



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

**“PROCESO DE APRENDIZAJE EN LA ASIGNATURA GESTIÓN  
DOCUMENTAL, PARA ESTUDIANTES DEL TERCER  
AÑO DE BACHILLERATO EN COMERCIO Y  
ADMINISTRACIÓN, DEL COLEGIO  
NACIONAL IBARRA, AÑO  
LECTIVO 2008-2009”**

Tesis previo a la obtención del título de  
Licenciada en la Especialidad de Docencia en Secretariado

AUTORAS:

GUERRERO CAMUENDO ELISEÑA MARGARITA  
ROSAS CRIOLLO VERÓNICA CECILIA

DIRECTOR:

MSc. RAIMUNDO LÓPEZ

Ibarra, 2009

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Ibarra, junio 23 del 2009

Magister  
Raymundo López  
DIRECTOR DE TESIS

La trayectoria que tiene usted como docente y como copartícipe para direccionar los proyectos de tesis, hemos visto conveniente solicitarle acepte ser el tutor de nuestro proyecto de tesis con el tema: **“PROCESO DE APRENDIZAJE EN LA ASIGNATURA GESTIÓN DOCUMENTAL, PARA ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO EN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN, DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA, AÑO LECTIVO 2008-2009”**.

Este proyecto tendremos conjuntamente que sustentarlo previo para la obtención del título de Licenciada en la especialidad de Docencia en Secretariado.

Atentamente,

Margarita Guerrero C.  
AUTORA

Verónica Rosas C.  
AUTORA

## ***DEDICATORIA***

*Este trabajo lo dedicamos a Dios, a nuestros esposos, hijos, padres y familia, pues en el tiempo que no estuvimos con ellos lo dedicamos a nuestros estudios, ya que gracias a su amor y comprensión hemos culminado este proyecto didáctico para beneficio de los estudiantes, principales protagonistas del proceso educativo.*

*Eliseña Margarita*

*Verónica Cecilia*

## ***AGRADECIMIENTO***

*Gracias a la Universidad Técnica del Norte, especialmente a la FECYT, docentes y compañeras, por el tiempo compartido durante una etapa estudiantil, en ésta prestigiosa institución.*

*Un agradecimiento sincero a nuestro director de tesis MSc. Raimundo López, quien con su guía de conocimientos estuvo día a día en la terminación de nuestro proyecto de tesis.*

*A la Dra. Rosa Montalvo, Rectora del Colegio Nacional Ibarra, por permitirnos realizar varias actividades para la realización de nuestra investigación.*

*A las docentes del Área de Comercio y Administración, quienes nos guiaron con sus sugerencias y recomendaciones.*

*A nuestros seres queridos por su apoyo incondicional. Gracias por su valiosa ayuda.*

*Eliseña Margarita*

*Verónica Cecilia*

## ÍNDICE

### PRELIMINARES

CARÁTULA

DEDICATORIA ..... i

AGRADECIMIENTO .....ii

RESUMEN..... viii

INTRODUCCIÓN .....ix

CAPÍTULO I ..... 1

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ..... 1

1.1 Planteamiento del problema ..... 1

1.2 Formulación del problema ..... 2

1.3 Delimitación del problema ..... 2

1.4 Interrogantes ..... 2

1.5 Objetivos..... 3

1.6 Justificación ..... 4

1.7 Factibilidad ..... 5

CAPITULO II ..... 6

2. MARCO TEÓRICO ..... 6

2.1 Conceptualización de la Institución en la que se investigó ..... 6

2.2 Fundamentación ..... 7

2.3 Aprendizaje y Desempeño..... 8

2.3.1 Proceso de Aprendizaje..... 9

2.3.2 Características del aprendizaje ..... 11

2.3.3 Estrategias de aprendizaje ..... 13

2.3.4 Factores del aprendizaje ..... 15

2.3.5 Los principios del aprendizaje ..... 19

2.3.6 Los estilos del aprendizaje ..... 22

2.4 GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA OFICINA..... 23

2.4.1 Qué es Gestión Documental..... 23

2.4.1.1	Importancia de la gestión documental.....	25
2.4.1.2	Objetivos de la gestión documental .....	27
2.4.1.3	Clasificación de la correspondencia.....	29
2.4.1.4	Materiales a utilizar para el registro de documentos.....	31
2.4.1.5	Recepción y clasificación de documentos.....	32
2.4.2	Como se debe registrar la correspondencia interna .....	34
2.4.2.1	Modelos de registro de la Correspondencia Interna .....	39
2.4.3	Como se debe Registrar la Correspondencia Externa .....	44
2.4.3.1	Modelos de registro de la Correspondencia de Salida.....	45
2.4.4	Archivo de Gestión.....	48
2.4.4.1	Niveles de archivo.....	49
2.4.4.2	Ciclo de vida de los archivos.....	50
2.4.4.3	Función de los archivos .....	52
2.4.4.4	Registro de fichas .....	54
2.5	Posicionamiento teórico personal.....	55
CAPITULO III.....		56
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
3.1	Tipo de investigación .....	56
3.2	Métodos de investigación .....	57
3.3	Técnicas e Instrumentos de investigación .....	58
3.4	Población.....	58
3.5	Muestra.....	59
CAPITULO IV.....		60
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	60
4.1	Encuestas aplicadas a las señoritas estudiantes del Colegio Nacional Ibarra, del área de Comercio y Administración.....	60
4.2	Encuestas aplicadas a los docentes del Área de Comercio y Administración, del Colegio Nacional Ibarra.....	68
	Resumen de resultados .....	77

CAPITULO V.....	79
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
5.1 Conclusiones.....	79
5.2 Recomendaciones.....	80
CAPITULO VI.....	81
6. PROPUESTA ALTERNATIVA.....	81
6.1 Título de la propuesta.....	81
6.2 Introducción.....	81
6.3 Objetivos.....	82
6.4 Justificación e Importancia.....	83
6.5 Fundamentación.....	84
6.6 Desarrollo de la propuesta.....	84
METODOLOGÍA.....	88
UNIDAD 1.....	90
GESTIÓN DOCUMENTAL.....	91
Objetivo.....	93
Contenidos.....	93
Desarrollo.....	93
Actividades.....	99
Evaluación.....	100
UNIDAD 2.....	102
LA CORRESPONDENCIA.....	103
Objetivo.....	105
Contenidos.....	105
Desarrollo.....	105
Actividades.....	113
Evaluación.....	114

<b>UNIDAD 3</b> .....	116
CORRESPONDENCIA INTERNA.....	117
Objetivo .....	119
Contenidos .....	119
Desarrollo .....	119
Actividades .....	128
Evaluación .....	129
<b>UNIDAD 4</b> .....	131
CORRESPONDENCIA EXTERNA .....	132
Objetivo .....	134
Contenidos .....	134
Desarrollo .....	134
Actividades .....	139
Evaluación .....	140
<b>UNIDAD 5</b> .....	142
ARCHIVO .....	143
Objetivo .....	146
Contenidos .....	146
Desarrollo .....	146
Actividades .....	154
Evaluación.....	155
<b>UNIDAD DE REFUERZO</b> .....	157
PARA PONER EN PRÁCTICA.....	160
CONSEJOS PARA EL ESTUDIANTE .....	160
<b>ETIQUETA Y PROTOCOLO</b> .....	161
LA AGENDA.....	163
DECÁLOGO DE LA SECRETARIA.....	164

DECÁLOGO DE LA CONTADORA.....	165
DECÁLOGO DE LA INFORMÁTICA .....	166
DECÁLOGO DEL ARCHIVO EFICAZ .....	167
TERMINOLOGÍA.....	168
6.7 Glosario de Términos .....	171
6.8 Bibliografía.....	174
<b>ANEXOS.....</b>	<b>177</b>
Matriz Categorial .....	178
Encuesta para Estudiantes .....	181
Encuesta para Docentes .....	183
Certificados de Validación .....	185

## **RESUMEN**

En esta investigación se encuentra recopilado el nuevo modelo del aprendizaje en el cual se relaciona la teoría, práctica y el criterio propio del estudiante, todo esto, como un proceso de enseñanza. Este proyecto de tesis es factible, porque el tema desarrollado está al alcance de las investigadoras, porque se ha evidenciado que si existe material bibliográfico lo que hace falta es iniciativa, creatividad, imaginación y constancia para que los conocimientos sean actualizados, mismos que nos permite conseguir los objetivos planteados. El tema de la Gestión Documental, es necesario porque ayuda a los estudiantes a saber actuar en la práctica, en base del conocimiento relacionado con la observación, descripción y explicación, es por eso que se diseñó este cuaderno de aplicación que permitirá mejorar el desempeño profesional en cada una de las instituciones, ya sean públicas o privadas, además se logrará ayudar al docente del área de comercio y administración en el que se dará varias formas de enseñanza de este tema, incluido con trabajos prácticos, donde se busca desarrollar la imaginación y creatividad del estudiante. Concluimos que este cuaderno de aplicación contiene varios modelos de registros de correspondencia tanto de entrada como de salida, la forma de hacer seguimiento a un trámite desde el inicio hasta su fin y otros. Nosotros le hemos dado énfasis a este tema porque al desempeñarnos como profesionales, en los diferentes lugares de trabajo que hemos sido ejecutivas, no se tiene un registros de la documentación, de ahí nace la propuesta para esta investigación. Esperamos contribuir al mejoramiento de la educación con todas las actividades que presenta nuestro trabajo, especialmente para beneficio de los estudiantes y docentes.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto de tesis “Elaborar un cuaderno de aplicación de Gestión documental, dirigido a las estudiantes del Colegio Nacional Ibarra”, se desarrolló para la actualización de conocimientos tanto para el docente como para el/la estudiante:

Se encuentra planteado y formulado el problema, el cual, nos permite encontrar específicamente, cuales son las principales falencias existentes y así poder realizar el análisis correspondiente para dar una posible solución.

A más de la investigación documentada de varios actores especializados en la materia actualizada, la misma que busca el apoyo de teorías que contribuyan con la modernización de registros internos y externos y que sean de utilidad para el docente y el/la estudiante.

Se utilizó métodos de investigación como establecer la recolección de información para mejorar el trabajo, el analítico-sintético porque previo a su análisis en forma de redacción o gráficos interpretará o emitirá juicios de valor, el inductivo-deductivo, a fin de llegar a ciertas conclusiones y recomendaciones que servirá para aplicarlo en aspectos de carácter puntual relacionados directa e indirectamente con la propuesta del proyecto que se desarrollará, y un modelo que se encargará de especificar las bases para la investigación, ya que siempre habrá un forma a seguir como es el área de comercio y administración.

También tenemos el análisis de los resultados del desarrollo de la propuesta, que nos permitió especificar las principales falencias, las cuales debemos encaminar para la actualización de la materia.

Se da a conocer las conclusiones y recomendaciones que deberán ser tomadas en cuenta para la sustentabilidad de la propuesta y que permita consolidar nuestro proyecto de tesis.

Presentamos la propuesta para la elaboración de un Cuaderno de Aplicación de Gestión Documental para las estudiantes del Colegio Nacional Ibarra, en el que consta varios modelos de registros desde que ingresa la documentación hasta que se termina el trámite y finalmente se archiva, estos pasos son los elementales que conozca el/la ejecutiv@ del área de Comercio y Administración.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

En el mundo de los profesionales se manipula diariamente documentos y vemos la necesidad de cambiar el nombre al tema de manejo de la correspondencia a gestión documental.

El desconocimiento de las técnicas de estudio y aprendizaje, ya sea por parte del docente o de las estudiantes, por la falta de lectura, a pesar de tener el material de apoyo esto retrasa el proceso de aprendizaje, porque no existe iniciativa por investigar para que el estudiante y el docente enriquezca los temas o contenidos de las planificaciones investigando más.

La falta de aplicación de material didáctico y de enseñanza innovadora, práctica y creativa, no permiten a las estudiantes un aprendizaje adecuado e idóneo.

Existe bibliografía sobre Gestión Documental, pero lastimosamente los contenidos no están actualizados, motivo por el cual, las estudiantes en la vida laboral no saben cómo actuar para realizar los trámites correspondientes ya sea interno o externos de la oficina.

En las planificaciones del área de comercio y administración se ha visto que no existe una materia dedicada a la gestión documental, de tal

forma que esto ayude a los profesionales a ser prácticos en ésta asignatura, porque se continua con metodología tradicionalista.

El tema de Gestión Documental, interesará a las estudiantes, por ser práctico y novedoso, ya que se trabajará para que los estudiantes dominen ésta asignatura, sientan la capacidad y seguridad de lo que van a realizar.

## **1.2 Formulación del problema**

“Desconocimiento de las estudiantes por la asignatura Gestión Documental, en el tercer año de Bachillerato de Comercio y Administración, del Colegio Nacional Ibarra, año lectivo 2008-2009”.

## **1.3 Delimitación del problema**

La aplicación de ésta investigación, se realizó en el Colegio Nacional Ibarra, de la ciudad de Ibarra, a las estudiantes del Tercer Año de Bachillerato, de comercio y administración, especialidad Secretariado y Contabilidad, año lectivo 2008-2009.

## **1.4 Interrogantes**

1. ¿Cuántas clases de procesos de aprendizaje existen?
2. ¿Cuáles son las dificultades para el aprendizaje significativo que tienen las estudiantes del tercer año de bachillerato?

3. ¿Qué es Gestión Documental?
4. ¿Cuál es el nivel de conocimiento en las estudiantes de secretariado y contabilidad sobre la asignatura Gestión Documental?
5. ¿Es importante que aprendan la materia Gestión Documental, antes de ser bachilleres?
6. ¿Qué son registros de control interna y externa de documentos?
7. ¿Por qué es importante para el área de secretariado y contabilidad, conocer sobre gestión documental?
8. ¿A qué se refiere ficha falta?

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 General**

Mejorar los procesos de aprendizaje que aplica el docente en la asignatura Gestión Documental para las estudiantes del tercer año de bachillerato de comercio y administración, del Colegio Nacional Ibarra, en el año lectivo 2008-2009.

### **1.5.2 Específicos**

1. Diagnosticar qué tipo de material utiliza la docente para el proceso de aprendizaje, en las estudiantes del Tercer Año de Bachillerato en comercio y administración.
2. Determinar las dificultades que tienen las estudiantes en el proceso aprendizaje de la asignatura Gestión Documental.

3. Elaborar un cuaderno de aplicación de Gestión Documental.
4. Socializar la información que se encuentra en el cuaderno de aplicación.

### **1.6 Justificación**

La presente investigación se justifica en la necesidad de una actualización de conocimientos, especialmente en las estudiantes técnicas, que requieren una continúa actualización de conocimientos sobre el tema Gestión Documental, para que responda al medio social en el cual se desenvolverá.

Cabe señalar que el docente en calidad de facilitador, ya sea de recursos, conceptos y/o conocimientos, tiene que ir acompañado de una buena metodología, para que las estudiantes capten la formación que el maestro brinda, se puede decir, que la participación de ellas, a veces no es la indicada, ya sea por los grupos de trabajo o la interacción de otras personas, no se conoce a ciencia cierta el nivel de conocimiento teórico-práctico; y por eso, es urgente que se desarrolle un instrumento práctico-intensivo y de fácil comprensión.

Además, la docente formará estudiantes con creatividad e iniciativa propia, para alcanzar las metas que cada una se propone desarrollar y no solo el hecho de dictar clases, sino que tiene que comprometerse con cada una de las estudiantes a que sean participativas, esto nos lleva a conocer sus talentos e inteligencias múltiples, también sus debilidades.

El docente de ésta área tendrá la obligación de haber vivido la profesión secretarial, para transmitir a sus estudiantes las experiencias

vividas como secretaria profesional, “No hay mejor maestro, que aquel que vivió esa experiencia” (Anónimo 2006).

Asesor y Consultor Sergio Tobon, Colombia, Competencias y ciclos propedéuticos 2008. “Las competencias, a más de ser procesos, sirven para resolver problemas de la vida profesional, y para esto se integran los 4 saberes, que son: SABER SER, con auto motivación actitudes y valores, el SABER CONOCER, está la comprensión y la explicación de la realidad y el SABER HACER, en el desempeño basado en los procedimientos y estrategias, todo esto con creatividad, iniciativa, comprensión y responsabilidad, SABER CONVIVIR, conoce y acepta las diferencias individuales.”

### **1.7 Factibilidad**

Este proyecto es factible, porque existe material bibliográfico, ya sea en textos o en internet, que servirán para consultar los temas y subtemas propuestos.

Además, por parte de las autoridades, docentes y estudiantes, necesitan de una innovación de términos para la asignatura manejo de la correspondencia por Gestión Documental, éste nombre tecnificado en el mundo de los negocios y con información actualizada que será de gran ayuda, enfocado especialmente para las estudiantes, protagonista principal del proceso de enseñanza aprendizaje.

Por parte de las investigadoras, se tiene los recursos necesarios para realizar la presente investigación.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Conceptualización de la Institución en la que se investigó

El Colegio Nacional IBARRA tiene su trayectoria y cronología y precisamente en el año de 1951 cuando el Maestro Don Juan Francisco Cevallos Almeida fue elegido diputado nacional por la Provincia de Imbabura y su mayor empeño fue buscar el bien de la educación, especialmente en la formación de un colegio femenino porque las jóvenes que deseaban ampliar sus conocimientos tenían como única alternativa el Colegio "Teodoro Gómez de la Torre", con los consabidos prejuicios de la época. Brillante idea que se hizo realidad el 17 de Septiembre de 1951, mediante decreto de creación No. 1833 firmado por Carlos Tamariz, Ministro de Educación y en la Presidencia de Galo Plaza Lasso, identificándole con el nombre de la ciudad.

El lema de ésta institución es: SCIENTIA ET VOLUNTAS AD ASTRA  
"El Saber y la Voluntad llevan a la Cima".



La presente investigación sobre la elaboración de un cuaderno de aplicación sobre Gestión Documental, para el área de comercio y

administración, se realizó en el Colegio Nacional Ibarra, que está ubicado en la Av. Mariano Acosta 14 – 27. En la actualidad el número de alumnas es de 2.806, 121 profesores con nombramiento y 20 personas que trabajan en el área Administrativa y de Servicio.

## **2.2 Fundamentación**

El presente documento servirá para reflexionar, analizar, corregir y actualizar permanentemente los aspectos teóricos-prácticos para el sistema de aprendizaje.

El modelo pedagógico, desempeña una práctica investigación del servicio a la docencia, pero también hay el interés de la comunidad para la reflexión constante e innovadora, mediante una interacción entre individuos y la sociedad, o entre estudiante y docente, en la continua participación de los estudiantes para incorporarse al esfuerzo que realiza cada uno de ellos y completar con el conocimiento.

Por eso, la preparación del docente juega un papel principal para favorecer el ambiente en donde el estudiante tenga la libertad para expresarse, sus criterios sean escuchados y sus iniciativas no sean rechazadas y que sirva para aprender a enfrentar los problemas de la sociedad. Esto facilitaría al estudiante en atención, memoria comprensiva, pensamiento crítico, creatividad, toma de decisiones, participación en clase y la resolución de problemas. A la vez, desarrolla destrezas de interpretación, proposición, argumentación, conceptualización.

La experiencia personal es la herramienta del aprendizaje, de ahí que cada contenido que el estudiante adquiere, es la actividad a

desarrollar en función de sus necesidades prácticas, así llegará a un buen aprendizaje.

### **2.3 Aprendizaje y Desempeño**

“En los últimos años, está apareciendo dos tendencias. La primera es el énfasis en el aprendizaje de la persona que aprende lo cual, surge una serie de conceptos, como son: enseñar a pensar, aprender a aprender, aprendizaje autónomo, aprendizaje auto dirigido y enseñanza para la comprensión. Y la segunda se enfatiza en el desempeño y no en el saber, donde lo central es la eficiencia y la eficacia con respecto a metas del contenido.

En la primera tendencia, el centro es el proceso de aprendizaje y se descuida la actuación; en la segunda tendencia, lo que importan son los resultados evaluados públicamente, pero se deja de lado el procesamiento de la información”. (Román, 2000; Díez, 2000-2001)

<http://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje>

El aprendizaje es una de las funciones mentales más importantes en humanos, animales y sistemas artificiales. Se trata de un concepto fundamental en la Didáctica que consiste, grosso modo, en la adquisición de conocimiento a partir de determinada información percibida.

[http://html.rincondelvago.com/aprendizaje\\_12.html](http://html.rincondelvago.com/aprendizaje_12.html)

**Definición.-** Es muy compleja la definición del aprendizaje, hay diferentes puntos de vista, tantos como definiciones.

Es un proceso por el cual se adquiere una nueva conducta, se modifica una antigua conducta o se extingue alguna conducta, como resultado siempre de experiencias o prácticas.

Madurar es necesario para aprender y adaptarse al ambiente de la manera más adecuada.

### **2.3.1 Proceso de Aprendizaje**

<http://www.infor.uva.es/~descuder/docencia/pd/node24.html>

**Definición.-** “Esto implica que hay un sujeto que conoce (el que puede enseñar), y otro que desconoce (el que puede aprender). El que puede enseñar, quiere enseñar y sabe enseñar (el profesor); El que puede aprender quiere y sabe aprender (el alumno). Ha de existir pues una disposición por parte de alumno y profesor”

Aparte de estos agentes, están los contenidos, esto es, lo que se quiere enseñar o aprender (elementos curriculares) y los procedimientos o instrumentos para enseñarlos o aprenderlos (medios).

Cuando se enseña algo es para conseguir alguna meta (objetivos). Por otro lado, el acto de enseñar y aprender acontece en un marco determinado por ciertas condiciones físicas, sociales y culturales (contexto).

<http://www.peremarques.net/actodid.htm>

Los procesos de aprendizaje (¿Cómo aprenden las personas?).- Los aprendizajes son el resultado de procesos cognitivos individuales mediante los cuales se asimilan informaciones (hechos, conceptos, procedimientos, valores), se construyen nuevas representaciones mentales significativas y funcionales (conocimientos), que luego se pueden aplicar en situaciones diferentes a los contextos donde se aprendieron.

Superando el simple "saber algo más", suponen un *cambio del potencial de conducta* como consecuencia del resultado de una práctica o experiencia (conocer es poder). Aprender *no solamente consiste en adquirir nuevos conocimientos, también puede consistir en consolidar, reestructurar, eliminar... conocimientos que ya tenemos*. En cualquier caso, siempre conllevan un cambio en la estructura física del cerebro y con ello de su organización funcional, una modificación de los esquemas de conocimiento y/o de las estructuras cognitivas de los aprendices, y se consigue a partir del acceso a determinada información, la comunicación interpersonal (con los padres, profesorado, compañeros...) y la realización de determinadas operaciones cognitivas.

Los procesos de aprendizaje son las actividades que realizan los estudiantes para conseguir el logro de los objetivos educativos que pretenden. Constituyen una actividad individual, aunque se desarrolla en un contexto social y cultural, que se produce a través de un proceso de interiorización en el que cada estudiante concilia los nuevos conocimientos en sus estructuras cognitivas previas; debe implicarse activamente reconciliando lo que sabe y cree con la nueva información). La construcción del conocimiento tiene pues dos vertientes: una vertiente personal y otra social.

<http://www.peremarques.net/aprendiz.htm>

Los procesos de aprendizaje.- Los procesos de aprendizaje son las actividades que realizan los estudiantes para conseguir el logro de los objetivos educativos que pretenden. Constituyen una actividad individual, aunque se desarrolla en un contexto social y cultural, que se produce a través de un proceso de interiorización en el que cada estudiante concilia los nuevos conocimientos a sus estructuras cognitivas previas. La construcción del conocimiento tiene pues dos vertientes: una vertiente personal y otra social.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje>

El aprendizaje es una de las funciones mentales más importantes en humanos, animales y sistemas artificiales. Se trata de un concepto fundamental en la Didáctica que consiste, grosso modo, en la adquisición de conocimiento a partir de determinada información percibida.

Existen diversas teorías del aprendizaje, cada una de ellas analiza desde una perspectiva particular el proceso.

### **2.3.2 Características del aprendizaje**

<http://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje>

**Cambio de comportamiento:** Este cambio se refiere tanto a las conductas que se modifican, como a las que se adquieren por primera vez, como: el aprendizaje de un nuevo idioma o asignatura.

Se debe tener en cuenta que los cambios son relativamente estables cuando nos referimos a los aprendizajes guardados en la memoria a largo plazo (su permanencia dependerá del grado de uso que se le da) o sea, que debemos hacer algo que tenga relación con lo que estamos estudiando y aprendiendo.

**Se da a través de la experiencia:** Es decir que los cambios de comportamiento son producto de la práctica o entrenamiento. Como: Aprender a manejar un automóvil siguiendo reglas necesarias para conducirlo.

**Implica interacción Sujeto-Ambiente:** La interacción diaria del hombre con su entorno determina el aprendizaje.

<http://www.eumed.net/tesis/2007/cavl/Caracteristicas%20del%20aprendizaje.htm>

Para que se pueda dar el aprendizaje en las organizaciones es necesario considerar las siguientes características:

- a) **El tiempo es un recurso escaso.** Los adultos no disponen de mucho tiempo para aprender. La generación de conocimiento es limitada. La sociedad actual, con numerosos procesos interiorizados y un gran nivel de compromisos no permite disponer de mucho tiempo para aprender, más que cuando se nos hace absolutamente necesario.
- b) **Alta ocupación.** El mundo en las organizaciones destina una parte importante a llevar a cabo procesos que muchas veces son repetitivos y normalizados, por lo que tampoco se pueden dar las condiciones necesarias para aprender en todo momento.
- c) **El aprendizaje es una actividad personal.** Para el adulto, aprender debe nacer de una predisposición de la voluntad, de un

querer hacerlo. Por ello, una actitud adecuada ante el aprendizaje de novedades garantiza gran parte del éxito.

- d) **Cada persona tiene su propio ritmo.** La heterogeneidad del conocimiento útil para cada persona, sumada a la variedad de personas que integran una empresa, una institución, hace que los ritmos para captar la realidad sean diferentes.

### 2.3.3 Estrategias de aprendizaje

[http://html.rincondelvago.com/aprendizaje\\_12.html](http://html.rincondelvago.com/aprendizaje_12.html)

- a. Aprender a aprender. Hay diversas teorías:
- Estrategias de los conductistas: utilizan premios, cánticos o misiones: Métodos físicos que hacen desaparecer las malas conductas --> biofeedback (retroacción) técnicas de tipo desde fuera que hacen cambiar conductas no adecuadas.
  - Estrategias orientales ---> estas culturas han exportado diversas técnicas = relajación, meditación, yoga, tai-chi, control del propio organismo para mejorar tu vida y ante cualquier aprendizaje.
  - Estrategias cognitivas ---> atribución ---> controlar el pensamiento, evitar el pensamiento irracional: Motivación para el éxito ---> es lo mismo que lo anterior, se ha de intentar controlar la ansiedad (por ejemplo: la importancia de aprender que no a las notas).
- b. Ejercicios para la mejora de la atención y la observación:
- Saber sintetizar: resumir mentalmente o por escrito.
  - Prevenir la indefensión: para que una persona aprenda tiene que creer que puede aprender. Si una persona no lo hace y es muy pesimista, no llegará a conseguirlo...

<http://www.leonismoargentino.com.ar/INST229.htm>

Definidas de una manera amplia, las estrategias de aprendizaje son conductas o pensamientos que facilitan el aprendizaje. Estas estrategias van desde las simples habilidades de estudio, como el subrayado de la idea principal, hasta los procesos de pensamiento complejo como el usar las analogías para relacionar el conocimiento previo con la nueva información (Weistein, Ridley, Dahl y Weber, 1988-1989).

Una primera aproximación a las estrategias de aprendizaje nos remite a la diferenciación entre estrategias impuestas e inducidas, principalmente referidas al estudio de textos escolares. Las primeras son impuestas por el profesor o programador de textos al realizar modificaciones o manipulaciones en el contenido o estructura del material de aprendizaje. Las estrategias inducidas se vinculan con el entrenamiento de los sujetos para manejar directamente y por sí mismos procedimientos que les permitan aprender con éxito. Es decir, las estrategias impuestas son elementos didácticos que se intercalan en el texto, como resúmenes, preguntas de reflexión, ejercicios, autoevaluaciones, etc., mientras que las estrategias inducidas son aportaciones, como el auto-interrogatorio, la elaboración, la repetición y la imaginación, los cuales son desarrollados por el estudiante y constituyen sus propias estrategias de aprendizaje.

<http://html.rincondelvago.com/estrategias-de-aprendizaje.html>

**Concepto.-** Es relativamente nuevo en la psicología de la educación; los niños superdotados son más conscientes de su proceso de aprendizaje y de los cambios que deben realizar para mejorarlo.

No existe una única definición de estrategia de aprendizaje

- Conjunto de procedimientos o procesos mentales empleados por un individuo en una situación en particular de aprendizaje para facilitar la adquisición de conocimientos (Wenstein, 1999).
- Conjunto de procesos o pasos que pueden facilitar la adquisición, almacenaje y utilización de la información (Dumaerau, 1997).

#### **2.3.4 Factores del aprendizaje**

<http://es.wikipedia.org/wiki/Aprendizaje>

**Motivación:** Interés que tiene el alumno por su propio aprendizaje o por las actividades que le conducen a él. El interés se puede adquirir, mantener o aumentar en función de elementos intrínsecos y extrínsecos. Hay que distinguirlo de lo que tradicionalmente se ha venido llamando en las aulas motivación, que no es más que lo que el profesor hace para que los alumnos se motiven.

**La maduración psicológica:** Es importante saber cómo ayudar a prender dependiendo de la edad del alumno aprenda de una forma más fácil, y saber de qué temas tratar o hablar con él.

**La dificultad material:** Otro factor que puede influir en el aprendizaje es lo material y esto es muy importante porque muchas veces depende de dinero la educación de nuestros hijos, tenemos que ver la forma de ayudarlos económicamente de la mejor manera para que tengan todos los materiales, de otra forma se atrasarían y no aprendieran correctamente.

**La actitud dinámica y activa:** Esta parte es de las que tenemos que tomar mucho en cuenta, puesto que es más fácil aprender en una clase dinámica, ósea con juegos y preguntas que ayuden a entender mejor el tema, pero claro, que el alumno este en una actitud de aprender.

**Tu estado de fatiga o descanso:** es muy importante que el alumno esté en condiciones de aprender, que quiere decir esto, que este descansado, haya dormido bien, para poner la atención debida en la clase.

**Capacidad intelectual:** Esta capacidad es diferente en cada una de las personas, buena, regular, mala y excelente. Debemos explicar muy bien el tema para un mejor aprendizaje.

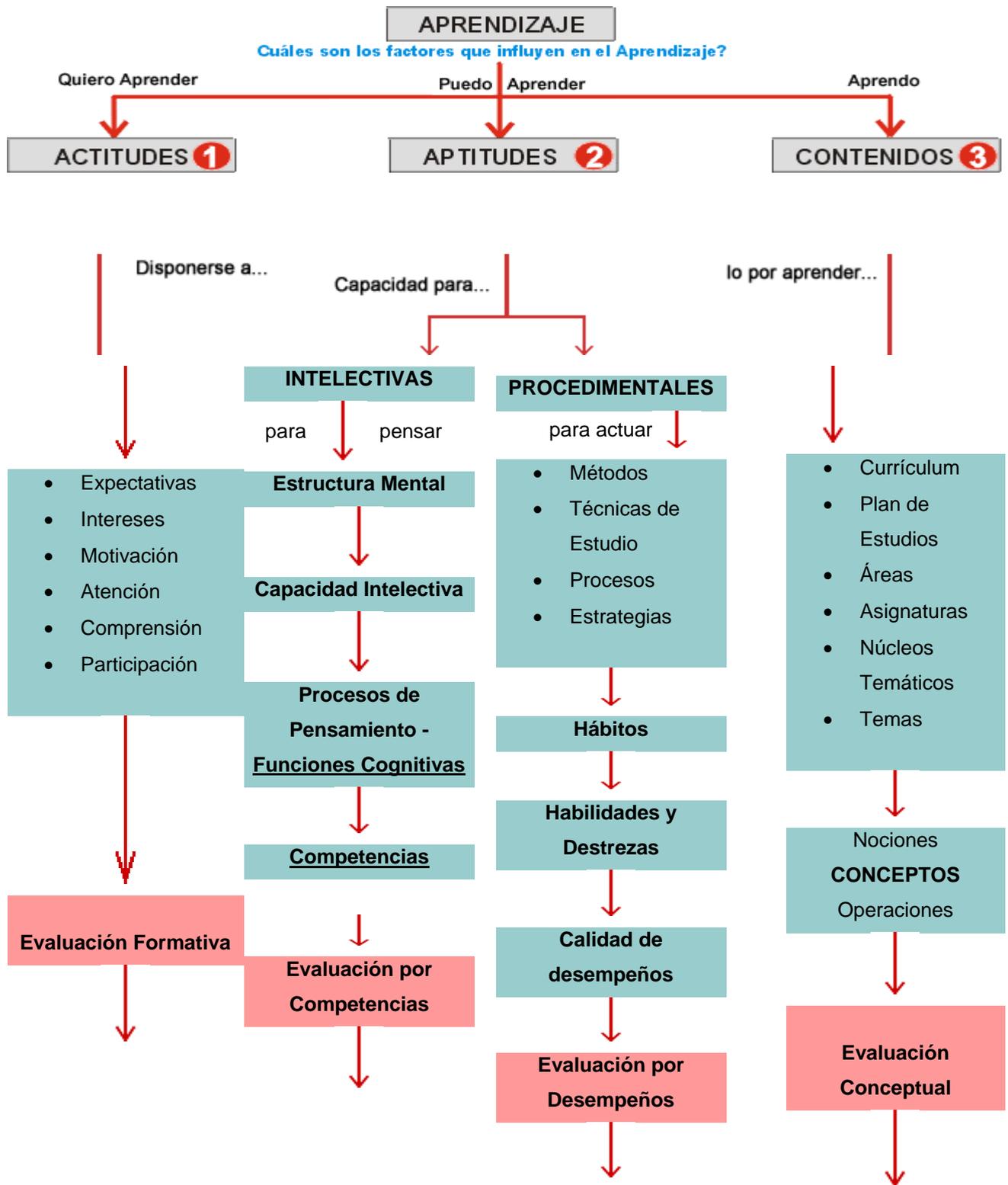
**Distribución del tiempo para aprender:** Toma en cuenta que la distribución de tu tiempo es muy importante para que tu mente siempre este activa para aprender.

[http://www.mundoanuncio.com/anuncio/factores del aprendizaje 80025.html](http://www.mundoanuncio.com/anuncio/factores_del_aprendizaje_80025.html)

Tiempo, inconstancia, desorganización, distracción, memoria, atención, escuchar, reflexionar, critico y acrítico

<http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/biblioteca/articulos/pdf/Lectura%2020Factores.pdf>

¿Los factores que influyen en el aprendizaje, ?



## Otros factores que favorecen el aprendizaje

<http://www.peremarques.net/actodid.htm>

¿Qué necesitamos para aprender?:

**Información**, procesarla (comprender, memorizar, integrar con la previa), aplicarla (ver utilidad)

**Motivación**. Hay motivación para aprender cuando: hay necesidad, cuando lo que se sabe no basta o no funciona. También se aprende para saber (almacenar) o hacer cosas (dos tipos de estudiantes: los que les gusta aprender, los que aprenden cuando les interesa para algo).

**Actividad**: "para comprender una cosa, lo mejor es hacer algo con ella, tratar de cambiarla...". Equilibrar las clases magistrales con otras actividades.

- Actividades significativas, actividades relacionadas con problemáticas relevantes para los estudiantes
- Actividades estructuradas, por ejemplo resolución de problemas estructurados...
- Contextualizadas en el entorno personal y social de los estudiantes
- Que faciliten un aprendizaje constructivo, asociando los nuevos contenidos a los conocimientos anteriores: cuando los nuevos conocimientos originan un conflicto con los esquemas cognitivos previos, se hace necesaria una reestructuración conciliadora que lleva a un nuevo equilibrio con unos esquemas más flexibles y complejos.

**Control de la actividad**: el alumno se siente protagonista, controla la actividad, es consciente de su estilo de aprendizaje y de sus procesos de aprendizaje, construye sus estrategias y recursos...

**Colaborativas.-** Investigaciones y otras actividades en grupo (con aceptación de responsabilidades, discusión en pequeño grupo, negociación) que permitan explorar nuevos conocimientos, estimulen el desarrollo del pensamiento de orden superior, la aplicación y reflexión del propio conocimiento, compartir el conocimiento con los demás considerar la diversidad como un valor... Los estudiantes aprenden mejor cuando deben tomar decisiones sobre su experiencia educativa en el contexto de una secuencia de aprendizaje organizada y en situaciones que exijan la colaboración para alcanzar un objetivo común.

### **2.3.5 Los principios del aprendizaje**

<http://www.peremarques.net/actodid.htm>

- Las bases del aprendizaje: poder (capacidad), saber (experiencia), querer (motivación).
- Información adecuada.
- Motivación.
- Ley del ejercicio: cuanto más se practica y repite lo aprendido, más se consolida.
- Ley de la intensidad: se aprende mejor con las experiencias fuertes e intensas que con las débiles.
- Ley de la multisensorialidad: cuantos más sentidos (vista, oído...) se impliquen en los aprendizajes, éstos serán más consistentes y duraderos.
- Ley del efecto: las personas tendemos a repetir las conductas satisfactorias y a evitar las desagradables.
- Ley de la extinción: los aprendizajes que no se evocan en mucho tiempo, tienden a extinguirse.

- Ley de la resistencia al cambio: los aprendizajes que implican cambios en nuestros hábitos y pautas de conducta se perciben como amenazadores y resulta difícil consolidarlos.
- Ley de la transferencia: los aprendizajes realizados son transferibles a nuevas situaciones.
- Ley de la novedad: las cuestiones novedosas se aprenden mejor que las rutinarias y aburridas.
- Ley de la prioridad: las primeras impresiones suelen ser más duraderas.
- Ley de la autoestima: las personas con un buen concepto sobre sus capacidades... aprenden con más facilidad.

<http://www.mailxmail.com/curso-capacitacion-desarrollo-recursos-humanos/principios-aprendizaje>

Aunque se ha estudiado mucho el proceso de aprendizaje, poco se sabe de él. Tal como se ha señalado, parte del problema consiste en que el aprendizaje en sí no es observable; son solamente sus resultados los que se pueden observar y medir. A partir de sus estudios sobre el aprendizaje, sin embargo, los investigadores han descrito a grandes rasgos el proceso y han aventurado algunos principios.

Aunque la tasa de aprendizaje depende de factores individuales, la utilización de varios principios de aprendizaje ayudan a acelerar el proceso.

Los principios de aprendizaje (llamados también principios pedagógicos) constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva. Mientras más se utilicen estos principios en el aprendizaje, más probabilidades habrá de que la

capacitación resulte efectiva. Estos principios son los de participación, repetición, relevancia, transferencia retroalimentación.

<http://bc.inter.edu/facultad/jmalave/WEB/PrincipiosdeAprendizaje.htm>

1. El aprendizaje eficiente comienza con un problema que estimule y rete al estudiante.
2. El estudiante tiene que percibir la relación entre sus experiencias de aprendizaje y el problema que él quiere resolver.
3. La motivación es central para un aprendizaje musical eficiente.
4. El aprendizaje depende de las impresiones recibidas a través de los sentidos.
5. debe haber oportunidad para que el estudiante experimente o haga intentos previos en el proceso del aprendizaje musical.
6. La perfección de destrezas complejas requiere formas correctas establecidas en la práctica: el estudiante ve el problema, está consciente de la necesidad de practicar, el material de práctica se relaciona directamente con el problema, la práctica es caracterizada por la reflexión, autocrítica y reflexión posterior, y el estudiante participa de la selección del material a practicar.
7. El aprendizaje musical sigue una secuencia de síntesis-análisis-síntesis.
8. El aprendizaje es un proceso activo. El aprendizaje ocurre solo a través de la actividad del estudiante.
9. El aprendizaje es altamente individualizado.
10. Cuando ocurre una generalización, el aprendizaje se puede transferir o aplicar a otras situaciones.
11. El aprendizaje es afectado por todo el medio ambiente donde se da el proceso enseñanza-aprendizaje.

### 2.3.6 Los estilos del aprendizaje

En la guía de apoyo ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE, Mtra. Ma. Ángeles Álvarez Laso, Catalina M Alonso, Domingo J. Gallego, Meter Money, Instrumento CHAEA.- dice: “El concepto de estilo en el lenguaje pedagógico suele utilizarse para señalar una serie de distintos comportamientos reunidos bajo una sola etiqueta. Los estilos son algo así como conclusiones a las que llegamos acerca de la forma cómo actúan las personas. Nos resultan útiles para clasificar y analizar los comportamientos”.

En el link, <http://www.peremarques.net/actodid.htm>

Las diferencias entre los estudiantes son múltiples: de tipo cultural, intelectual, afectivo... Cada estudiante tiene su estilo de aprendizaje en el que, entre otros factores, podemos identificar:

- Las preferencias perceptivas: visual, auditiva...
- Las preferencias de respuesta: escrita, oral, selección entre varias respuestas...
- El ritmo de aprendizaje (el tiempo necesario...)
- La persistencia en las actividades
- La responsabilidad
- La concentración y la facilidad para distraerse
- La autonomía o necesidad de instrucciones frecuentes
- Las preferencias en cuanto a agrupamiento: trabajo individual, en parejas, en grupo... con adultos...

- Las preferencias en cuanto a los recursos a utilizar: escribir a mano o con el ordenador, ir a bibliotecas o consultar por Internet, enseñanza presencial o virtual...
- La dominancia cerebral: hemisferio derecho o izquierdo.
- Tendencia impulsiva o reflexiva
- Tendencia analítica o global
- Actividades preferidas: memorización, creación, interpretación, argumentación.

## **2.4 GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA OFICINA**

### **2.4.1 Qué es Gestión Documental**

Guía práctica Secretaria de Gerencia, Claudia Basantez, Perú 2008, pág. 22.

**“Concepto.-** Gestión documental en la oficina, se trata sobre el manejo de la correspondencia, la cual es una de las tareas más frecuentes de la ejecutiva y el ejecutivo, es decir llevar el control y seguimiento de las comunicaciones que ingresan y salen de la oficina”.

En el libro Secretaria Ejecutiva, de Fernando Canda Moreno, Madrid España, 2004, pág. 64, dice: “Son todos aquellos relacionados con actividades o gestiones que se encuentran en curso de realización y que se dilatan en el tiempo”.

En el libro la Secretaria en un mundo globalizado, Msc. M. de Almeida, Comercio y Administración, 2002, 1era. Edición, manifiesta: “Es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades

laborales que los gestores deben llevar a cabo, a fin de lograr los objetivos de la organización. Los gestores son los individuos que dirigen o supervisan el trabajo y el rendimiento de los demás empleados”.

Para Ivancevich y otros, 1995, pág. 12, “la gestión es el proceso emprendido por una o más personas, para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad, que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar”, esto significa, que los gestores coordinan el trabajo de otros, para lograr los objetivos propuestos, eficiente y efectivamente”.

### **Qué es Correspondencia**

“La correspondencia comprende todas las comunicaciones escritas que cruzan las organizaciones por razón de su actividad empresarial y profesional. Básicamente, podemos distinguir dos tipos de correspondencia: la carta y la circular.

El contenido de la carta es más personal, y suele tener además un destinatario concreto: en cambio las circulares tienen un carácter genérico y se utilizan principalmente para comunicaciones de gran difusión: notificación de cambios de domicilio social, apertura de una nueva sucursal o centro de trabajo, etc.”. (Libro Secretaria Ejecutiva, de Fernando Canda Moreno, Madrid España, 2004, Pág. 359).

### **2.4.1.1 Importancia de la gestión documental**

<http://inza.wordpress.com/2006/03/16/la-gestion-documental-clave-para-garantizar-la-supervivencia-de-las-organizaciones/>

La gestión documental pretende el tratamiento integral, consistente y fiable de los documentos y la información que se genera en las transacciones y procesos de negocio, con aspectos estratégicos, metodológicos y tecnológicos sobre la cuestión y su creciente importancia en los planes estratégicos de las grandes organizaciones, tanto público como privado.

**La importancia de una gestión eficaz.-** Para que una organización pueda realizar una gestión eficiente de sus recursos y documentos debe definir primero los requisitos y luego elegir las herramientas más adecuadas.

El software desarrollado junto con el flujo de trabajo (WORKFLOW) facilita la captura de información procedente de distintas fuentes, la gestión de documentos y expedientes, la automatización de procesos y la gestión de los mismos, dando alta importancia a un sistema documental perfectamente integrado con otros sistemas de información relacionados.

El reto de la Gestión Documental es dar soluciones funcionales y tecnológicas que garanticen su fiabilidad e integridad, a la vez que un acceso seguro y eficaz, presentando grandes oportunidades para las organizaciones.

El papel va desapareciendo paulatinamente de los usos convencionales en la empresa y la Administración, y surge la necesidad de que los nuevos documentos electrónicos tengan “el mismo valor

probatorio que los de papel origen”, garantizando que los formatos utilizados para el almacenamiento de los contenidos “sean legibles en el futuro”, por ello la relevancia que tiene en todos estos procesos una herramienta como la firma electrónica.

Las organizaciones a lo largo de la historia han necesitado dejar constancia de su actividad, pero que en la actual Sociedad de la Información ya no bastan las soluciones tradicionales sino que se precisan planes corporativos de gestión de documentos que respondan a una concepción global y a una implantación por fases.

La gestión tradicional de la documentación en papel conlleva a las entidades una serie de problemas que repercuten directamente en la actividad diaria de la organización, generando una respuesta lenta e ineficaz y provocando una pérdida de la calidad del servicio y el incremento de los costes.

La implantación de un sistema de gestión de la información es clave para optimizar los procesos y mejorar el servicio ofrecido y la seguridad de la información.

### **Importancia de la correspondencia**

<http://www.monografias.com/trabajos12/fundteo/fundteo.shtml>

Es un medio de comunicación utilizado por el hombre desde hace muchos años para comunicarse con personas o individuos que están a larga distancia o cerca con un motivo muy variado. A lo largo del tiempo se han ido perfeccionando sus normas y sus estilos hasta llegar a nuestros días que existe el e-mail que es la forma más rápida de enviar y asegurarse que la información llegue al destinatario.

Es un importante instrumento de comunicación escrita, es la parte intermedia entre las relaciones cliente proveedor y el lazo que une la mayor parte de transacciones comerciales. De ella depende el desarrollo de las operaciones comerciales; el éxito de un negocio, una venta, por su eficiencia y rapidez hacen que las empresas aumenten el volumen de sus ventas.

#### **2.4.1.2 Objetivos de la gestión documental**

La gestión de información plantea dos objetivos principales: CONSERVAR e INFORMAR y de estos se derivan a objetivos más específicos de la gestión como:

- m* Conservar la memoria corporativa
- m* Contribuir a la toma de decisiones
- m* Organizar la documentación generada
- m* Incrementar la eficiencia organizacional
- m* Reducir costos en la localización de documentos
- m* Apoyar a las investigaciones
- m* Apoyar los procesos legales

<http://www.loteriadebogota.com/joomla/files/pro332-122-1.pdf>

Controlar y administrar todos los documentos internos y externos

[http://www.areandina.edu.co/areandina/index.php?option=com\\_content&view=article&id=572&Itemid=1295](http://www.areandina.edu.co/areandina/index.php?option=com_content&view=article&id=572&Itemid=1295)

- Garantizar la recepción y distribución oportuna del documento.
- Garantizar la organización, almacenamiento y conservación del documento.
- Asegurar la disponibilidad del documento para su consulta en el archivo central.
- Garantizar la disposición final de los documentos.

<http://arcogestiondocumental.com/objetivos.htm>

- Recupere con rapidez y eficacia sus documentos.
- Libere su espacio de usos poco rentables.
- Optimice la eficacia de sus archivos.

### **Objetivos de la correspondencia**

Guía práctica Secretaria de Gerencia, Claudia Basantez, Perú 2008, p. 32

- Ayuda a tener un seguimiento de la correspondencia, de donde viene y a donde va.
- En caso de pérdida de una comunicación, luego de haber sido entregada, se puede verificar en los registros y tener una constancia de que ya se entregó o se envió.
- Este sistema de registro no permite que sea manipulado o falseado por otra persona, ya que la secretaria lo custodiará cuidadosamente, en caso de llevar un registro informático, este si puede ser manipulado por otra persona que tenga acceso a la computadora.

- Al finalizar el mes, se lo anillará y se guardará para el archivo

<http://www.navactiva.com/web/es/acex/doc/guias/2003/04/45864.php>

El contenido de la correspondencia comercial debe ser claro, conciso y sencillo, y nunca deben olvidarse los objetivos de la correspondencia comercial:

- Clarificar ideas
- Confirmar acuerdos
- Concretar datos
- Puntualizar temas

#### **2.4.1.3 Clasificación de la correspondencia**

<http://site.ebrary.com/lib/pucesp/docDetail.action?docID=10224081&p00=manual%20de%20la%20secretaria> pág. 385

“La correspondencia es un medio de comunicación en el mundo de los negocios. Se clasifican de dos formas internas y externas.

**Internas:** Es la que circula dentro de la propia empresa.

**Externas:** Es la que genera la empresa para enviarla a otra y la que se recibe de esta.

Las peculiaridades de cada oficina marcarán la forma más lógica de clasificar la correspondencia, pero de forma general se pudieran seguir las siguientes pautas:

- Si la secretaria es la encargada de distribuir la correspondencia a varios departamentos, deberá clasificarla en atención a la persona a quien va dirigido.
- Ordenará la correspondencia por grandes grupos: cartas comerciales, cartas certificadas, telegramas, publicaciones, publicidad, recibos varios, etc.
- Los recibos irán directamente al archivo sin necesidad de pasarlos al jefe.
- En cuanto al correo urgente y el certificado se le dará una atención especial; colocándose en un lugar destacado y procurará no mezclarlos con las otras cartas.
- Si de la lectura de una carta se desviara alguna tarea por realizar, la secretaria la anotará en su agenda cuanto antes”.

[http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_documental#Desarrollo\\_de\\_la\\_gesti.C3.B3n\\_documental](http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental#Desarrollo_de_la_gesti.C3.B3n_documental)

**Desarrollo de la gestión documental.**- En la actualidad, coexisten en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa propiamente tal, venga ella en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

#### **2.4.1.4 Materiales a utilizar para el registro de documentos**

Guía práctica Secretaria de Gerencia, Claudia Basantez, Perú 2008, p. 22

Para lograr un control efectivo de las comunicaciones, se deberá registrar toda la documentación que se origina en la empresa, incluyendo la que se receipta diariamente, para lo cual se dispondrá de los siguientes materiales:

1. Registro o formatos de entrada y salida de documentos
2. Sellos de estampado que diga “entrada” y otro “salida”
3. Fechadores.
4. Dos carpetas una para documentos internos y otra para documentos externos o un cuaderno a cuadros con el formato de registros.  
Papelería de escritorio”.

**Etiquetas programa de Gestión Documental.-** Tradicionalmente la descripción del expediente se realizaba de una forma manuscrita, luego se pasó a la máquina de escribir, y, en la actualidad, se realiza con ordenador, se utilizan etiquetas adhesivas en las que se vuelcan los datos introducidos al dar de alta el expediente en el programa de Gestión Documental. Normalización de material del Archivo de Oficina: Carpetillas salvaguarda, Etiquetas y Cajas de Archivo, pág. 3

Para la descripción de un expediente se utiliza:

- m* La etiqueta pequeña: en la que consta la ubicación física del expediente que se colocará en la parte superior derecha.
- m* La etiqueta grande: que recoge la descripción del expediente que se colocará en la parte central de la carpetilla.

#### **2.4.1.5 Recepción y clasificación de documentos**

Manual de Archivo, Zoila Villacís, Quito, 1990, pág. 9-10.

“Toda documentación debe llegar directamente a la Secretaría en donde será recibida por la persona asignada para su registro, clasificación y trámite. La correspondencia entregada en forma directa a los funcionarios o empleados de las diferentes unidades administrativas, antes de ser tramitada también deberá enviarse a esta Central para el respectivo ingreso y control.

La clasificación de los documentos consiste en determinar si se tratan de oficiales o personales. Se consideran como documentos oficiales aquellos que se encuentran dirigidos en forma impersonal o cuando únicamente indican el cargo del funcionario de la Institución”.

Manual de Consulta, 1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz, María Antonieta Sevilla Quiroz, segunda edición, 2006, pág.140-141

**“Cómo organizar la correspondencia.-** Actualmente, las oficinas tienen una sistemática afluencia de correspondencia dada la diversidad de negocios y la necesidad de comunicarse. La cantidad de comunicaciones enviadas y recibidas depende de muchos factores que giran alrededor de la empresa, tales como la línea de productos que fabrica, los servicios que ofrece, el lugar donde desarrolla su actividad, la publicidad que ha dado a su negocio, etc. Sin embargo, es importante que las empresas la correspondencia sea manejada de una forma tal que pueda ser localizada y consultada de acuerdo a las necesidades de información que exigen los negocios”.

En el Manual completo de la secretaria, de Lillian Doris y Besse May Millar 2001, dice: “El manejo eficaz del correo por parte de la secretaria ahorrará a su jefe la atención de detalles que de otra manera tomarían gran parte de su tiempo. El correo en una oficina puede clasificarse de una manera general en el que se “recibe” y el que “se envía”. Por lo tanto, es describir los procedimientos eficaces para manejar los varios tipos de comunicaciones que se recibe y la preparación para el que se envía”.

### **La clasificación y ordenación de los documentos**

Manual de Normas y Procedimientos Archivísticos Universidad Pública de Navarra A105 Archivo General 9.

“En la práctica cotidiana de las oficinas, la clasificación de un documento supone:

- m* Determinar la categoría más adecuada para un documento de entre todas las que integran el cuadro de clasificación de los documentos.
- m* Ubicar el documento, como acto administrativo, dentro de la tramitación administrativa correspondiente reunida en forma de expediente, de acuerdo con un orden determinado.

La ordenación de los documentos se aplica tanto a documentos dentro de expedientes como a la secuencia de los diferentes expedientes entre sí, dentro de la misma serie. Entre las formas de ordenación se incluyen las siguientes:

- por fecha
- por orden alfabético
- por orden numérico secuencial”

## **Recepción**

<http://www.ucb.edu.bo/Procedimientos/Generales/RegistroCorrespondencia.pdf>

**Recepción, envío y registro de correspondencia.-** Cualquier tipo de correspondencia dirigida al personal del Centro de Sistemas de Información, será recibida siguiendo los siguientes pasos:

1. Verificar que la correspondencia esté dirigida al Centro de Sistemas de Información.
2. Verificar que el sello de recepción esté con la fecha del día.
3. Sellar el documento original y la copia y firmar ambos ejemplares.
4. Firmar el cuaderno de correspondencia. (En caso que el departamento de origen no utilice el Sistema en la WEB y siga con el procedimiento manual).
5. Entregar al Coordinador del Centro de Sistemas de Información para su conocimiento, registro y asignación de la tarea.

### **2.4.2 Como se debe registrar la correspondencia interna**

#### **¿Qué es correspondencia interna?**

<http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20070314230924AAMLtQ6>

Es todo tipo de correspondencia que se da entre departamentos o unidades de una misma empresa, por ejemplo un memorándum del Departamento de Recursos Humanos al departamento de cobranza.

Guía práctica Secretaria de Gerencia, Claudia Basantez, Perú 2008, pág. 39.

Cuando ingresa la correspondencia:

- Primero se pone la fecha de entrada
- El número de orden de entrada
- El nombre de la procedencia, es decir de donde viene
- El nombre del remitente quién envía
- La clase del documento Ejemplo: Oficio, facturas, informes y otros.
- Extracto de su contenido, un breve resumen de lo que trata el documento
- Observaciones aquí se pone el nombre y la firma de la persona u oficina a quien se hará entrega. Luego se demostrará gráficamente

Manual de Archivo, Zoila Villacís, Quito, 1990, pág. 9-10.

“El grupo encargado del registro de la correspondencia, se informará de su contenido y transcribirá los datos importantes en el formulario Hoja de Ruta, debiendo consignar el nombre del Departamento que deba tramitarlo”

### **Comunicación Interna o de Régimen Interior**

<http://site.ebrary.com/lib/pucesp/docDetail.action?docID=10224081&p00=manual%20de%20la%20secretaria>; pág. 310.

Se denominan así por tener como finalidad transmitir una información dentro de la misma empresa. La forma más usual en que se realizan es la escrita, pero también puede realizarse mediante la

utilización del teléfono, los intercomunicadores o simplemente una transmisión oral entre dos personas.

### **Correspondencia Recibida**

<http://www.albo.com.bo/mdi/Documentos%20complementarios/Manual%20de%20Correspondencia.pdf>

Para el control de correspondencia recibida se ha establecido el uso del Libro de Control de Correspondencia, en el cuál se debe registrar toda la documentación recibida tanto de entidades externas como de las propias oficinas internas.

### **Registro de la correspondencia que ingresa**

<http://www.alejandria.biz/productos/Correspondencia/descripcion.htm>

Esta operación permite que cada correspondencia recibida sea registrada en la base de información y se le asignen elementos de clasificación y ordenación como son: Número correlativo de recepción, Fecha de recepción, Remitente, Asunto, Temática sobre la que trata la correspondencia, Personas y/o Instituciones sobre las que hace referencia, Notas, Responsables de las decisiones de asignación, fecha estimada de respuesta, etc.

### **Proceso de Ingreso y Registro de Documentos**

Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008, Capítulo 13, pág. 386-389.

**Primer paso: Recepción.-** La correspondencia puede llegar por correo tradicional o recepción directa (“Por mano” o “Entrega personal”).

- **Clasificar la correspondencia:** correo ordinario, cuentas, certificados o documentos oficiales. Los documentos oficiales no se abren, se entregan directo a la persona que trabaja con la documentación secreta.
- **Cuentas de consumo:** Gas, agua, electricidad, etc. Esta documentación se le pasa directamente al económico.
- Se recibe la documentación y se revisa que esté completa. Puede darse el caso que al leer una carta se haga referencia a un cheque, documento anexo, etc., que no ha llegado con la carta; en este caso se procederá a anotarse su falta y se le informará al remitente de la misma.
- Se timbra con sello, fecha, hora y firma (original y copia) La copia es de la persona que la trajo.
- Si dentro de la correspondencia recibida llegara una con la dirección equivocada se devolverá a la dirección del sobre.
- La correspondencia clasificada como “Privada”, “Confidencial” o “Personal”, no deben abrirse sin autorización. Éstas se entregarán de inmediato al jefe, solo se fechará el sobre.
- Cuando es un envío se comprobará que la cantidad concuerde con lo mencionado en la carta. Si hubiese un faltante también se le informará al remitente y se anotará el faltante.

### **Segundo paso: Codificación**

- La correspondencia se clasifica por origen, el tipo de documento y materia sobre la que versa.
- Correo ordinario: Se controla a través del Registro de entrada y salida de la correspondencia.

- El documento ya timbrado con fecha y hora se le asigna un número de consecutivo según el Registro de la correspondencia. –
- Al documento se le asigna también el número del file donde se archivará una vez terminado el trámite, si éste pertenece a su oficina.
- Existen diversos modelos de Registro de la correspondencia, éstos dependen de las necesidades de control de cada oficina. (Ver anexos)

### **Tercer paso: Gestión o trámite**

#### Gestión dentro de la empresa

- La documentación se revisa para saber si tiene antecedentes que deban ser adjuntados y se buscan éstos para entregar ambos y evitar pérdida de tiempo.
- Si el documento que llega tiene plazo para su trámite se le asignará, luego de su primera gestión, como archivo la Carpeta “Seguimiento” o “Fichero Calendario”.
- Si el documento recibido conlleva un trámite fuera de la oficina se le sacará una copia y ésta será la que se tramite, quedando el original en su archivo (Carpeta Seguimiento)

### **PASOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA**

1. Sello de recepción de la empresa que denote claramente fecha y hora.
2. Numeración correlativa de recepción, se le debe asignar un número a cada documento y anotarlo (sellarlo) dentro o al lado del sello de recepción.
3. Anotar los datos en el libro de control de correspondencia

### 2.4.2.1 Modelos de registro de la Correspondencia Interna

Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008, Capítulo 13, pág. 389.

Nº.	Fecha de Recepción	Hora	Fecha del Doc.	Procedencia	Asunto o material

<http://site.ebrary.com/lib/pucesp/docDetail.action?docID=10224081&p00=manual%20de%20la%20secretaria>

Nº	Fecha Recibida	Dirigido a	Procedencia	Tema o Asunto	Nombre de quien recibe	Observación

Libro Secretaria Ejecutiva, de Fernando Canda Moreno, Madrid  
 España, 2004, pág. 364.

Fecha de entrada		Nro. Orden de entrada	Destino	Destinatario	Clase de documento	Extracto de su contenido	Observación
DÍA	MES						

[http://www.medicina.unal.edu.co/GestionCalidad/calidad/documentos/RA  
 DICACION%20Y%20MANEJO%20DE%20CORRESPONDECIA%20QUE  
 %20LLEGA%20Y%20SALE%20DE%20LA%20DECANATURA.pdf](http://www.medicina.unal.edu.co/GestionCalidad/calidad/documentos/RA%20DICACION%20Y%20MANEJO%20DE%20CORRESPONDECIA%20QUE%20LLEGA%20Y%20SALE%20DE%20LA%20DECANATURA.pdf)

Documento	Número	Fecha	Emitido por	Tema

[http://www.inea.gob.mx/transparencia/pdf/Formato\\_de\\_Correspondencia\\_de\\_Entrada.pdf](http://www.inea.gob.mx/transparencia/pdf/Formato_de_Correspondencia_de_Entrada.pdf)

(1) Fecha _____					
Nro. Registro	Asunto	Unidad Destinataria	Fecha documento	Anexos	Nombre y cargo remitente
(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
(8) Nombre y Firma del responsable					
(9) Nombre y firma del jefe					

### **INSTRUCTIVO DE LLENADO**

(1) Fecha: Anotar día, mes y año en que se elabora el Formato de Correspondencia de Entrada.

(2) No. de Registro: Anotar en orden progresivo el número que le corresponde a cada pieza de correspondencia registrada en la relación.

(3) Asunto: Anotar extracto del asunto de que trata la correspondencia recibida.

(4) Unidad destinataria: Anotar el nombre de la oficina a la que se remitirá la pieza de correspondencia recibida.

(5) Fecha de Documento: Anotar la fecha que tiene registrada el documento o la pieza de correspondencia recibida.

(6) Anexos: Especificar, si es el caso, las características de los anexos que acompañan a la pieza de correspondencia recibida.

(7) Nombre y cargo del remitente: Anotar el nombre completo y cargo oficial, si es el caso, del funcionario que remite la pieza de correspondencia.

(8) Nombre y Firma del responsable de la Oficialía de Partes: Si la pieza de correspondencia fue entregada por la Oficialía de Partes Central, anotar el nombre completo y firma del funcionario que entrega la documentación a la UDT.

(9) Nombre y firma del jefe de la UDT: Si la correspondencia se remite a la UDT, anotar el nombre y firma del titular de dicha área.

<http://www.conalep.edu.mx/work/resources/LocalContent/2420/1/09-003-FO-4.2-04.pdf>

Nro.	Fecha de ingreso	Procedencia	Dirección o área correspondiente	Fecha y firma de recibido	Tipo de trámite	Fecha de respuesta	Nro. Respuesta	Fecha de envío

<http://www.albo.com.bo/mdi/Documentos%20complementarios/Manual%20de%20Correspondencia.pdf>

Nro.	FECHA	DOCUMENTO	PROCEDENCIA	REFERENCIA	DIRIGIDO A	ARCHIVADO EN

### **LIBRO DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA**

El libro de control de correspondencia debe contar con los siguientes campos:

- a. **Nro.:** Donde se establece la numeración correlativa por orden de llegada de la documentación. Esta numeración se reinicia cada año, ya que el libro se maneja por gestiones.
- b. **Fecha:** Figura la fecha en la cual se está recibiendo la correspondencia.
- c. **Documento:** Se establece el código de procedencia del documento o bien el tipo de documento de que se trate como ser un fax o una nota, que en algunos casos no cuenta con código.
- d. **Procedencia:** Se establece el lugar de donde procede la correspondencia.
- e. **Referencia:** Debe reflejar el asunto o tema al cual está referida la comunicación externa o interna.
- f. **Dirigido a:** Se establece el nombre o iniciales del destinatario.
- g. **Archivado en:** Se establece en que file o carpeta debe archivarse la documentación.

### **2.4.3 Como se debe Registrar la Correspondencia Externa**

#### **Correspondencia Externa**

<http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20070314230924A>  
[AMLtQ6](#)

Es todo tipo de correspondencia que va hacia el exterior o viene del exterior, es decir a una empresa, proveedor o cliente fuera de la misma empresa, por ejemplo una carta de adeudo a un cliente.

Libro Secretaria Ejecutiva, de Fernando Canda Moreno, Madrid España, 2004, pág. 359

- La fecha de salida
- El número de orden de salida
- El destino a donde debe llegar. Ejemplo nombre de la empresa a donde se envía
- El nombre del destinatario quien va a recibir
- La clase del documento. Ejemplo Oficio, facturas o informes
- Un extracto de su contenido, un breve resumen de lo que trata el documento
- Observaciones aquí se pone el nombre y la firma de la persona u oficina de quien envía la correspondencia. Luego se demostrará gráficamente.

#### **Gestión para la Salida de la Correspondencia**

Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008, Capítulo 13, pág. 388

- “Tener un horario planificado para esta tarea.
- Chequear que los datos consignados en el sobre sean los correctos.
- Dar un orden de prioridad a la salida de la correspondencia.
- Si la empresa lleva el Libro especial de franqueo, colocará en él los gastos por este concepto.
- Clasificar la correspondencia y los envíos según su destino, los que pudieran ser interno, nacionales o internacionales.
- Tener a la mano los folletos de los códigos postales.
- Asegurarse que la correspondencia llegue a su destino, pudiera solicitarse acuse de recibo”.

### **Registro de la correspondencia enviada**

<http://www.alejandria.biz/productos/Correspondencia/descripcion.htm>

La correspondencia que sale también puede ser registrada en la base de información y se le asignan elementos de clasificación y ordenación como son: Número correlativo de envío, Fecha de envío, Destinatario, Asunto, Temática sobre la que trata la correspondencia, Personas y/o Instituciones sobre la que hace referencia, Notas.

#### **2.4.3.1 Modelos de registro de la Correspondencia de Salida**

Nº	Fecha Enviada	Hora	Destino	Tema o materia	Observación		
					Tipo de documento	Adjunto	Con Copia

## Registro de Correspondencia

<http://www.ilchildsupport.com/assets/061202loghfs3730S.pdf>

Las cartas, avisos y formularios que usted recibe sobre su caso deben ser anotados en este registro. Escriba la fecha, quién lo envió y qué le piden que haga o que provea. Si le han pedido que provea información, escriba la clase de información, la fecha de su respuesta y a quién ha dado usted su respuesta en la sección de seguimiento.

<i>Fecha</i> _____	<i>Remitente</i> _____	<i>Acción Requerida</i> _____
<i>Seguimiento</i> _____ _____ _____		

<http://site.ebrary.com/lib/pucesp/docDetail.action?docID=10224081&p00=manual%20de%20la%20secretaria>

Nº	Fecha Enviada	Dirigido a	Destino	Tema o Asunto	Observación

[http://www.medicina.unal.edu.co/GestionCalidad/calidad/documentos/RA  
DICACION%20Y%20MANEJO%20DE%20CORRESPONDECIA%20QUE  
%20LLEGA%20Y%20SALE%20DE%20LA%20DECANATURA.pdf](http://www.medicina.unal.edu.co/GestionCalidad/calidad/documentos/RA%20DICACION%20Y%20MANEJO%20DE%20CORRESPONDECIA%20QUE%20LLEGA%20Y%20SALE%20DE%20LA%20DECANATURA.pdf)

Documento	Número	Fecha	Entidad que emite	Tema

Libro Secretaria Ejecutiva, de Fernando Canda Moreno, Madrid España, 2004, pág. 364.

Fecha de salida		Nro. Orden de la Salida	Destino	Destinatario	Clase de documento	Extracto de su contenido	Observación
DIA	MES						

#### **2.4.4 Archivo de Gestión**

##### **Archivo de la correspondencia**

<http://www.ucb.edu.bo/Procedimientos/Generales/RegistroCorrespondencia.pdf>

Una vez registrada la correspondencia enviada, la persona encargada devolverá la copia al asistente para que la guarde en el archivador correspondiente.

Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008, Capítulo 14, pág. 399

Es donde se generan los documentos, en los que se guardan con carácter temporal aquellos sometidos a continua utilización y consulta por las propias oficinas. Es un archivo vigente, activo. En nuestra legislación se considera que los documentos deben estar en las oficinas por un período de tiempo de hasta 5 años.

##### **Archivo**

<http://www.albo.com.bo/mdi/Documentos%20complementarios/Manual%20de%20Correspondencia.pdf>

Es importante mantener un archivo organizado, conservado y de fácil acceso, tareas que recaen como responsabilidad en las personas encargadas del control de correspondencia de cada oficina.

Se establecen los siguientes puntos para el manejo del archivo de correspondencia:

- a. Toda documentación, tanto enviada como recibida debe ser archivada por gestiones y manteniendo el orden del correlativo.
- b. Usar archivadores de palanca etiquetados apropiadamente

#### **2.4.4.1 Niveles de archivo**

Capitulo 2 Bases para el funcionamiento de un archivo. Técnicas de archivo y documentación en la empresa. ISBN 84-96169-78-2. FC Editorial

Una de las primeras cosas que tendremos que decidir es qué niveles de archivo queremos o podemos tener.

Hay tres niveles de archivo: activo, semiactivo e inactivo.

**Archivo activo.-** Contiene la documentación actual usada frecuentemente, que debe ser accesible a la persona sentada, y situada en proximidad al puesto de trabajo, en un área delimitada por la ley de economía de los movimientos.

**Archivo semiactivo.-** Contiene la documentación no activa utilizada ocasionalmente, accesible y cerca del archivo activo.

La documentación archivada concierne a acciones Y estudios terminados, pero todavía en uso para consulta y puede ser considerada como rutinaria (la que, en espera de ser pasada al archivo inactivo, sirve exclusivamente para obtener información de orden cronológico o técnico que necesita estar disponible en el mínimo tiempo) o de referencia que debe quedar un cierto tiempo en el archivo inactivo debido al interés que representa para el trabajo cotidiano.

**Archivo inactivo.-** Contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas, utilizada raramente o muy raramente y que no ofrece a la empresa sino un interés jurídico o histórico.

Esta documentación está guardada en locales frecuentemente alejados del puesto de trabajo, especialmente adaptados para este fin.

La documentación, en espera de su destrucción, se conserva, por una parte, de acuerdo con los textos legales en vigor y, por otra, según las leyes interiores de la empresa para aquellos documentos que escapan al control del Estado.

#### 2.4.4.2 Ciclo de vida de los archivos

“Luego de realizado los trámites pertinentes, los documentos se archivan según la clasificación realizada previamente” (Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008, Capítulo 13, pág. 388).

Archivo	Edad	Valor	Duración	Local
Archivo de Gestión	Primaria	Primario	5 años	Oficina productora
Central	Segunda	Primario	25 – 30 años	Archivo central de la institución
Histórico	Tercera	Secundario	Permanente	Archivos históricos

## **Ciclo de vida de un archivo**

Capítulo 2 Bases para el funcionamiento de un archivo. Técnicas de archivo y documentación en la empresa. ISBN 84-96169-78-2. FC Editorial.

Un archivo tiene un ciclo de vida con cuatro etapas bien diferenciadas que forman parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz:

- Creación y clasificación
- Orden y conservación
- Transferencia
- Eliminación

En el momento de crear el archivo, tenemos que tener presente que todo documento tendrá que pasar por las cuatro etapas: habrá de ser clasificado y ordenado, guardado y actualizado, transferido y finalmente eliminado o guardado en el histórico.

Si al crear el archivo tenemos en cuenta que pasado cierto tiempo vamos a transferirlo, será de gran ayuda, por ejemplo, reflejar en el Título la fecha de creación o la de transferencia (según convenga). Cuando llegue el momento, sólo tendremos que fijarnos en la fecha que queremos transferir y la selección de los archivos se realizará de forma rápida y eficaz.

### **2.4.4.3 Función de los archivos**

En el Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008, Capítulo 13, pág. 388.

- Reunir de manera ordena toda la documentación que genera la empresa.
- Guardar el material de forma segura, es decir, protegido contra el fuego, la humedad, el polvo, la mala utilización, el desgaste, etc.
- Asegura la conservación de los documentos reunidos. Esta función se logra disponiendo de los medios necesarios: armarios, clasificadores, estanterías, ficheros, etc.
- Facilitar la máxima rapidez en el envío de los documentos solicitados. La eficiencia del archivo depende precisamente de la rapidez con que se conteste y tramite la documentación.

[http://portal.uned.es/portal/page?\\_pageid=93,211790&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,211790&_dad=portal&_schema=PORTAL)

El Archivo General es el encargado de custodiar y organizar el Patrimonio Documental de la Universidad Nacional de Educación a Distancia. Es un servicio que recibe la documentación producida por las diversas dependencias en el uso de sus funciones para facilitar la gestión administrativa.

También es el encargado de organizar los fondos documentales para ponerlos al servicio de la información la cultura y la investigación.

## Funciones del Archivo General

<http://www.diba.es/arxiu/es/funciones.asp>

El Archivo General tiene encargadas las siguientes funciones:

- ✓ **Guardar y organizar** la documentación escrita, impresa, gráfica, fotográfica y audiovisual que han producido todos los servicios de la Diputación en el ejercicio de las diferentes competencias ejercidas desde el año 1812.
- ✓ **Garantizar la conservación y custodia** de los documentos para dar fe y difundirlos entre los ciudadanos.
- ✓ **Facilitar la documentación y la información** necesaria, tanto al personal de la Diputación en su labor diaria administrativa, como a los investigadores con el fin de facilitarles sus trabajos de estudio e investigación.
- ✓ **Elaborar los instrumentos de descripción** que aseguren el control, el acceso y la recuperación rápida y eficiente de la información.
- ✓ **Asegurar a los ciudadanos el derecho de acceso** a la información y, a su vez, preservar el derecho a la intimidad y la reserva de los documentos privados.
- ✓ **Asesorar** en materia de organización de los archivos de gestión.
- ✓ **Seleccionar y evaluar la documentación** que procede de los archivos de gestión, con el fin de realizar propuestas de conservación o eliminación a los órganos competentes en la materia.
- ✓ **Proponer e impartir** acciones de formación en colaboración con el Servicio de Recursos Humanos, dirigidas a los usuarios de los archivos de gestión.

#### 2.4.4.4 Registro de fichas

##### Ficha Falta

Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008, Capítulo 14, pág. 434.

En el archivo se producen ausencias de dos clases:

- m* **Breves**, por circunstancias de trabajo del personal que labora en la entidad.
- m* **De mayor o menor duración**, por prestación de documentación para la consulta.

La “Ficha Falta” se emplea para marcar el lugar de donde sacamos la carpeta o documento solicitado, debe reunir los siguientes datos:

**FICHA FALTA**

Carpeta Solicitada: .....

Motivo del préstamo: .....

Entregado A.: .....

Fecha de salida: ..... Hora: .....

Entregado por: .....

\_\_\_\_\_

Fecha de devolución:..... Hora: .....

Entregado por: .....

Recibido por:.....

## **2.5 Posicionamiento teórico personal**

De acuerdo al entorno en donde se desarrolla la actividad empresarial, existe la necesidad de conocer como es y a que se refiere la asignatura Gestión Documental, la misma que es indispensable tener una estrecha relación con el cliente por medio de las comunicaciones internas y externas.

El proceso del aprendizaje significativo en la asignatura Gestión Documental para las estudiantes del tercer año de bachillerato de comercio y administración, será solo práctico, de acuerdo a las vivencias que tiene la docente del área de secretariado, siempre y cuando ésta, haya trabajado como secretaria administrativa, solo ahí, se sabrá que se necesita aprender para aplicarlo directamente en el campo laboral.

En ésta investigación, se considerará tomar en cuenta un cuaderno de aplicación, que ofrecerá un contenido actualizado, creativo y pertinente de acuerdo a la tecnología empresarial, el mismo que se ajustará a la formación del docente para un aprendizaje innovador y se instruirá al momento de dictar su clase a las estudiantes para que capten con mayor atención ésta asignatura Gestión Documental.

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de investigación

La investigación que realizamos se dio únicamente para solucionar la problemática que existía en la Institución investigada.

**Bibliográfica.-** Porque comprendió el procesamiento de la información basada en varias fuentes de consulta como son: enciclopedias, internet, textos, programas de estudio, entre otros.

**Descriptiva.-** Se realizó una investigación descriptiva, porque se hizo las pasantías y se observó que varias estudiantes no se encontraban motivadas por las docentes de comercio y administración, por lo que fue necesario hacer un cambio en la metodología para obtener buenos resultados.

**Propositiva.-** Es de carácter propositiva porque se presentó la propuesta de trabajo.

**De Campo:** Porque nos permitió tener una relación directa con lo que vamos a investigar y en un lugar determinado.

### **3.2 Métodos de investigación**

Entre los métodos que se utilizaron en la presente investigación fueron:

#### **Empíricos:**

**Recolección de Información:** Ayudó a recolectar las diferentes opiniones sobre ésta investigación, y se dio solución a todos quienes se encontraron involucrados en éste problema.

#### **Teóricos:**

**Analítico–Sintético.-** Fue fundamental ya que la investigación bibliográfica y de campo, que se realizó en el proyecto, necesariamente tuvo que ser sintetizado previo a su análisis en forma de redacción o gráficos, además, ésta información constó en forma resumida ya que fue necesario analizarla detenidamente para interpretar o emitir juicios de valor en el informe para dicha investigación.

**Inductivo–Deductivo.-** Se utilizó en la inducción y deducción de resultados a fin de llegar a ciertas conclusiones y recomendaciones, es decir, partiendo de ejemplos y conceptos relacionados con el campo educativo y práctico de oficina, sirvió para aplicarlo en aspectos de carácter puntual relacionados directa e indirectamente con la propuesta del proyecto que se desarrolló.

**Matemático.-** Se utilizó en el proceso de análisis e interpretación de resultados, como también en la representación gráfica de los datos obtenidos.

**Modelación.-** Se describió las bases para la investigación, ya que siempre habrá un modelo a seguir, es este caso es el área de comercio y administración.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos de investigación**

La técnica y el instrumento que se utilizarán, serán:

**Encuestas.-** Se aplicó a las estudiantes del tercer año de bachillerato de comercio y administración, del Colegio Nacional Ibarra, en el año lectivo 2008-2009, para actualizar el conocimiento de la asignatura Gestión Documental.

A las docentes de comercio y administración, para sugerir la innovación de la metodología que se utiliza.

**Entrevistas.-** Se tuvo una conversación con las autoridades, para conocer si realizan un seguimiento de actualización pedagógico a cada una de las docentes.

**Cuestionario.-** Se realizó un listado de preguntas que se formulaban para encontrar el problema a investigar.

### **3.4 Población**

Para desarrollar ésta investigación, hemos seleccionado al Colegio Nacional Ibarra, a las estudiantes del ciclo diversificado de comercio y administración, el mismo que se detalla así:

66 Estudiantes de Secretariado y Contabilidad

6 Profesores de comercio y administración

2 Autoridades (rectora y vicerrector)

74 Total como población

<b>CURSOS</b>	<b>ESTUDIANTES</b>	<b>PROFESORES COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN</b>	<b>AUTORIDADES</b>
Tercero secretariado	13		
Tercero Contabilidad A	27		
Tercero Contabilidad B	26		
<b>Subtotal...</b>	66	6	2
<b>TOTAL</b>			<b>74</b>

### 3.5 Muestra

La muestra para ésta investigación no la obtendremos, porque el número de investigados es muy pequeño, por lo tanto no se podrá determinar la muestra.

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Encuestas aplicadas a las señoritas estudiantes del Colegio Nacional Ibarra, del área de Comercio y Administración.

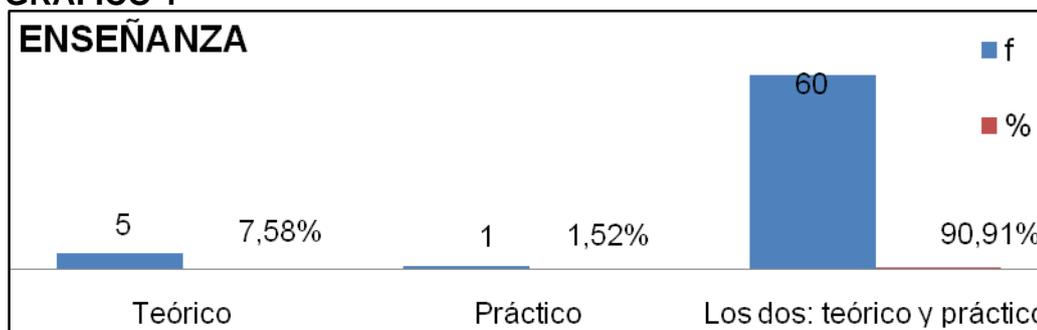
1. La enseñanza que mantiene el docente en el aula es:

**CUADRO 1**

RESPUESTA	f	%
Teórico	5	7,58
Práctico	1	1,52
Los dos: teórico y práctico	60	90,91
<b>Total...</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 1**



Elaborado por las investigadoras

En relación a la enseñanza que mantiene el docente con sus estudiantes se manifiestan que el 90.91% es teórico y práctico, el 7.58% muestran que es sólo teórico y el 1.52% señalan que es sólo práctico, por lo tanto, la enseñanza que se imparte parece a ciencia cierta que se encuentran en un buen nivel, porque los dos tienen que combinarse.

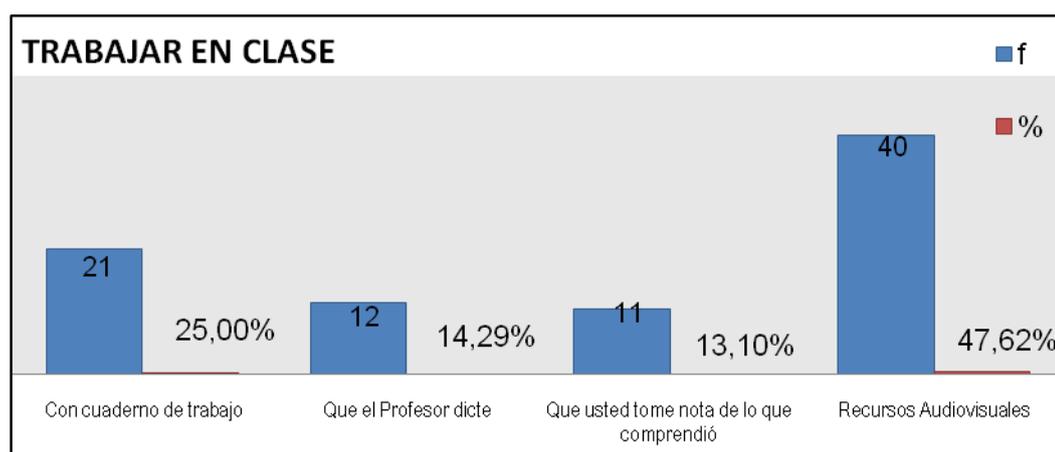
2. A usted como estudiante, como le gustaría trabajar en clases:

**CUADRO 2**

RESPUESTA	f	%
Con cuaderno de trabajo	21	25,00
Que el Profesor dicte	12	14,29
Que usted tome nota de lo que comprendió	11	13,10
Recursos Audiovisuales	40	47,62
<b>Total...</b>	<b>84</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 2**



Elaborado por las investigadoras

En relación a ésta pregunta, existe el 47.62% de estudiante que indican que sería un aprendizaje adecuado si tuviesen la ayuda de recursos audiovisuales, el 25% les gustaría trabajar con cuaderno de trabajo, el 14.29% que el profesor dicte su materia porque existen casos que al momento de tomar alguna evaluación, el docente exige que escriban tal y como les ha dictado y el 13.10% que el estudiante tome nota de lo que se comprendió, pero esto sirve en algunos casos cuando el docente dice que escriba su criterio personal.

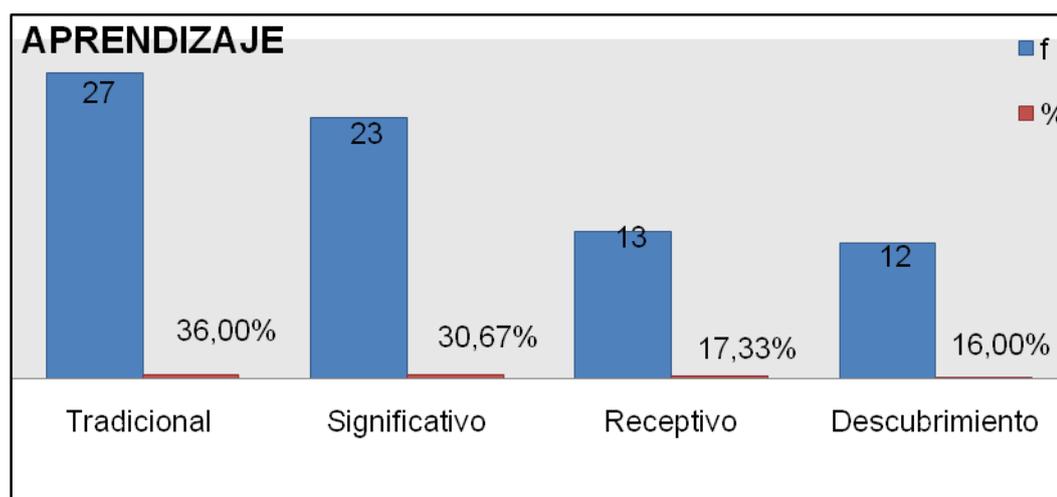
3. El aprendizaje que ofrece el maestro es:

**CUADRO 3**

RESPUESTA	f	%
Tradicional	27	36,00
Significativo	23	30,67
Receptivo	13	17,33
Descubrimiento	12	16,00
<b>Total...</b>	<b>75</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 3**



Elaborado por las investigadoras

En éste campo, el 36% de estudiantes señalan que el aprendizaje es tradicional, el 30.67% indican que es significativo, el 17.33% dicen que es receptivo y el 16% es en base a descubrimiento. Se puede indicar que aquí el aprendizaje no es el correcto, porque tienen que los estudiantes descubrir lo que quiere aprender y no continuar con el hábito estándar.

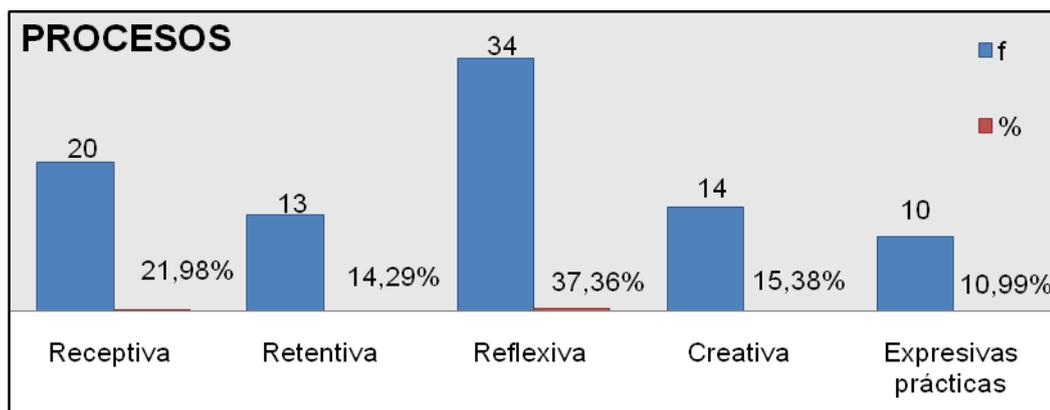
4. ¿Con cuál de estos procesos de aprendizaje, usted se identifica?

**CUADRO 4**

RESPUESTA	f	%
Receptiva	20	21,98
Retentiva	13	14,29
Reflexiva	34	37,36
Creativa	14	15,38
Expresivas prácticas	10	10,99
<b>Total...</b>	<b>91</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 4**



Elaborado por las investigadoras

De acuerdo al proceso de aprendizaje, un grupo de estudiantes demuestran que el 37.36% tienen un proceso reflexivo, de escuchar y comprender, el 21.98% es receptivo que se auto-educan, porque observan y leen, el 15.38%, es creativo porque se le da la oportunidad para que imaginen y lo pongan en práctica y el 10.99% se utiliza herramientas bajo la expresión práctica, entonces se diría que existe diversidad de procesos para aprender en el aula clase y depende del estudiante cual quiere aplicar.

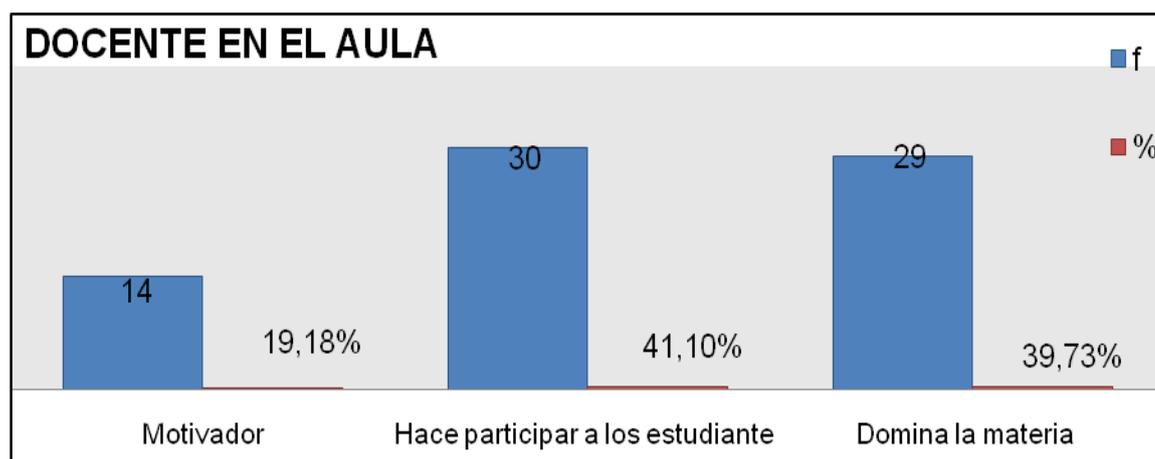
5. ¿Usted, en calidad de estudiante, cómo percibe al docente en el aula?

**CUADRO 5**

RESPUESTA	f	%
Motivador	14	19,18
Hace participar a los estudiante	30	41,10
Domina la materia	29	39,73
<b>Total...</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 5**



Elaborado por las investigadoras

En lo que respecta a cómo se percibe al docente en el aula, el 41.10% de estudiantes lo distinguen y señalan que el docente hace participativa su clase, el 39.73% expresan que dominan la materia y se conoce porque las docentes han tenido ya su experiencia y no solo en éste establecimiento, sino, en otras instituciones, por eso, son reconocidas por la forma de trabajar, el 19.18% opinan que son motivadoras, pero muchas veces la participación tiene que ir junto a la motivación, entonces se asume que les falta y que tiene que trabajar un poco más a fondo.

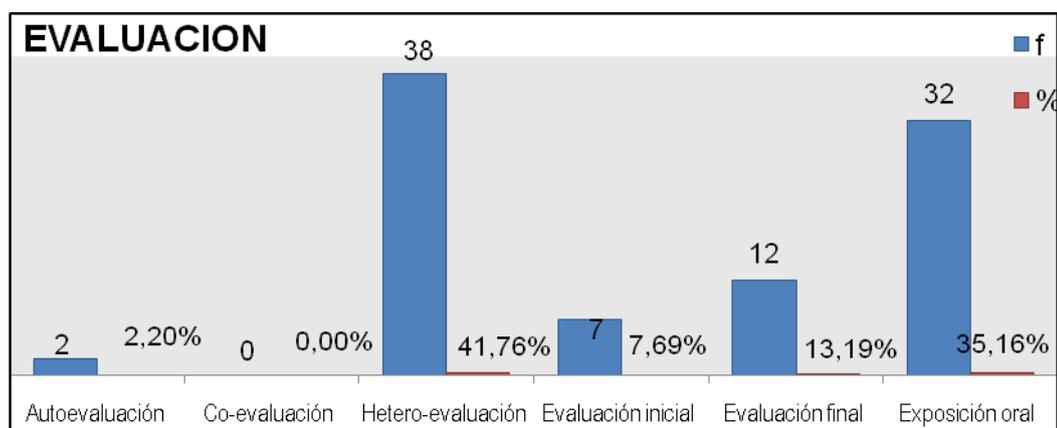
6. ¿Qué tipo de evaluación le aplica el docente?

**CUADRO 6**

RESPUESTA	f	%
Auto evaluación	2	2,20
Co-evaluación	0	0,00
Hetero-evaluación	38	41,76
Evaluación inicial	7	7,69
Evaluación final	12	13,19
Exposición oral	32	35,16
<b>Total...</b>	<b>91</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 6**



Elaborado por las investigadoras

En éste campo, la evaluación que aplica el docente hacia sus estudiantes es el 41.76% que se toma dos o más pruebas en el mes y se denomina hetero-evaluación, el 35.16% realizan exposiciones orales utilizando carteles, en un porcentaje medio de 13.19% se encuentra la evaluación final de la clase, el 7.69% realizan una evaluación inicial, antes de empezar la clase, el 2.20% se califica uno mismo como autoevaluación, y no existe la co-evaluación, pero sería necesario que se aplique, porque los estudiantes también pueden dar en algunos casos, sus criterios o comentarios con cierta madurez.

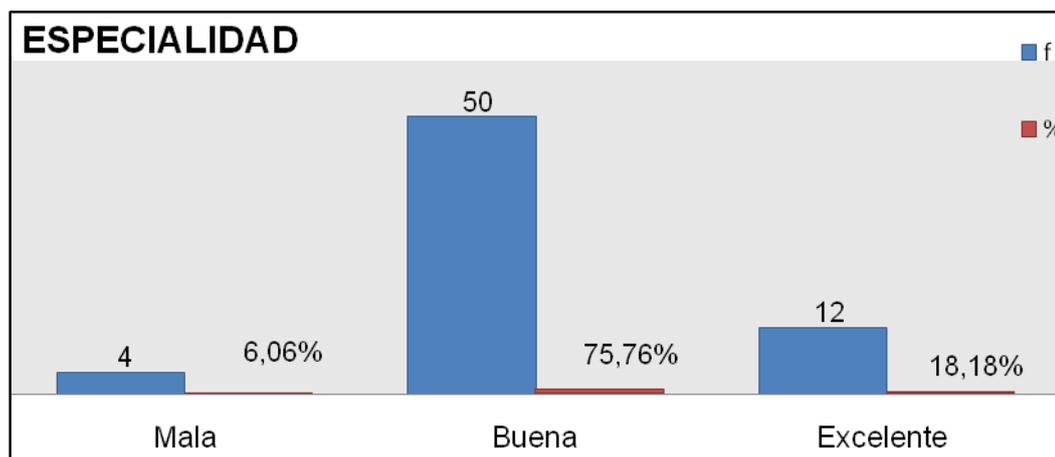
7. ¿Qué piensa sobre la especialidad técnica de comercio y administración?

**CUADRO 7**

RESPUESTA	f	%
Mala	4	6,06
Buena	50	75,76
Excelente	12	18,18
<b>Total...</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 7**



Elaborado por las investigadoras

En relación a ésta área, en su gran mayoría con el 75.76% de estudiantes piensan que es buena la especialidad que ofrece la institución, el 18.18% reflexionan que es excelente y el 6.06% consideran que es mala, por lo tanto, se tendría que analizar el inconveniente que hubo o que tiene la estudiante dentro de la institución con algún docente.

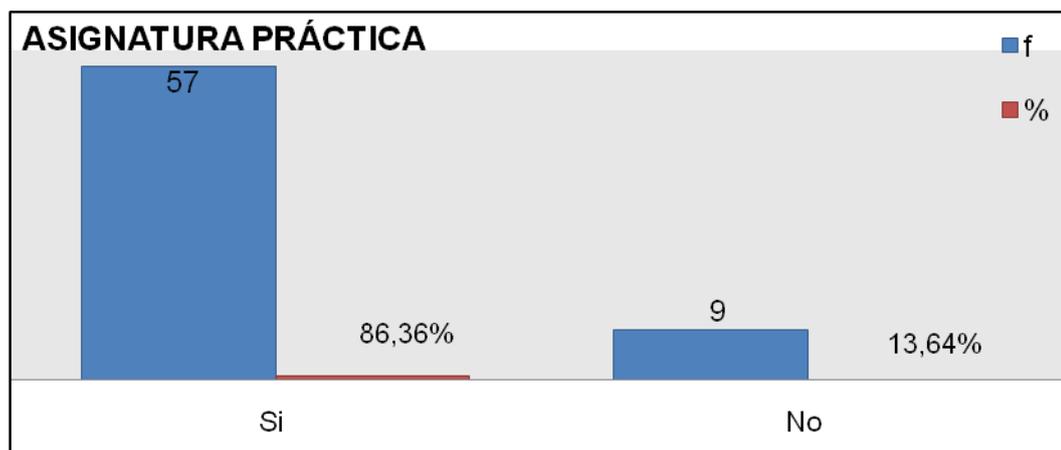
8. Le gustaría tener una asignatura práctica sobre gestión documental.

**CUADRO 8**

RESPUESTA	f	%
Si	57	86,36
No	9	13,64
<b>Total...</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 8**



Elaborado por las investigadoras

En relación a ésta pregunta, el 86.36%, de las estudiantes comentan que si les gustaría tener una asignatura práctica y no solo teórica, el 13.64% dicen que no, se contempla que han tenido malas experiencias con los cuadernos de trabajo, ya que no es lo que se espera como estudiante, porque en sí, el contenido tiene que ser exigente, creativo, práctico y novedoso y no sólo letras.

## 4.2 Encuestas aplicadas a los docentes del Área de Comercio y Administración, del Colegio Nacional Ibarra

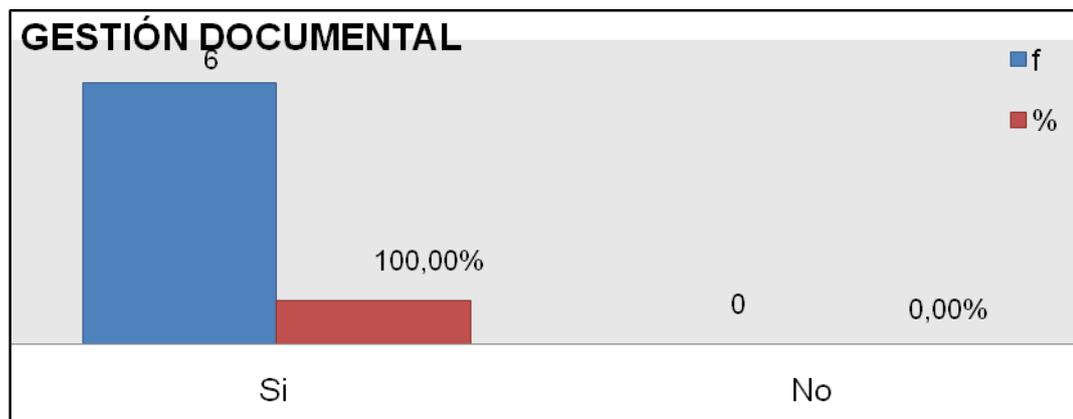
1. Usted sabe, a que se refiere Gestión Documental:

**CUADRO 1**

RESPUESTA	f	%
Si	6	100,00%
No	0	0,00%
<b>Total...</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 1**



Elaborado por las investigadoras

En éste campo, el 100% de los docentes expresan con ánimo positivo que si conocen la asignatura gestión documental.

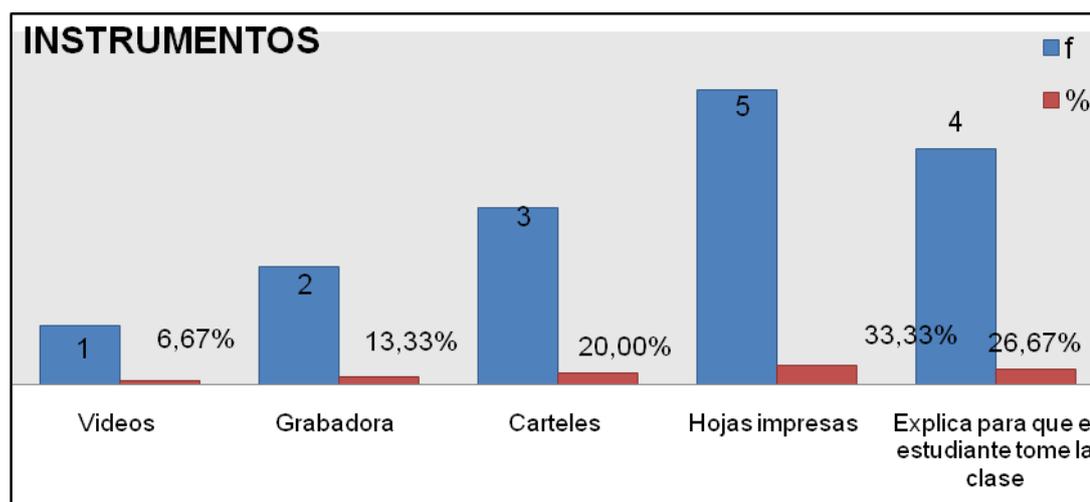
2. ¿Cuál de estos instrumentos utiliza para enseñar a sus estudiantes?

**CUADRO 2**

RESPUESTA	f	%
Videos	1	6,67%
Grabadora	2	13,33%
Carteles	3	20,00%
Hojas impresas	5	33,33%
Explica para que el estudiante tome la clase	4	26,67%
<b>Total...</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 2**



Elaborado por las investigadoras

En relación a los instrumentos que utiliza el docente para dar su clase, se obtiene que el 33.33% se trabaja con hojas impresas, el 26.67% que el docente explica para que el estudiante tome nota de la clase, el 20% utilizan carteles, ya sean que se trabaje en casa o en el aula, el 13.33% requieren de la grabadora, especialmente para práctica de memoria y el 6.67% se necesita que se instalen vídeos.

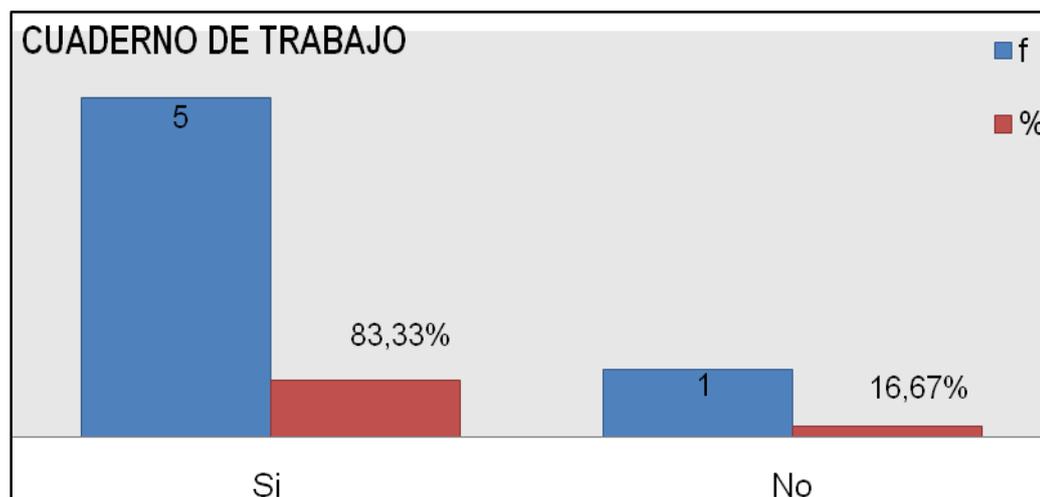
3. ¿Usted ha realizado un cuaderno práctico de trabajo para enseñar a sus estudiantes?

**CUADRO 3**

RESPUESTA	f	%
Si	5	83,33%
No	1	16,67%
<b>Total...</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 3**



Elaborado por las investigadoras

Tenemos que el 83.33% que es un porcentaje mayor, señalan que los docentes si elaboran su propio cuaderno de trabajo y en un porcentaje mínimo como es el 16.67% no lo realizan por ser materias totalmente teóricas. Pero se analiza que también se podría para no hacer una clase monótona sino ágil y práctica para un mejor conocimiento.

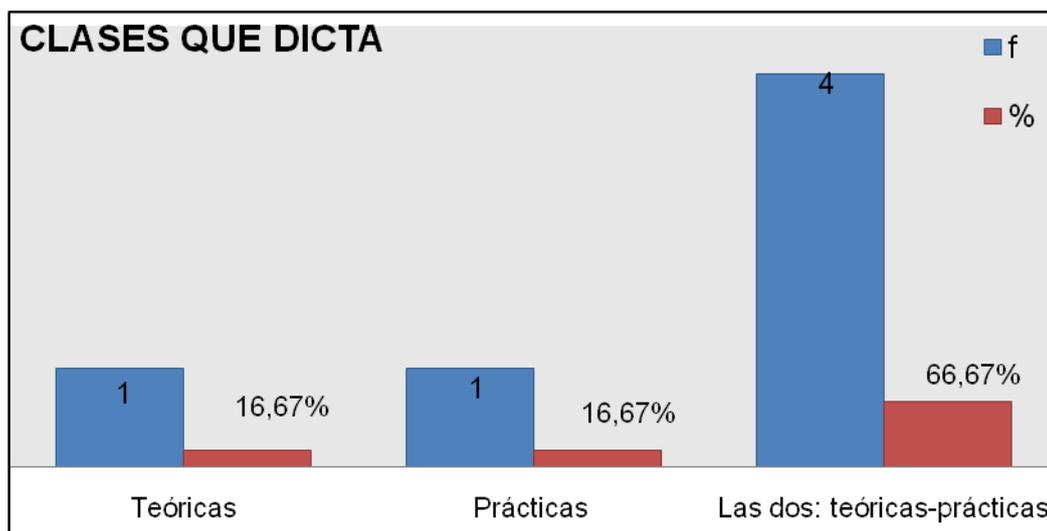
4. Las clases que usted dicta son:

**CUADRO 4**

RESPUESTA	f	%
Teóricas	1	16,67%
Prácticas	1	16,67%
Las dos: teóricas-prácticas	4	66,67%
<b>Total...</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 4**



Elaborado por las investigadoras

En éste campo, el 66.67% de los docentes utilizan el método teórico-práctico, el 16.67% dicen que lo realizan sólo de manera teórica y el otro 16.67% sólo práctico, ya que depende del tipo de asignatura y el método que favorece a sus estudiantes, cabe señalar que no todas las materias tienen que ser al pie de la letra, también se puede utilizar un poco de imaginación.

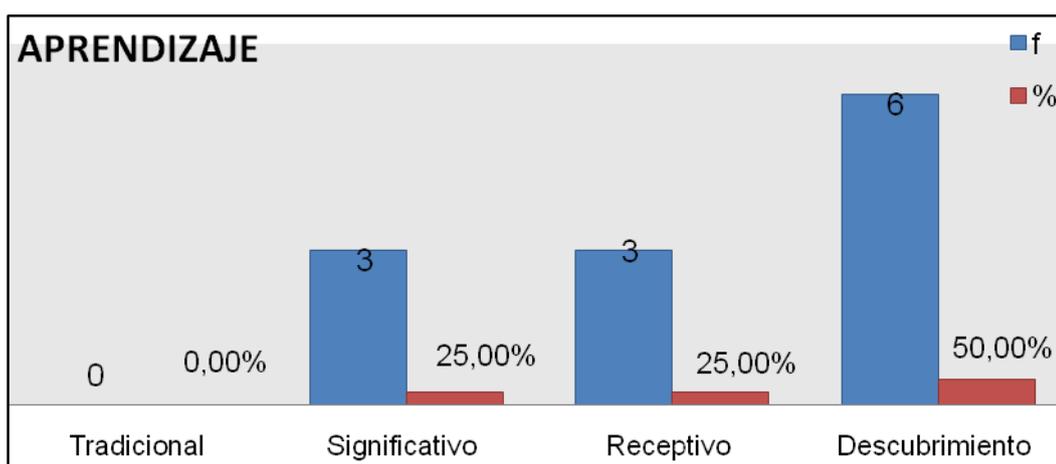
5. Usted, que aprendizaje entrega al estudiante:

**CUADRO 5**

RESPUESTA	f	%
Tradicional	0	0,00%
Significativo	3	25,00%
Receptivo	3	25,00%
Descubrimiento	6	50,00%
<b>Total...</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 5**



Elaborado por las investigadoras

El docente en relación al aprendizaje que entrega al estudiante, el 50% es en base al descubrimiento, en igual promedio con el 25% se encuentran el receptivo y el significativo y ninguno de los docentes brinda sus conocimientos de manera tradicional. Pero tenemos una confusión, porque los estudiantes señalan en su encuesta que el aprendizaje es tradicional, se tendría que trabajar conjuntamente estudiante/docente para que cada uno diferencie a que se refiere aprendizaje, porque se observa que se están confundiendo.

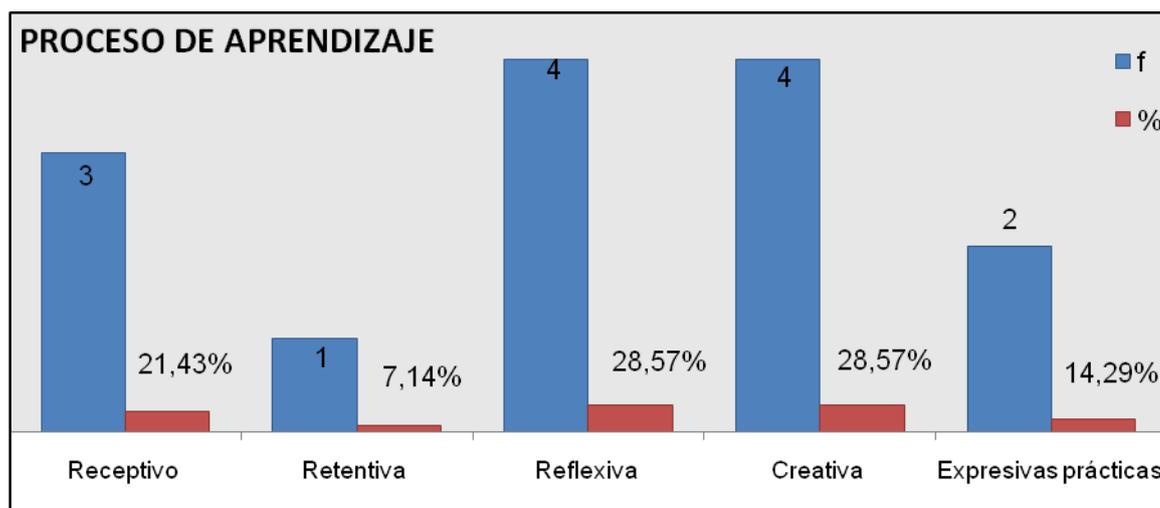
6. ¿Con qué proceso de aprendizaje se identifica usted como docente?

**CUADRO 6**

RESPUESTA	f	%
Receptivo	3	21,43%
Retentiva	1	7,14%
Reflexiva	4	28,57%
Creativa	4	28,57%
Expresivas prácticas	2	14,29%
<b>Total...</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 6**



Elaborado por las investigadoras

La mayor parte de los docentes se identifican en el proceso de aprendizaje reflexivo y creativo en un 28.57%, y se refiere a escuchar, comprender e imaginar o actuar, el 21.43% es receptivo por lo tanto se asemeja con el solo hecho de observar o leer, el 14.29% se utilizan las herramientas para expresar las prácticas de una asignatura y el 7.14% se debe a la retentiva o memorización.

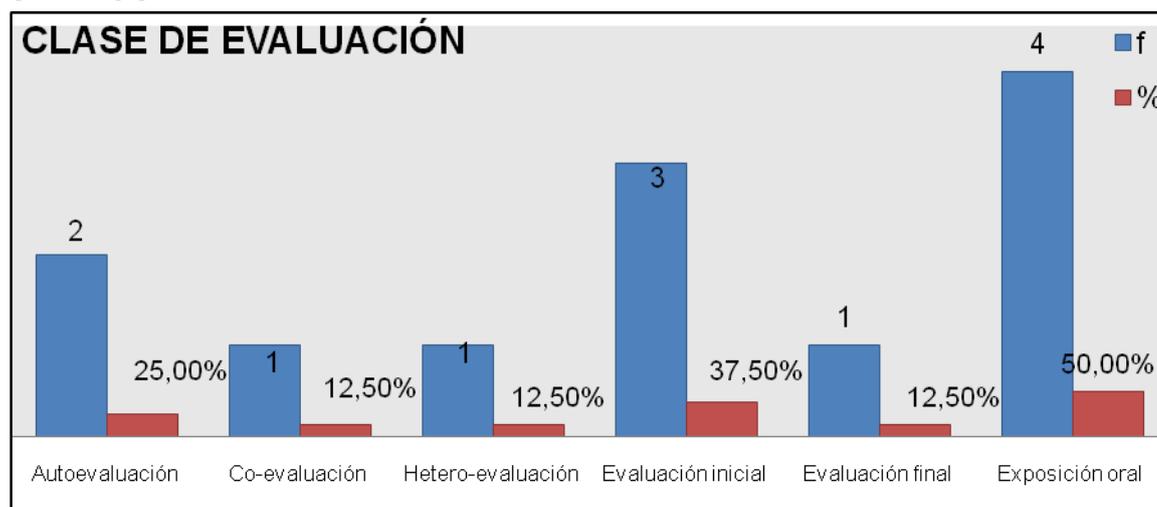
7. ¿Qué clase de evaluación usted aplica a sus estudiantes?

**CUADRO 7**

RESPUESTA	f	%
Autoevaluación	2	25,00%
Co-evaluación	1	12,50%
Hetero-evaluación	1	12,50%
Evaluación inicial	3	37,50%
Evaluación final	1	12,50%
Exposición oral	4	50,00%
<b>Total...</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 7**



Elaborado por las investigadoras

La evaluación que aplica la mayor parte de los docentes en un 50% es la exposición oral, el 37.50% es recordar la clase anterior con la evaluación inicial, el 25% se refiere a su propia actuación utilizando la auto-evaluación, y en un porcentaje promedio de 12.50% está la co-evaluación, que es la calificación entre compañeros, la hetero-evaluación, que se refieren a dos más pruebas en el mes y la evaluación final, que se llaman también pruebas flash.

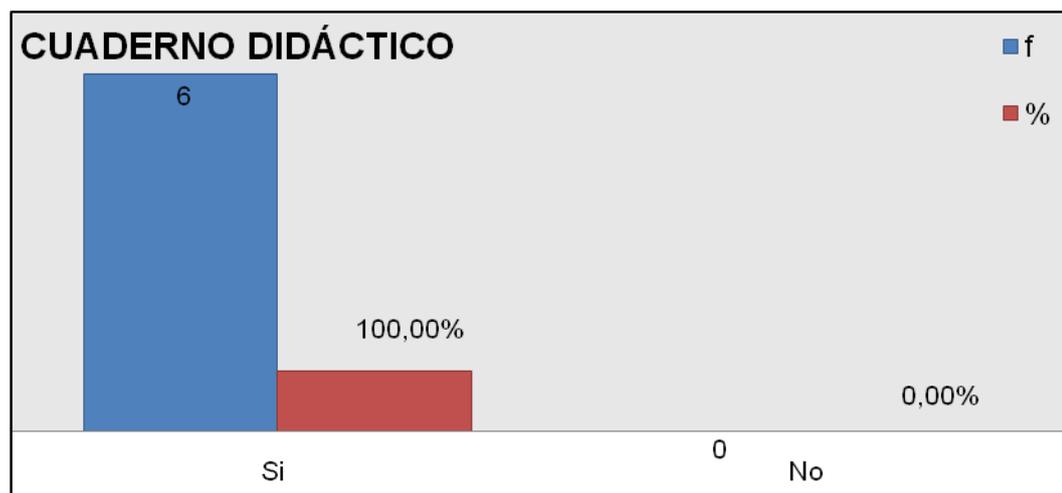
8. Cree que con el uso de un cuaderno didáctico mejoraría el aprendizaje de las clases que usted imparte

**CUADRO 8**

RESPUESTA	f	%
Si	6	100,00%
No	0	0,00%
<b>Total...</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 8**



Elaborado por las investigadoras

Los docentes igual que las estudiantes, con el 100% manifiestan que el uso correcto y práctico de un cuaderno de trabajo mejoraría en un porcentaje significativo para el aprendizaje de sus estudiantes en el aula clase, especialmente se trataría de insertar al momento que las estudiantes tengan que salir hacer prácticas de oficina, para que pongan en práctica lo aprendido ya que también sirve de consulta para algún profesional del área.

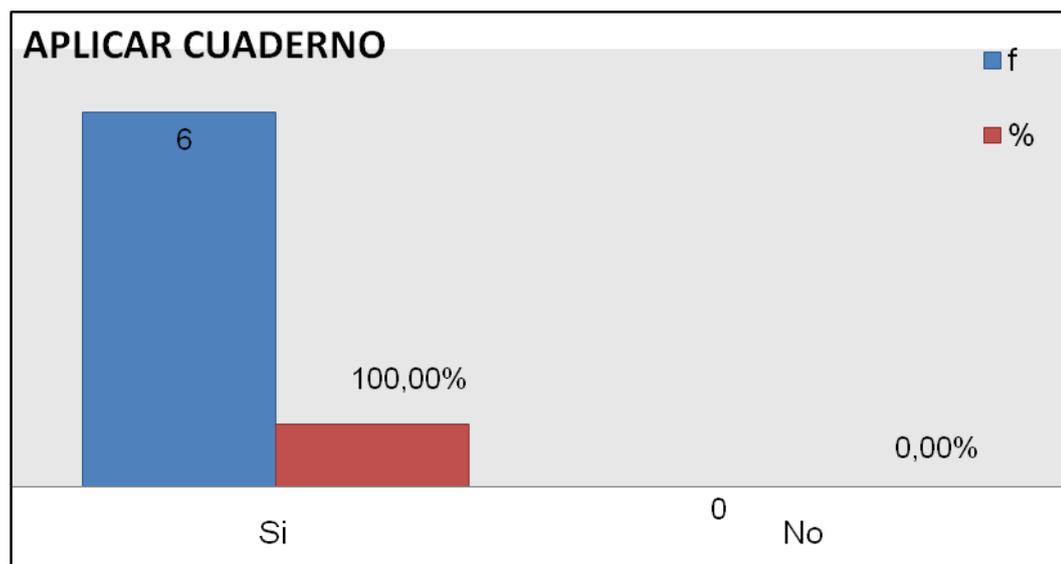
9. Si alguien le brinda una facilidad, entregándole un cuaderno didáctico de Gestión Documental, usted lo aplicaría?

**CUADRO 9**

RESPUESTA	f	%
Si	6	100,00%
No	0	0,00%
<b>Total...</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por las investigadoras

**GRÁFICO 9**



Elaborado por las investigadoras

El 100% de los docentes manifiestan que si sería factible poner en práctica un cuaderno práctico de trabajo o de aplicación sobre Gestión Documental y que esté ya estructurado para aplicarlo a manera de ensayo, en el momento que se estime conveniente.

## **Resumen de resultados**

Se comprobó que no existe un consenso entre lo que manifiesta el docente con el estudiante, referente a varias preguntas de las encuestas, ya que no coinciden en su respuesta, aquí las exponemos:

Haciendo referencia a la enseñanza que mantiene el docente con sus estudiantes se muestra que se imparte la teoría y la práctica, éste tipo de método favorece a las estudiantes, a pesar de que se puede utilizar un poco de imaginación o creatividad, eso no impide que el contenido varíe.

En relación al tipo de aprendizaje que el estudiante obtiene del docente, son: recursos audiovisuales, cuaderno de trabajo, que el profesor dicte, tomar nota de lo que comprendió, y para lo que manifiesta el docente es gran variedad de mecanismos, algunos ejemplos son: hojas impresas, el docente explica, utilizan carteles, grabadora, vídeos. Entonces si combinados las dos percepciones, el trabajo en clase sería excelente.

Aquí existe un poco de confusión, porque los estudiantes señalan en éste orden los siguientes aprendizajes que se brindan los docentes son: tradicional, significativo, receptivo y por descubrimiento. Mientras que los docentes indican de forma inversa: Por descubrimiento, receptivo, significativo y ninguno de los docentes brinda sus conocimientos de manera tradicional. Se tendría que trabajar conjuntamente estudiante/docente para que cada uno distinga a que se refiere la diversidad de tipos de aprendizaje, porque se observa que existe confusión.

En lo que se refiere a procesos de aprendizaje, existe diversidad de pasos para que las estudiantes puedan aplicarlo y en ésta secuencia, son: reflexivo (escuchar y comprender), receptivo (auto-educa, observa y lee),

creativo (imaginación) y herramientas (expresión práctica). Aquí existe una coordinación de procesos, porque el docente ubica en este orden, reflexivo, creativo, receptivo, herramientas, retentiva o memorización. Estamos conscientes por las dos partes que si conocen este tipo de procesos.

La evaluación que aplica el docente hacia sus estudiantes son: heteroevaluación (dos o más pruebas en el mes), exposiciones orales (carteles), evaluación final, evaluación inicial, autoevaluación, y no existe la co-evaluación. De igual manera existe una contradicción por que el docente manifiesta en este sentido lo siguiente: exposición oral, evaluación inicial, auto-evaluación, co-evaluación, hetero-evaluación, evaluación final. En este caso sería necesario que se apliquen todos los tipos de evaluación, para que el docente lo desarrolle y el estudiante lo reconozca, con sus criterios o comentarios con cierta madurez.

Y ésta pregunta es clave, porque las estudiantes si les gustaría tener una asignatura práctica y no solo teórica, en lo que se refiere especialmente a Gestión Documental pero manifiestan siempre y cuando el contenido sea exigente, creativo, práctico y novedoso y no solamente letras. De igual manera las docentes están conscientes de que si elaboran su propio cuaderno de trabajo no sería una clase monótona sino ágil y práctica para un mejor conocimiento de las dos partes.

Por lo tanto, con la realización del cuaderno de aplicación, se obtendrá un efecto recíproco y tener una respuesta con claridad de las dos partes investigadas, porque de acuerdo a las encuestas, es factible poner en práctica un cuaderno de aplicación sobre ésta materia Gestión Documental y que esta ya estructurada para aplicarlo a manera de ensayo, en el momento que se estime conveniente.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

1. Los documentos o materiales que se utilizan para el proceso de aprendizaje son contenidos que no se encuentran actualizados sobre un nivel pre-profesional.
2. Se observa que las docentes no tienen un material de trabajo, en donde exista talleres prácticos sobre la materia, y así terminar con esa rueda rutinaria de dictar y explicar, ya que se analiza que las clases tienen que ser participativas, es decir, estudiante – docente y/o viceversa y no sólo que el docente sea el centro de atención, por lo tanto, la educación no ha cambiado en nada, es decir, se continúa con el método tradicional, porque lo único que se ha reformado, es el nombre de las asignaturas, más no, el contenido y peor aún el proceso de aprendizaje.
3. Las dificultades que tienen las estudiantes para el proceso de aprendizaje, es que los docentes no les dan la oportunidad para que sean creativas y se limitan sólo al proceso retentivo sin reflexionar con criterio propio y peor aún elaborar o diseñar algo con sus propias manos.
4. Con estos antecedentes, se confirma la importancia de elaborar un cuaderno de trabajo y que es aceptado tanto por docentes como por las estudiantes, ya que facilitaría el proceso de formación de las estudiantes en la asignatura Gestión Documental para el área de Comercio y Administración

## **5.2 Recomendaciones**

1. Los docentes deberían planificar de acuerdo a las necesidades de las estudiantes y mantener las clases prácticas porque así el educando recibe un aprendizaje significativo, receptivo y a la vez descubre por si mismo diferentes situaciones, como vivirlas en carne propia. Un estudiante tiene que ser participativo, para que en el futuro sea creativo, reflexivo, crítico social, esto conduce a que el estudiante se auto eduque y conozca más que el docente.
2. Los docentes deberían reflexionar y cambiar el método de aprendizaje, investigar y elaborar su material de trabajo que sea práctico y didáctico, caso contrario brindar la oportunidad a personas que lo hacen y conocen sobre la materia, para que sea aprovechado por las estudiantes de éste nuevo siglo, porque así se evitaría perder el tiempo y se ganaría la atención, la motivación y el interés por parte de ellas.
3. Se recomienda a que los docentes utilicen metodología activa, es decir, que respeten la creatividad y el criterio personal de cada una de sus estudiantes, aceptando sus respuestas e incentivando las actividades prácticas.
4. Se recomienda a las docentes utilizar el cuaderno de aplicación realizado por las investigadoras que está diseñado acorde a las necesidades tanto del docente como del estudiante para comprobar el beneficio de ésta investigación.

## **CAPITULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1 Título de la propuesta**

ELABORACIÓN DE UN CUADERNO DE APLICACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

#### **6.2 Introducción**

Este cuaderno de aplicación, servirá para poner en práctica una de las actividades secretariales de mayor importancia en el área profesional de Comercio y Administración, el cual está dirigido a estudiantes de ésta especialidad con el objetivo de que se tenga experiencia para desempeñar las funciones encomendadas en forma efectiva.

Este trabajo de investigación está orientado a la definición de un concepto moderno sobre la gestión documental, que permita enfrentar los retos que implica el desarrollo en la sociedad actual.

Éste cuaderno de aplicación contiene, conceptos bibliográficos de varios textos especializados sobre el tema a tratar; sin embargo, se basa fundamentalmente en el aprendizaje diario, en la capacitación recibida, en la creatividad o iniciativa, en el deseo de mejorar cuando exista un imperfección en las tareas laborales.

Además está organizado en:

5 unidades distribuidas en 3 horas cada una.

Total en tiempo 25 días laborables.

Los temas que abarcan en éste cuaderno de trabajo, están constituidos con actividades de motivación, objetivo por cada unidad, contenidos, desarrollo, recursos que serán utilizados, ejercicios prácticos, evaluación y pasatiempo.

Entre los temas a tratar son:

UNIDAD 1 GESTIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD 2 LA CORRESPONDENCIA

UNIDAD 3 CORRESPONDENCIA INTERNA

UNIDAD 4 CORRESPONDENCIA EXTERNA

UNIDAD 5 ARCHIVO

UNIDA DE REFUERZO

Todo esto ayudará al-la estudiante en el cumplimiento de las tareas de la Gestión Documental.

### **6.3Objetivos**

#### **6.3.1 General**

Mejorar el conocimiento de la gestión administrativa a través de la utilización del cuaderno de aplicación de Gestión Documental, para desenvolverse en su área profesional.

### **6.3.2 Específicos**

1. Entregar a la institución el cuaderno de aplicación, para socializar la información a todos los docentes del área de Comercio y Administración.
2. Analizar la información que contiene el cuaderno de trabajo, todos los docentes del área.
3. Poner en práctica todos los contenidos y actividades que se encuentran en el cuaderno de aplicación.
4. Retroalimentar la información de acuerdo a los resultados obtenidos en base a la aplicación del contenido.

### **6.4 Justificación e Importancia**

En la actualidad, las materias del área de comercio y administración no han cambiado en nada, es decir, se continúa con el mismo método tradicional. Por eso las dificultades que tienen las estudiantes para el proceso de aprendizaje, es que las docentes no les dan la oportunidad para que sean creativas y se limitan sólo al proceso retentivo sin reflexionar con criterio propio.

Deberían existir tareas con ejercicios prácticos, para incentivar la creatividad de las estudiantes, quienes son actores principales del proceso educativo, es por esto que es muy importante su opinión.

La razón principal para que las investigadoras realicen la elaboración de un cuaderno de aplicación de Gestión Documental, es entregar al docente y a la estudiante una herramienta de trabajo, a través del cual se presenta un amplio conocimiento de contenidos útiles, técnicos y necesarios para el área de comercio y administración, ya que

las docentes no cuentan con un material de trabajo que tenga secuencia, además existirán varias estrategias que servirán para su correcta aplicación, las cuales ayudarán a captar los conocimientos en la estudiante, de una manera más significativa y práctica.

### **6.5 Fundamentación**

La excelencia que deben tener las estudiantes profesionales hoy en día, se ha convertido en la mayor ventaja en las diversas instituciones, por tener un personal creativo y práctico en las áreas de comercio y administración, especialmente en Gestión Documental porque se constituye un pilar fundamental para el desarrollo personal como profesional.

Esta propuesta implicará que todo docente actualice sus conocimientos sobre Gestión, y el cuaderno de aplicación constituirá una fuente de información y consulta que servirá como apoyo para el mejoramiento de conocimientos para los estudiantes, se ha visto varios temas de interés pero se tratará los temas más importantes y necesarios de acuerdo al estudio que hemos realizado sobre Gestión Documental.

### **6.6 Desarrollo de la propuesta**

Para el desarrollo de este cuaderno de aplicación, se realizarán los siguientes contenidos más significativos:

- Registro de correspondencia Interna
- Registro de correspondencia Externa
- Ficha Falta

# Comercio y Administración



Un Programa Total para Aprender  
a Controlar y Tramitar la  
Correspondencia

Margarita Guerrero,  
Veronica Rosas

Primera Edición 2009

## **Estrategia**

- m* **Desarrollo de actividades prácticas.**
- m* **Trabajos investigativos y exposiciones.**
- m* **Mesas redondas de los contenidos.**

## **Objetivo**

- ✓ Establecer las actividades que tenemos que realizar para lograr lo que nos hemos propuesto.
- ✓ Reforzar los conocimientos sobre gestión documental, con algunas actividades similares a las de cada unidad.
- ✓ Desarrollar la percepción visual para captar con facilidad los contenidos.
- ✓ Diagnosticar el interés de los estudiantes por el tema estudiado, a través de la elección de las 5 mejores actividades prácticas, es decir el cartapacio con los documentos bien archivados, los separadores bien diseñados, la cajita de archivo bien presentada.
- ✓ Conocer, apreciar y cuestionar todo texto escrito.
- ✓ Observar el trabajo en equipo, por medio de exposiciones grupales.
- ✓ Desarrollar la habilidad de ser creativa
- ✓ Descubrir sus talentos con las actividades prácticas planteadas.
- ✓ Compartir experiencias con profesionales sobre el manejo de la gestión documental por medio de entrevistas.

**La enseñanza no se define por el éxito del intento, sino por el tipo de actividad en que ambos sujetos se ven comprometidos**

*Fidelman, 1999,11*

## **Actividades**

- m* Al iniciar y finalizar cada unidad de trabajo, encontraremos diferentes tipos de actividades, así como también al terminar el cuadernos tenemos varios suplementos de reflexión que serán de gran ayuda tanto para el docente como para el estudiante.

## **Materiales que necesita el estudiante para trabajar con éste cuaderno**

- ✓ Adquirir el cuaderno de trabajo de Gestión Documental.
- ✓ Un cartapacio, color opcional.
- ✓ 50 hojas tamaño INEN.
- ✓ 10 láminas de cualquier color, que servirán para los separadores.
- ✓ Esferos gráficos.
- ✓ Marcadores de varios colores.
- ✓ Tijeras.
- ✓ Goma o peganol.
- ✓ Resaltador.
- ✓ Cinta scosh.
- ✓ 2 láminas fluorescentes, para la ficha falta.
- ✓ Regla.
- ✓ Documentos solicitados anteriormente.
- ✓ Una caja de cartón de 20 x 20
- ✓ 5 láminas para la cajita de archivo.

## **METODOLOGÍA TEÓRICA PRÁCTICA CREATIVA DEL CUADERNO DE APLICACIÓN PARA EL DOCENTE**

Este cuaderno de trabajo es una fuente sencilla de estudio teórico práctico y creativo de Gestión Documental, un tema prioritario en las funciones de la oficina, para trabajar con él, el docente deberá tomar en cuenta la siguiente metodología:

1. **Momento de Reflexión.-** Contiene varias lecturas de motivación encaminadas a la práctica de valores, se encuentran al inicio de cada unidad, destinado a discutirlo en 10 minutos máximo.
2. **Los objetivos.-** Comprende lo que se logrará obtener con cada unidad estudiada.
3. **Contenidos de la unidad.-** Se refiere al detalle de los temas que se revisarán en cada unidad.
4. **Desarrollo.-** Explica la teoría de los contenidos de las diferentes unidades con bibliografía de dos o más autores.
5. **Ejercicios prácticos.-** Aquí se encuentran las unidades prácticas que el estudiante deberá realizar con sus manos y criterio propio, como son: entrevistas, consultas, elaboración de objetos, diseño de documentos, entre otros.
6. **Evaluación.-** Evaluar surge como una necesidad básica para saber si se está avanzando en la dirección correcta, cuando se ha avanzado y conocer si el proceso seguido es el adecuado o necesita ser modificado.

Por lo tanto, comprende una sección con preguntas objetivas de verdadero y falso, seguido de un segmento de conceptos, en donde el estudiante interpretará

con sus propias ideas, las preguntas planteadas, tomando como referencia los conceptos de los diferentes autores.

7. **Bloque de pasatiempos.**- Aquí se encontrará juegos, sopa de letras, crucigramas y otros.

### **Nota**

Al final de todas las unidades, se encontrará con una unidad de refuerzo, sobre todo lo que se aprendió en cada unidad, también contienen entrevistas, exposiciones grupales, actividades prácticas y co-evaluación de los trabajos realizados.

### **Sugerencia**

- a. La forma de trabajar con éste cuaderno es continuo, porque las actividades tienen seguimiento de unidad a unidad para un mejor aprendizaje.
- b. Respecto a los materiales, es importante anticipar al estudiante, que cada uno tenga sus propios materiales, porque no se puede trabajar sin ellos en el momento preciso.
- c. En cuanto a la calificación queda a criterio de cada docente, pero sugerimos que se califique una parte teórica y otro práctico.
- d. Incentivar al estudiante que se trabaje conjuntamente para que no se retrasen y comunicarles que se tomará en cuenta la presentación, creatividad de los trabajos.

Tu eres el ser mas importante en éste planeta... respétate, quiérete y ámate... porque así será la única forma que entregues estos valores y sentimientos a los demás y te conviertas en un gran... pero gran persona y en un excelente ser humano...

# UNIDAD 1



***GESTIÓN***

**DOCUMENTAL**

**PLANIFICACIÓN SEMANAL**  
**UNIDAD 1**

**DATOS INFORMATIVOS**

**MATERIA:** GESTIÓN DOCUMENTAL  
**CURSO:** TERCEROS DE BACHILLERATO  
**TRIMESTRE:** TERCERO  
**ÁREA:** COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
**No. HORAS:** 6 HORAS

**GESTIÓN DOCUMENTAL**

COMPETENCIA	CONTENIDOS	ESTRATEGIA	RECURSOS	EVALUACIÓN
Conoce e interpreta el concepto de gestión documental	Gestión documental	Lecturas de motivación	Cuaderno de aplicación	Ejercicios prácticos
	Concepto	Investigación por medio de entrevistas a profesionales.	Tiza líquida	Evaluación escrita
	Importancia	Consultas en textos o en internet	Pizarrón	Tarea en casa
	Objetivos	Ejercicios prácticos	Formularios impresos	Exposiciones sobre las entrevistas
	Materiales a utilizar		Esferos	

---

Tcnlga. Margarita Guerrero C.

---

Tcnlga. Verónica Rosas C.

## UNIDAD 1

# MOMENTO PARA VIVIR

### LA CARTA DE DIOS

Tú, que eres un ser humano, eres mi milagro. Y eres fuerte, capaz inteligente y lleno de dones y talentos. Cuenta tus dones y talentos. Entusiásmate con ellos. Reconócete.

Encuétrate. Acéptate, animate. Piensa que desde este momento puedes cambiar tu vida para bien si te lo propones y te llenas de entusiasmo. Y, sobre todo, si te das cuenta de toda la felicidad que puedes conseguir con solo desearlo.

Eres mi milagro. No temas comenzar una nueva vida. No te lamente nunca. No te quejes. No te atormentes. No te deprimas. Cómo puedes temer si eres mi milagro. Estás dotado de poderes desconocidos para todas las criaturas del universo.

Eres único e irrepetible. Nadie es igual a ti. Solo en ti está aceptar el camino de la felicidad y enfrentarlo para seguir adelante, hasta el fin simplemente porque eres libre. En ti está el poder de no atarte a las cosas. Las cosas materiales no hacen la felicidad.

Te hice perfecto para que aprovecharas tu capacidad y no para que te destruyas. Te di el poder de pensar, de imaginar, de amar, de crear, de reír, de hablar, de rezar, te situé por encima de los ángeles, cuando te di el poder de elección, el poder de elegir tu propio destino usando tu voluntad.

Olvida tu pasado usando sabiamente ese poder de elección. Elige amar en lugar de odiar, reír en lugar de llorar, crear en lugar de destruir, alabar en lugar de criticar, perseverar en lugar de renunciar, actuar en lugar de aplazar. Elige crecer en lugar de consumirte, vivir en lugar de morir, bendecir en lugar de blasfemar.

#### **Actividad:**

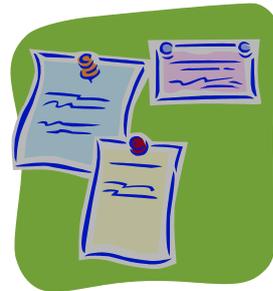
*Exponer su criterio personal de 5 estudiantes al azar, sobre la lectura que se acaba de leer.*

## Objetivo

- ✓ Analizar el concepto de gestión documental.
- ✓ Aprender a controlar la correspondencia que ingresa y sale de la oficina.

## Contenidos

1. Momentos de reflexión
2. Concepto de gestión documental
3. Importancia de gestión documental
4. Objetivos de la gestión documental
5. Materiales a utilizar en la gestión documental
6. Actividades
7. Evaluación
8. Pasatiempo



## Desarrollo

### **Concepto de Gestión Documental**

Es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo, a fin de lograr los objetivos de la organización.

Los gestores son los individuos que dirigen o supervisan el trabajo y el rendimiento de los demás empleados.

Libro *La Secretaría en un Mundo Globalizado*, Msc. M. de Almeida, Comercio y Administración, 2002, 1era. Edición

**Se entiende por gestión documental** el conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

[http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_documental](http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental)



### **Concepto de gestión documental**

La gestión es el proceso emprendido por una o más personas, para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad, que cualquier otra persona trabajando sola, no podría alcanzar, esto significa, que los gestores coordinan el trabajo de otros, para lograr los objetivos propuestos, eficiente y efectivamente

Para Ivancevich, 1995

## Importancia de gestión documental

La gestión documental pretende el tratamiento integral, consistente y fiable de los documentos y la información que se genera en las transacciones y procesos de negocio, con aspectos estratégicos, metodológicos y tecnológicos sobre la cuestión y su creciente importancia en los planes estratégicos de las grandes organizaciones, tanto público como privado.

<http://inza.wordpress.com/2006/03/16/la-gestion-documental-clave-para-garantizar-la-supervivencia-de-las-organizaciones/>

**La importancia de una gestión eficaz.-** Para que una organización pueda realizar una gestión eficiente de sus recursos y documentos debe definir primero los requisitos y luego elegir las herramientas más adecuadas.

El reto de la Gestión Documental es dar soluciones funcionales y tecnológicas que garanticen su fiabilidad e integridad, a la vez que un acceso seguro y eficaz, presentando grandes oportunidades para las organizaciones



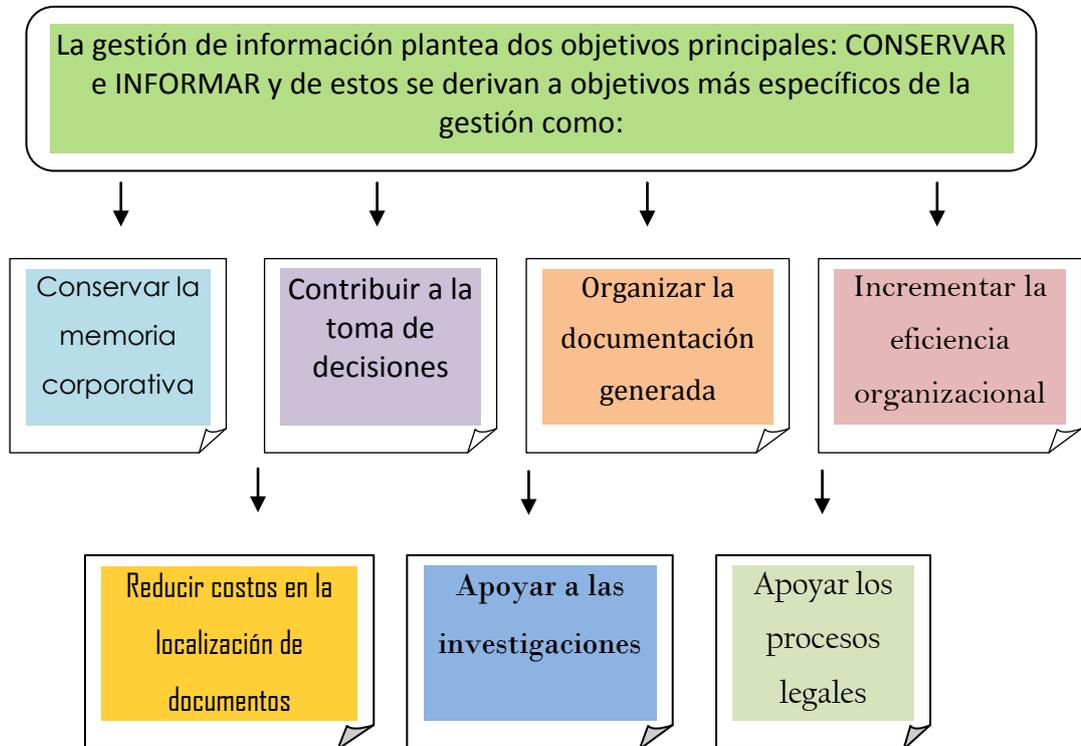
### Recuerda

“Sólo se podrá respetar a los demás cuando se respeta uno a sí mismo; sólo podremos dar cuando nos hemos dado a nosotros mismos; sólo podremos amar cuando nos amemos a nosotros mismos”

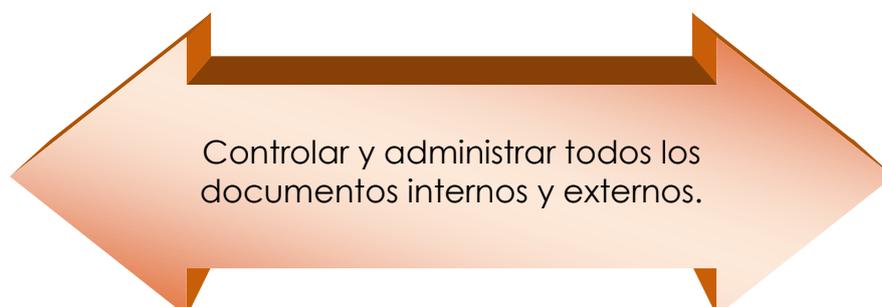
*Abraham Maslow*

## Objetivos de la gestión documental

<http://www.loteriadebogota.com/joomla/files/pro332-122-1.pdf>



[http://www.areandina.edu.co/areandina/index.php?option=com\\_content&view=article&id=572&Itemid=1295](http://www.areandina.edu.co/areandina/index.php?option=com_content&view=article&id=572&Itemid=1295)



<http://arcogestiondocumental.com/objetivos.htm>

- Garantizar la recepción y distribución oportuna del documento.
- Garantizar la organización, almacenamiento y conservación del documento.
- Asegurar la disponibilidad del documento para su consulta en el archivo central.
- Garantizar la disposición final de los documentos.

<http://www.navactiva.com/web/es/acex/doc/guias/2003/04/45864.php>

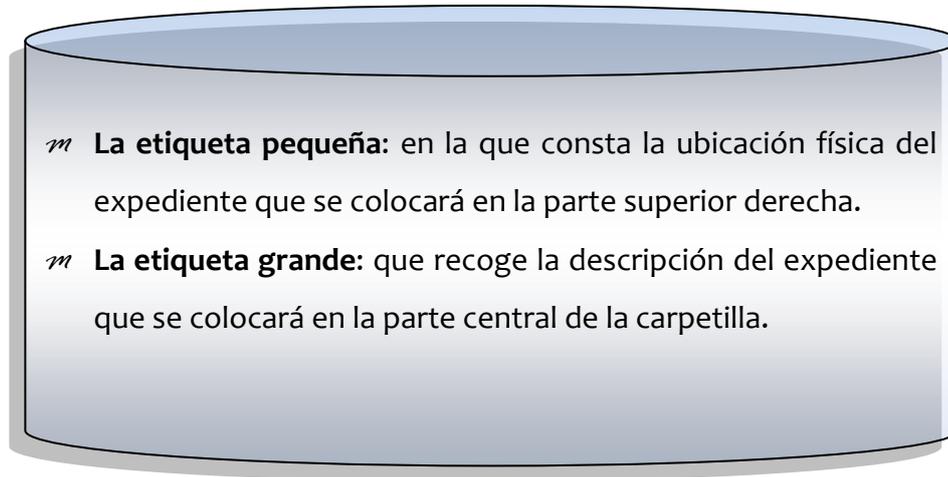
- Recupere con rapidez y eficacia sus documentos.
- Libere su espacio de usos poco rentables.
- Optimice la eficacia de sus archivos.

El contenido de la correspondencia comercial debe ser claro, conciso y sencillo, y nunca deben olvidarse los objetivos de la correspondencia comercial:

- ✓ Clarificar ideas
- ✓ Confirmar acuerdos
- ✓ Concretar datos
- ✓ Puntualizar temas

### **Materiales a utilizar en la gestión documental**

Para la descripción de un expediente se utiliza (Normalización de material del Archivo de Oficina: Carpetillas salvaguarda, Etiquetas y Cajas de Archivo)



### **Otros materiales a utilizar para el control de la correspondencia**

Se dispondrá de los siguientes materiales para el registro de la correspondencia.



Guía práctica *Secretaría de Gerencia*,  
Claudia Basantez, Perú.

**Actividades**

**QUE EL/ LA ESTUDIANTES DEBE DESARROLLAR**

**Ejercicio Práctico 1**

1. Realice una encuesta a dos secretarias y a dos contadoras profesionales, con las siguientes preguntas?

a) Conoce qué es gestión documental? Si..... No..... A que se refiere

.....  
.....  
.....

b) Le gustaría aprender sobre la gestión documental? Porqué?



.....  
.....  
.....

c) Indique cómo controla la correspondencia recibida y enviada?

.....  
.....  
.....

d) Como realiza el control de las facturas, retenciones y otros documentos que a diario envía y recibe?

.....  
.....  
.....

e) Complete la siguiente información en éste cuadro:

Nº.	NOMBRE DE LA PERSONA ENCUESTADA	CARGO QUE DESEMPEÑA	EMPRESA DONDE LABORA	AÑOS DE SERVICIO
1				
2				
3				
4				

## Evaluación

### BLOQUE DE VERDADERO O FALSO

En el paréntesis de la derecha escriba una (V) de verdadero o una (F) de falso según corresponda.



1. Gestión documental se refiere al manejo y seguimiento de la correspondencia ( )
2. ¿Las comunicaciones que ingresan y salen de la oficina necesitan llevar un control? ( )
3. El manejo de la gestión documental es una labor del mensajero ( )
4. Para tener un control efectivo de las comunicaciones, hay que registrar en un formato? ( )
5. Los sellos, fechadores, carpetas, formatos y papelería son materiales para registrar la correspondencia? ( )

### BLOQUE DE CONCEPTO

1. Con su criterio personal, interprete que es gestión documental?  
.....  
.....

2. Investigue a que se refiere gestión documental (preferible de un libro y escriba el nombre del autor y la página)

**Gestión documental**.....  
.....  
.....

**Nombre del autor** ..... **página**.....

- 3.Cuál cree usted, qué es la importancia de gestión documental?  
.....  
.....

4. Escriba los materiales que se necesita para registrar la documentación?

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....



5. Investigue a una profesional que labore en una institución, si utiliza materiales para registrar la documentación y escriba cuales son (pregunte el nombre de la institución, nombre de la persona que le ayudó y el cargo que ocupa)

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Porque? \_\_\_\_\_

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Nombre de la institución \_\_\_\_\_  
 Nombre de la persona que le ayudó \_\_\_\_\_  
 Cargo que ocupa \_\_\_\_\_

**Pasatiempo**

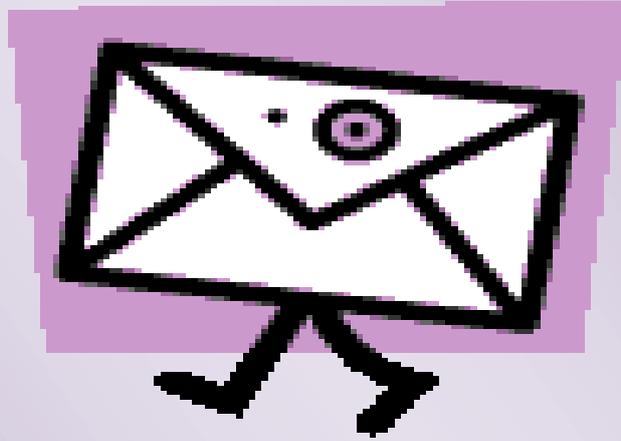
En ésta sopa de letras, raye con una sola línea los valores que debe tener una secretaria para actuar como profesional.

**VALORES QUE DEBE TENER UNA SECRETARIA**

ñ	l	e	a	l	l	e	d	c
s	i	n	c	e	r	a	i	o
h	p	a	i	d	s	s	s	n
o	s	f	c	o	f	e	c	f
n	d	e	o	d	e	r	r	i
e	s	c	r	t	g	o	e	a
s	r	a	t	r	u	l	t	n
t	x	c	e	b	e	a	a	z
a	m	o	z	v	q	v	l	a

- confianza  
 cortés  
 discreta  
 fiel  
 honesta  
 leal  
 sincera

# UNIDAD 2



LA

CORRESPONDENCIA

**PLANIFICACIÓN SEMANAL  
UNIDAD 2**

**DATOS INFORMATIVOS**

**MATERIA:** GESTIÓN DOCUMENTAL  
**CURSO:** TERCEROS DE BACHILLERATO  
**TRIMESTRE:** TERCERO  
**ÁREA:** COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
**No HORAS:** 6 HORAS

**LA CORRESPONDENCIA**

COMPETENCIA	CONTENIDOS	ESTRATEGIA	RECURSOS	EVALUACIÓN
Clasifica correctamente la correspondencia con documentos reales de instituciones con diferentes asuntos	¿Qué es la correspondencia?  Importancia  Objetivos  Clasificación	Lecturas de motivación  Varias actividades prácticas	Cuaderno de aplicación  Documentos reales de instituciones  Material de apoyo	Ejercicios prácticos  Evaluación escrita  Tareas en casa  Interpretación de los trabajos realizados

---

Tcnlga. Margarita Guerrero C.

---

Tcnlga. Verónica Rosas C.

## UNIDAD 2

# MOMENTO PARA VIVIR

### DIFERENCIAS ENTRE UN ÁNGEL Y UN AMIGO

Un ángel no escoge, Dios lo asigna. Un amigo nos toma de la mano y nos acerca a Dios. Un ángel tiene la obligación de cuidarnos, un amigo nos cuida por amor. Un ángel te ayuda evitando que tengas problemas, un amigo te ayuda a resolverlos. Un ángel te ve sufrir, sin poderte abrazar. Un amigo te abraza porque no quiere verte sufrir jamás.

Un ángel te ve sonreír y observa tus alegrías, un amigo te hace sonreír y te hace parte de sus alegrías. Un ángel sabe cuando necesitar que alguien te escuche. Un amigo te escucha sin decirte que lo necesitas. Un ángel en realidad es parte de tus sueños. Un amigo comparte y lucha siempre porque tus sueños sean una realidad.

Un ángel siempre está contigo ahí, no sabe extrañarte. Un amigo cuando no está contigo, no solo te extraña. También piensa en ti. Un ángel vela tu sueño. Un amigo en cambio sueña contigo. Un ángel aplaude tus triunfos, un amigo te ayuda para que triunfes. Un ángel se preocupa cuando estás mal, un amigo se desvive porque esté bien.

Un ángel recibe una oración tuya, un amigo hace una oración por ti. Para un ángel eres una misión que cumplir. Para un amigo, un tesoro que defender. Un ángel quisiera ser tu amigo, pero un amigo, sin proponérselo, también es tu ángel.

#### **Actividad:**

***Hacer un mini plenario y sacar 5 conclusiones sobre la lectura, con la participación de 5 estudiantes voluntarias y que participen otros estudiantes y no sean los mismos.***

## Objetivo

- m Conocer los objetivos del uso de los registros de la correspondencia.
- m Identificar correctamente la correspondencia.

## Contenidos

1. Momentos de reflexión
2. ¿Qué es correspondencia?
3. Importancia
4. Objetivos
5. Clasificación de la correspondencia
6. Actividades
7. Evaluación
8. Pasatiempos

## Desarrollo

### ¿Qué es Correspondencia?

¿Qué es correspondencia?		
Libro Secretaria Ejecutiva, Fernando Canda Moreno, Madrid España, 2004	<a href="http://html.rincondelvago.com">http://html.rincondelvago.com</a>	<a href="http://www.monografias.com">http://www.monografias.com</a>
La correspondencia comprende todas las comunicaciones escritas que cruzan las organizaciones por razón de su actividad empresarial y profesional. Básicamente, podemos distinguir dos tipos de correspondencia: la carta y la circular.	La correspondencia es el trato recíproco entre dos personas mediante el intercambio de cartas, esquelas, tarjetas, telegramas, catálogos, folletos, etc. En las empresas se considera que la correspondencia es el alma del comercio y de la industria.	La palabra carta se deriva del latín charta y significa, papel escrito que se manda a una persona para darle cuenta de algo. Se llama también epístola, misiva o comunicación.  Tomando en cuenta la forma de su redacción, la carta es realmente una conversación. Por eso, todas las normas y requisitos exigidos por esta, son también necesarios para la carta.

## Importancia de correspondencia

Para lograr un control efectivo de las comunicaciones, se deberá registrar toda la documentación que se origina en la empresa, incluyendo la que se receipta diariamente. Son todos aquellos relacionados con actividades o gestiones que se encuentran en curso de realización y que se dilatan en el tiempo.

Libro *Secretaria Ejecutiva*, de Fernando Canda Moreno, Madrid España, 2004).

Libro *la Secretaria en un mundo globalizado*, Msc. M. de Almeida, Comercio y Administración, 2002, 1era. Edición

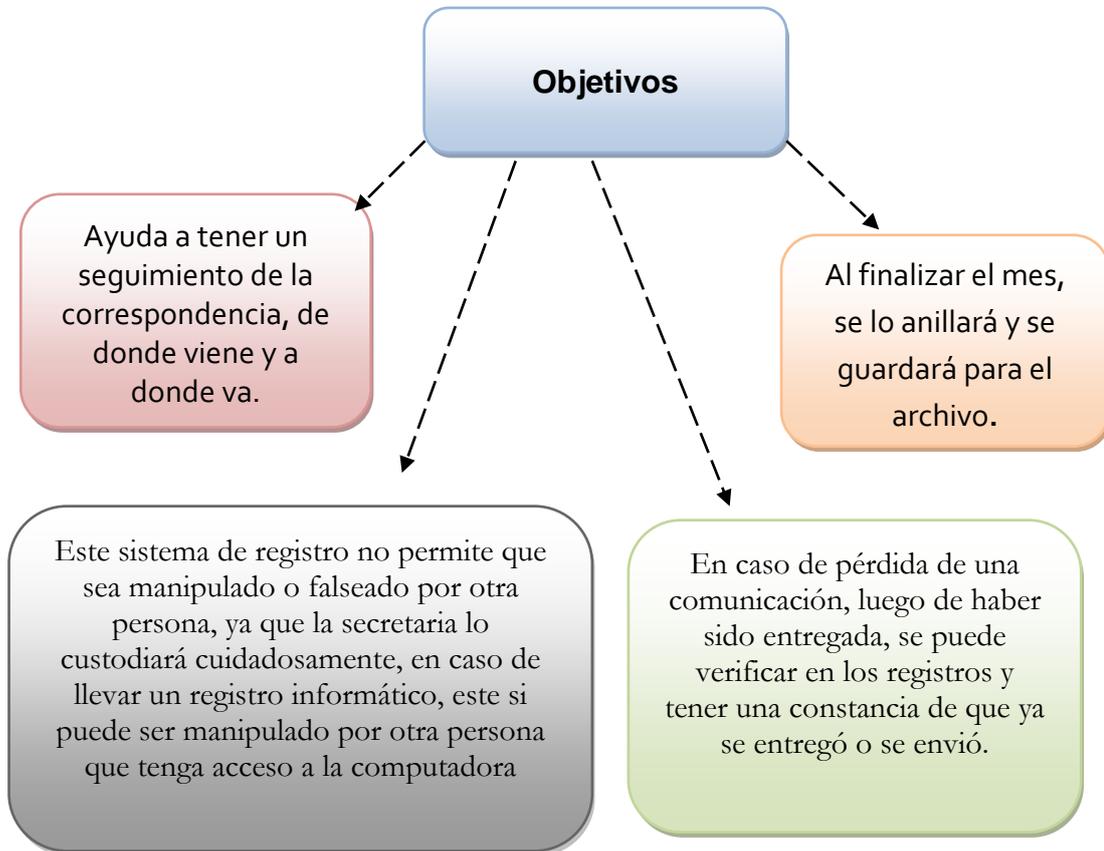
Es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo, a fin de lograr los objetivos de la organización.

Es un medio de comunicación utilizado por el hombre desde hace muchos años para comunicarse con personas o individuos que están a larga distancia o cerca con un motivo muy variado. A lo largo del tiempo se han ido perfeccionando sus normas y sus estilos hasta llegar a nuestros días que existe el e-mail que es la forma más rápida de enviar y asegurarse que la información llegue al destinatario.

<http://www.monografias.com>

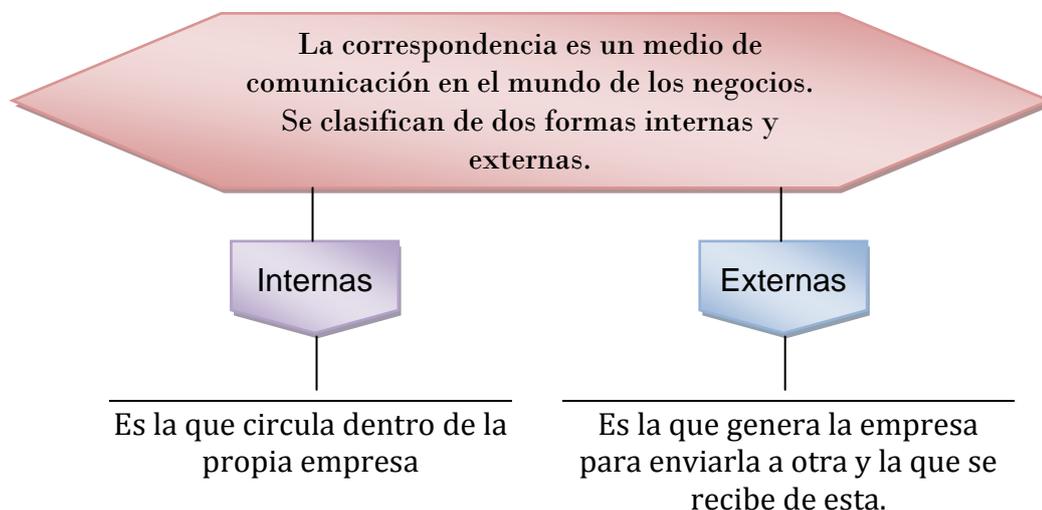
## Objetivos del uso de los registros de la correspondencia

Guía práctica Secretaria de Gerencia, Claudia Basantez, Perú, 2008.



## Clasificación de la correspondencia

<http://site.ebrary.com/lib/pucesp/docDetail.action?docID=10224081&p00=manual%20de%20la%20secretaria>



Las peculiaridades de cada oficina marcarán la forma más lógica de clasificar la correspondencia, pero de forma general se pudieran seguir las siguientes pautas:

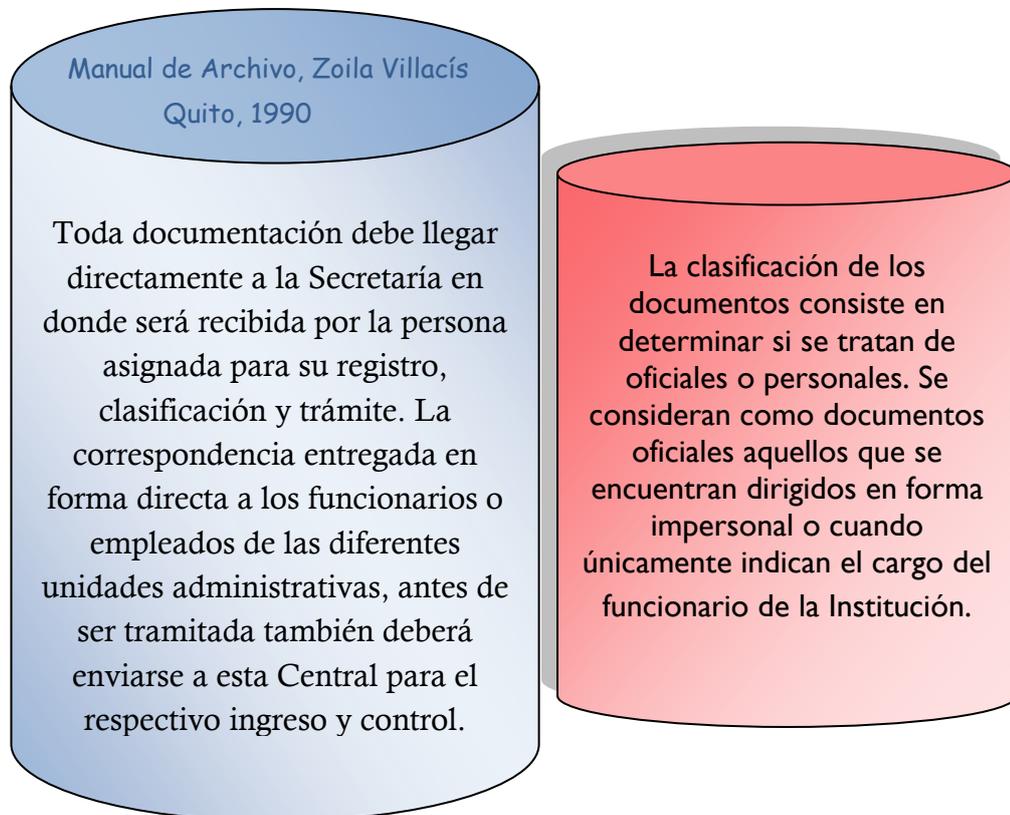
- Si la secretaria es la encargada de distribuir la correspondencia a varios departamentos, deberá clasificarla en atención a la persona a quien va dirigido.
- Ordenará la correspondencia por grandes grupos: cartas comerciales, cartas certificadas, telegramas, publicaciones, publicidad, recibos varios, etc.
- Los recibos irán directamente al archivo sin necesidad de pasarlos al jefe.
- En cuanto al correo urgente y el certificado se le dará una atención especial; colocándose en un lugar destacado y procurará no mezclarlos con las otras cartas.
- Si de la lectura de una carta se desviara alguna tarea por realizar, la secretaria la anotará en su agenda cuanto antes.

### **Desarrollo de la gestión documental**

[http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_documental#Desarrollo\\_de\\_la\\_gesti.C3.B3n\\_documental](http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental#Desarrollo_de_la_gesti.C3.B3n_documental)

En la actualidad, coexisten en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa propiamente tal, venga ella en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

## Recepción y clasificación de la correspondencia



Manual de Normas y Procedimientos Archivísticos Universidad Pública de Navarra  
A105 Archivo General 9.

La ordenación de los documentos se aplica tanto a documentos dentro de expedientes como a la secuencia de los diferentes expedientes entre sí, dentro de la misma serie. Entre las formas de ordenación se incluyen las siguientes:

- por fecha
- por orden alfabético
- por orden numérico secuencial

## Control de los asuntos urgentes y pendientes

Manual para el desempeño profesional de la secretaria, Amalia Taquechel Barreto, Cuba

**Los asuntos urgentes** son aquellos documentos que demanden una respuesta urgente y a los cuales debe responderse obligatoriamente ese mismo día o en los días siguientes, ya se trate de fechas de cumplimiento vencidas o no, o de solicitudes de niveles de jerarquía superiores a los de su jefe, a los cuales debe responder inmediatamente.

**Los asuntos pendientes** son los documentos no urgentes, que tengan fecha de cumplimiento por una semana, 15 días, 1 mes o más, a los cuales se puede dar una respuesta no inmediata, pues no son asuntos de mucha premura o que esperan por la información de otras áreas subordinadas para poder consolidar la respuesta final. También ahí se pueden guardar los proyectos a largo plazo. Además se guardan aquellas tareas a las cuales debe darse seguimiento, es decir, aquellas que el Jefe pasa a sus subordinados, dándoles una fecha tope para su respuesta. Acuerdos de reuniones o del Consejo de Dirección, asuntos que demandan respuesta del Jefe ante determinada fecha, tareas de cumplimiento sistemático, etc.

## Recepción, envío y registro de correspondencia

<http://www.ucb.edu.bo/Procedimientos/Generales/RegistroCorrespondencia.pdf>

Cualquier tipo de correspondencia dirigida al personal del Centro de Sistemas de Información, será recibida siguiendo los siguientes pasos:

1. Verificar que la correspondencia esté dirigida al Centro de Sistemas de Información.
2. Verificar que el sello de recepción esté con la fecha del día.
3. Sellar el documento original y la copia y firmar ambos ejemplares.
4. Firmar el cuaderno de correspondencia. (En caso que el departamento de origen no utilice el Sistema en la WEB y siga con el procedimiento manual).
5. Entregar al Coordinador del Centro de Sistemas de Información para su conocimiento, registro y asignación de la tarea.

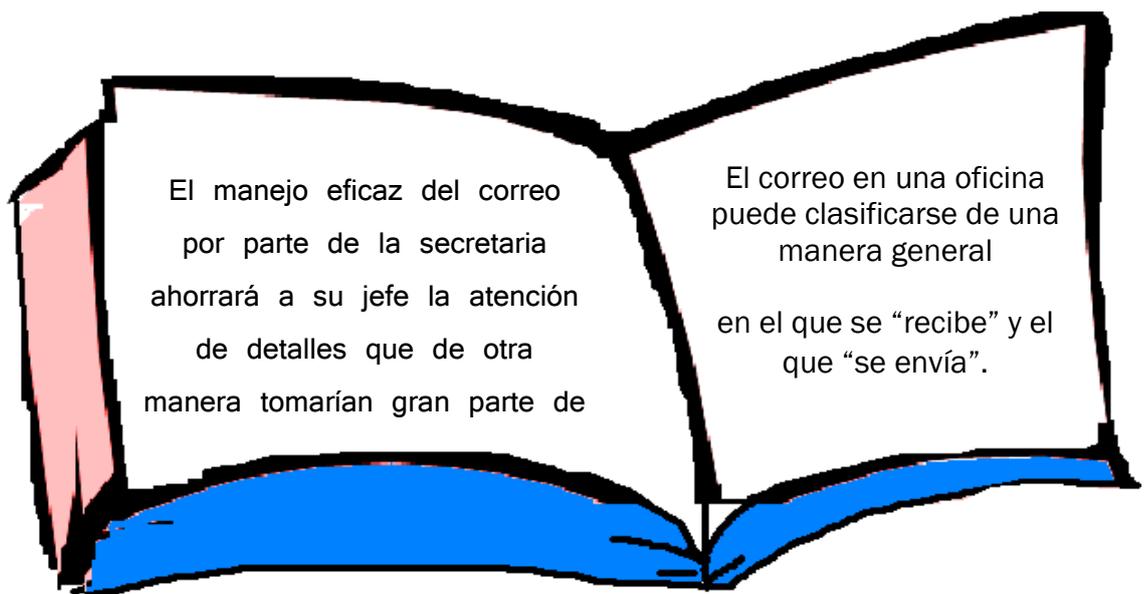
## Cómo organizar la correspondencia

La cantidad de comunicaciones enviadas y recibidas depende de muchos factores que giran alrededor de la empresa, tales como la línea de productos que fabrica, los servicios que ofrece, el lugar donde se encuentra,

Sin embargo, es importante que las empresas la correspondencia sea manejada de una forma tal que pueda ser localizada y consultada de acuerdo a las necesidades de información que exigen los negocios

Actualmente, las oficinas tienen una sistemática afluencia de correspondencia dada la diversidad de

## Manejo eficaz de la correspondencia



Manual completo de la secretaria, de Lillian Doris y Besse May Millar, 2001

Por lo tanto,  
es describir los procedimientos  
eficaces para manejar los  
varios tipos de comunicaciones

En el Manual completo de la secretaria, de Lillian Doris y Besse May Millar 2001

**El manejo eficaz del correo** por parte de la secretaria ahorrará a su jefe la atención de detalles que de otra manera tomarían gran parte de su tiempo. El correo en una oficina puede clasificarse de una manera general en el que se “recibe” y el que “se envía”. Por lo tanto, es describir los procedimientos eficaces para manejar los varios tipos de comunicaciones que se recibe y la preparación para el que se envía.



### Recuerda:

Cuándo nos relacionamos con los demás esperamos reciprocidad, esto quiere decir que deseamos dar; pero también recibir, escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos.

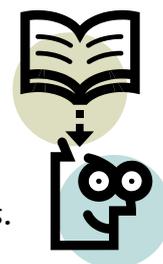
## Actividades

### QUE EL/ LA ESTUDIANTES DEBE DESARROLLAR

#### Ejercicio Práctico 2

Traer los siguientes documentos sean originales o copias, con la información completa: dos certificados de trabajo, dos certificados de honorabilidad, dos certificados de honorarios, dos memorandos, dos facturas de servicios básicos (agua, luz o teléfono), dos oficios, dos convenios, dos cheques estudiantiles, dos letras de cambio, dos reportajes del comercio cualquier tema, dos copias de cédula, dos fotografías tamaño carné, dos revistas pequeñas de entretenimiento, 7 sobres tamaño oficio, un sobre Manila tamaño cuaderno, 15 hojas de papel bond (si desea blanco o de cualquier color), cinta scotch, tijeras, goma y si quiere añadir más documentos lo puede hacer.

- a. Clasifique la correspondencia por asunto
- b. Luego llene los sobres correctamente
- c. Ponga los documentos clasificados en cada sobre.
- d. Según su criterio marque como confidencial uno de los 8 sobres.
- e. Conserva estos sobres para otra actividad más adelante.



- a. **Con su creatividad, realizaremos con las hojas de papel bond pestañas para clasificar la documentación**

## Evaluación

### **BLOQUE DE VERDADERO O FALSO**

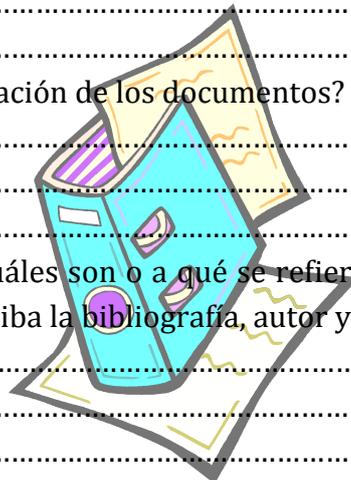
En el paréntesis de la derecha escriba una (V) de verdadero o una (F) de falso según corresponda.



1. Si una comunicación, no llegó a su destino, la secretaria verificará en el registro para tener una constancia de que se entregó? ( )
2. Con los registros de correspondencia, se puede saber de dónde vienen y a donde van las comunicaciones? ( )
3. Al correo urgente se lo guardará para entregarlo junto con las demás cartas? ( )
4. Antes de distribuir las cartas, la secretaria deberá ordenar la correspondencia y registrarla? ( )

### **BLOQUE DE CRITERIO PERSONAL**

1. Explique a que se refiere la correspondencia  
.....  
.....
2. Analice cual es la importancia de la correspondencia  
.....  
.....
3. Interprete cuál es el manejo eficaz de la correspondencia?  
.....  
.....
4. En qué consiste la clasificación de los documentos?  
.....  
.....
5. Investigue en un texto, cuáles son o a qué se refieren las comunicaciones internas y externas? (escriba la bibliografía, autor y página)  
comunicaciones internas .....  
.....  
.....



Comunicaciones externas .....

.....

.....

Nombre del libro .....

Autor .....página.....

6. Escriba las pautas para clasificar la correspondencia?

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

**Pasatiempo**

Después de haber contestado un sinnúmero de preguntas en la evaluación, ahora divierte con ésta sopa de letras, se trata de 15 sinónimos que tiene un-a profesional en el área de Comercio y Administración ¿Los puedes encontrar?

**SINÓNIMOS DE PROFESIONAL**

asistente administrativa auxiliar ayudante delegada	a	m	o	t	e	c	n	i	c	a	m	f	a	empleada funcionaria mecanógrafa oficinista oficial
	r	s	r	f	d	a	d	a	g	e	l	e	d	
	a	e	i	r	i	s	t	m	o	o	o	d	e	
	i	j	d	s	o	c	a	p	e	f	t	t	a	
	r	e	c	a	t	ñ	i	l	n	i	e	r	v	
	a	c	j	o	c	e	t	a	j	c	r	e	i	
	n	u	c	k	n	t	n	o	l	i	c	p	t	
	o	t	a	e	q	f	o	t	s	n	e	r	a	
	i	i	u	m	p	ñ	l	r	e	i	s	e	r	
	c	v	x	p	e	c	h	a	a	s	e	s	t	
	n	o	i	l	h	a	b	i	l	t	i	e	s	
	u	w	l	e	e	r	a	o	n	a	i	n	i	
	f	q	i	a	f	g	h	a	n	j	k	t	n	
	f	z	a	d	x	c	d	p	o	i	m	a	i	
	z	a	r	a	p	u	v	h	a	t	s	n	m	
t	a	q	o	y	a	s	d	f	g	g	t	d		
m	e	c	a	n	o	g	r	a	f	a	e	a		
	hábil	redactora	representante	ejecutivo	técnica									

# UNIDAD 3



## CORRESPONDENCIA INTERNA

**PLANIFICACIÓN SEMANAL**  
**UNIDAD 3**

**DATOS INFORMATIVOS**

**MATERIA:** GESTIÓN DOCUMENTAL  
**CURSO:** TERCEROS DE BACHILLERATO  
**TRIMESTRE:** TERCERO  
**ÁREA:** COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
**No HORAS:** 6 HORAS

**CORRESPONDENCIA INTERNA**

COMPETENCIA	CONTENIDOS	ESTRATEGIA	RECURSOS	EVALUACIÓN
Analiza la importancia de la correspondencia interna y aprende a registrar	¿Qué es correspondencia interna? Como se debe Registrar	Lectura de motivación Ejercicio prácticos	Cuaderno de aplicación Registros de entrada	Participación en clase El trabajo en equipo
Reconoce la correspondencia interna	Proceso de Ingreso y registro de documentos	Investiga modelos de registros de la correspondencia interna.	Material de apoyo Tiza líquida	Creatividad Exposición oral
Aprende a utilizar los registros de entrada de la correspondencia	Modelos de registro	Completa los formularios impresos de entrada de la correspondencia con sus propios datos	Hojas Carteles de apoyo	Evaluación escrita
Gestiona y tramita la documentación				

---

Tcnlga. Margarita Guerrero C.

---

Tcnlga. Verónica Rosas C.

### UNIDAD 3

# MOMENTO PARA VIVIR

## LA IMPORTANCIA DEL DIÁLOGO

El diálogo es una necesidad que se siente en nuestra época. Se habla con razón de la multitud solidaria por falta de diálogo, cuyo inestimable valor el hombre moderno está a punto de perder.

Las ciencias psicológicas y sociales nos recuerdan que el equilibrio de la persona humana sólo se encuentra por medio del diálogo, basado en una relación de comprensión y amor.

Tropezamos diariamente en nuestro camino con personas amigas o conocidas, les saludamos de lejos, nos disculpamos diciendo que es por falta de tiempo; pero eso no es verdad.

Lo cierto es que no existimos "Los unos para los otros". Estamos encerrados en nuestros propios problemas, no damos importancia a los de los demás. No olvidemos que el diálogo es una fuerza de espíritu una voluntad de cortesía, de simpatía y estimulación de parte de quien inicia el diálogo y nos obliga a salir de nosotros mismos.

El diálogo cara a cara es el más poderoso medio de comunicación porque permite el retorno de su comunicación (o mensaje). El caso típico del poder del diálogo nos demuestra Cristo, cuando sin escribir una sola palabra nos dejó su mensaje y fundó una doctrina usando la palabra como medio de comunicación y diálogo con sus discípulos.

### **Actividad:**

*Solicitar la participación voluntaria de 5 estudiantes con comentarios sobre la lectura. En un tiempo de 2 minutos cada una.*

## Estrategia

Técnica del diagrama de comparación.- Mediante esta técnica, se puede comparar dos o más ideas de un mismo texto o de diferentes obras, estableciendo sus semejanzas y sus diferencias concretas.

## Objetivo

- ✓ Explicar el proceso de ingreso y registro de documentos.
- ✓ Utilizar correctamente los registros de correspondencia interna.

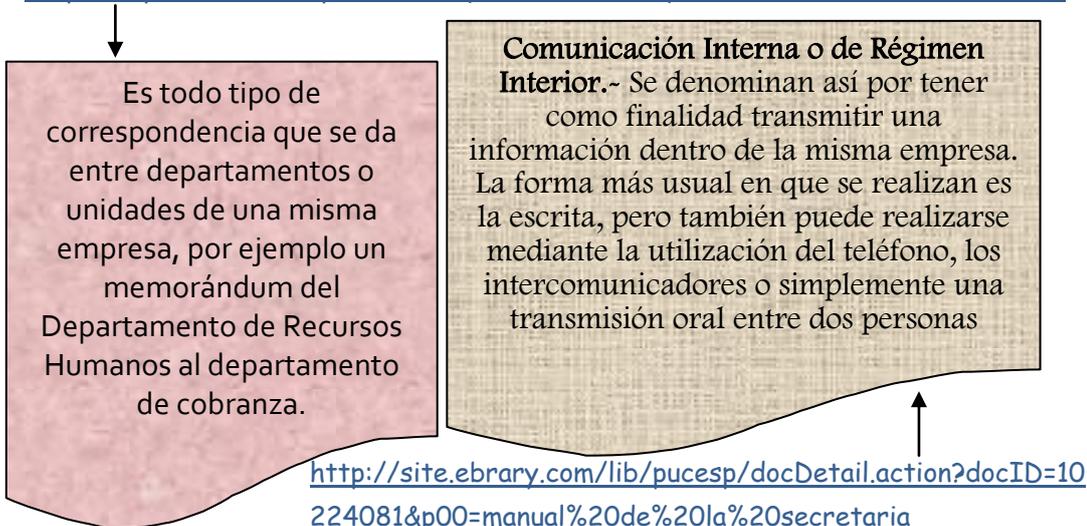
## Contenidos

1. Momentos de reflexión
2. ¿Qué es correspondencia interna?
3. Como se debe Registrar
4. Proceso de Ingreso y registro de documentos
5. Modelos de registro
6. Actividades
7. Evaluación
8. Pasatiempos

## Desarrollo

### ¿Qué es correspondencia interna?

<http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20070314230924AAMLtQ6>



## Como se debe Registrar la Correspondencia Interna

Guía práctica Secretaria de Gerencia, Claudia Basantez, Perú, 2008

El grupo encargado del registro de la correspondencia, se informará de su contenido y transcribirá los datos importantes en el formulario Hoja de Ruta, debiendo consignar el nombre del Departamento que deba tramitarlo

- ✓ Cuando ingresa la correspondencia:
- ✓ Primero se pone la fecha de entrada
- ✓ El número de orden de entrada
- ✓ El nombre de la procedencia, es decir de dónde viene
- ✓ El nombre del remitente quién envía
- ✓ La clase del documento Ejemplo: Oficio, facturas, informes y otros.
- ✓ Extracto de su contenido, un breve resumen de lo que trata el documento

Manual de Archivo, Zoila Villacís, Quito, 1990.

	El grupo encargado del registro de la correspondencia, se informará de su contenido y transcribirá los datos importantes en el formulario Hoja de Ruta, debiendo consignar el nombre del Departamento que deba tramitarlo.

## Proceso de Ingreso y registro de documentos

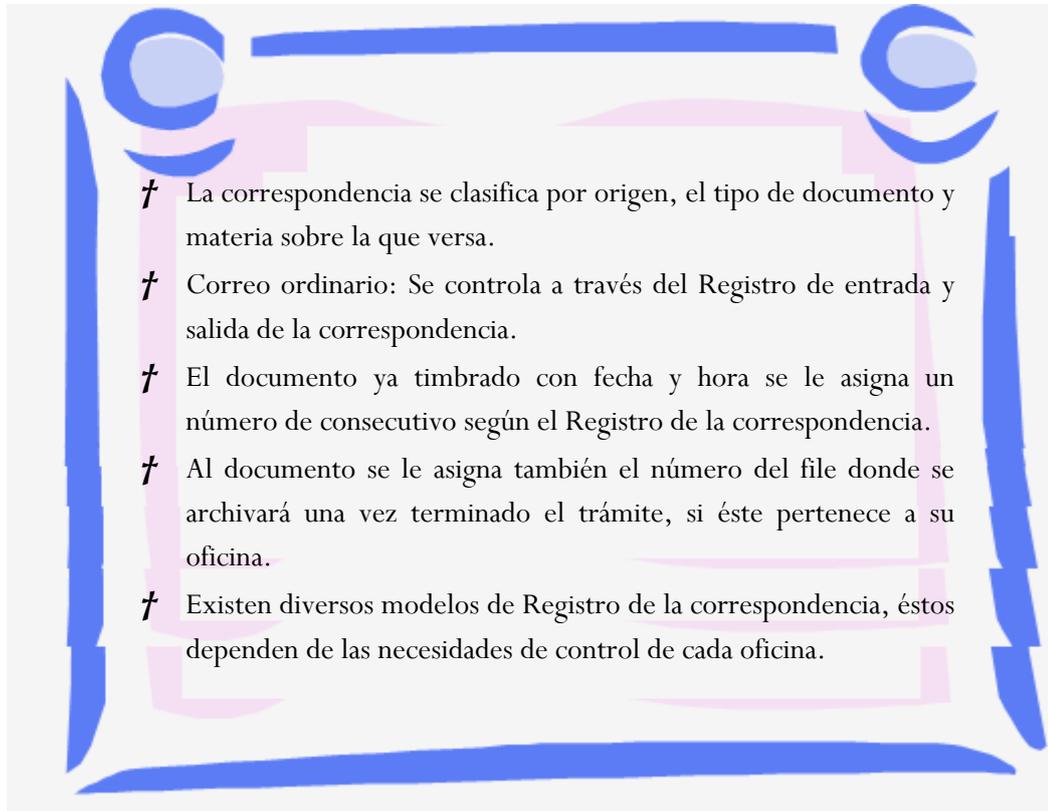
### Primer paso: Recepción

Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008

La correspondencia puede llegar por correo tradicional o recepción directa “Por mano” o “Entrega personal”

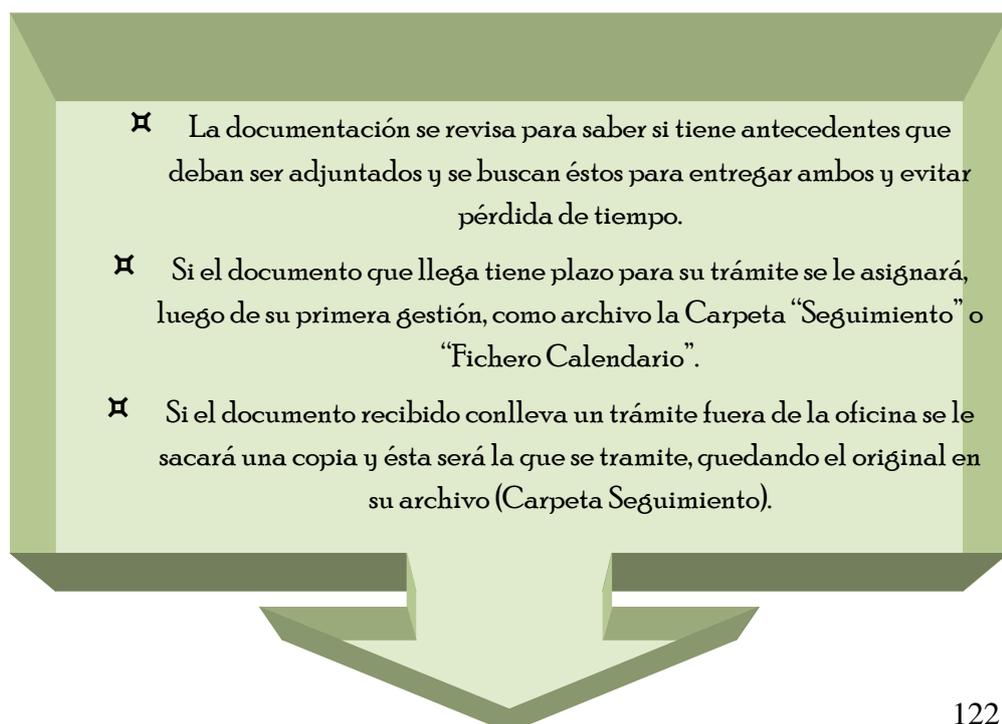
- ☺ Clasificar la correspondencia: correo ordinario, cuentas, certificados o documentos oficiales. Los documentos oficiales no se abren, se entregan directo a la persona que trabaja con la documentación secreta.
- ☺ Cuentas de consumo: Gas, agua, electricidad, etc. Esta documentación se le pasa directamente a contabilidad.
- ☺ Se recibe la documentación y se revisa que esté completa. Puede darse el caso que al leer una carta se haga referencia a un cheque, documento anexo, etc., que no ha llegado con la carta; en este caso se procederá a anotarse su falta y se le informará al remitente de la misma.
- ☺ Se timbra con sello, fecha, hora y firma (original y copia) La copia es de la persona que la trajo.
- ☺ Si dentro de la correspondencia recibida llegara una con la dirección equivocada se devolverá a la dirección del sobre.
- ☺ La correspondencia clasificada como “Privada”, “Confidencial” o “Personal”, no deben abrirse sin autorización. Éstas se entregarán de inmediato al jefe, solo se fechará el sobre.
- ☺ Cuando es un envío se comprobará que la cantidad concuerde con lo mencionado en la carta. Si hubiese un faltante también se le informará al remitente y se anotará el faltante.

## Segundo paso: Codificación



## Tercer paso: Gestión

### Gestión dentro de la empresa



## PASOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA

1. Sello de recepción de la empresa que denote claramente fecha y hora.
2. Numeración correlativa de recepción, se le debe asignar un número a cada documento y anotarlo (sellarlo) dentro o al lado del sello de recepción.
3. Anotar los datos en el libro de control de correspondencia

### Modelos de registro de correspondencia interna

Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008

Con el fin de controlar la correspondencia se utiliza el Registro de Entrada y Salida de la correspondencia, en el que se anotan en orden consecutivo las informaciones de las cartas que se reciben y de las que se envían.

N.	Fecha de Recepción	Hora	Fecha del Documento	Procedencia	Asunto o material

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**N°:** Es el número de orden.

**Fecha de recepción:** Escribir el día, mes y año en que llega la información.

**Hora:** La hora exacta en la que recibe la documentación.

**Fecha del documento:** Es la que consta como referencia en la comunicación

**Procedencia:** Es describir de que departamento llega la información.

**Asunto o material.-** Es un pequeño resumen de lo que contiene la información.

#### Otro ejemplo

Nº	Fecha Recibida	Dirigido a	Procedencia	Tema o Asunto	Nombre de quien recibe	Observación

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**N°:** Es el número de orden.

**Fecha recibida:** Escribir el día, mes y año en que se recibe la información.

**Dirigido a:** El nombre o cargo de la persona que va a recibir la documentación

**Procedencia:** Es describir de que departamento llega la información.

**Tema o Asunto.-** Es un pequeño resumen de lo que contiene la información.

**Nombre de quien recibe.-** Para mejor control, se escribirá el nombre o sumilla de quien ha recibido la correspondencia.

**Observación:** En caso de existir algo que se tenga que aclarar.

### Otro ejemplo

Fecha de entrada		Nro. Orden de entrada	Destino	Destinatario	Clase de documento	Extracto de su contenido	Observación
DÍA	MES						

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**Fecha de entrada:** DÍA-MES: Escribir la fecha como indica en el formato.

**No. Orden de entrada:** Escribir en orden progresivo el número que le corresponde a cada documento.

**Destino:** Es el nombre de la oficina a la que se remitirá la correspondencia recibida

**Clase de documento:** Se indicará si es oficio, memorando, convenio, solicitud, factura, proyecto, entre otros

**Extracto de su contenido:** Es un resumen que abarca en pocas palabras la información de que se trata.

**Observación:** En caso de existir algo que se tenga que aclarar.

### Otro ejemplo

Documento	Número	Fecha/---	Emitido por	Tema

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**Documento:** Escribir a que se refiere el documento (oficio, memorando, convenio)

**Número:** Escribir el número de referencia que tiene el documento (025-CVC)

**Fecha:** Escribir la fecha que tiene registrada en el documento y la fecha que se recibe

**Emitido por:** El nombre de la persona y el cargo de quien envía el documento.

**Tema:** Es el extracto del asunto de que trata la correspondencia recibida.

## Otro ejemplo

Fecha _____					
Nro. Registro	Asunto	Unidad Destinataria	Fecha documento	Anexos	Nombre y cargo remitente
Nombre y Firma del responsable					
Nombre y Firma del jefe					

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**Fecha:** Anotar día, mes y año en que se elabora el Formato de Correspondencia de Entrada.

**No. de Registro:** Escribir notar en orden progresivo el número que le corresponde a cada documento de la correspondencia que se registra.

**Asunto:** Es el extracto del asunto de que trata la correspondencia recibida.

**Unidad destinataria:** Es el nombre de la oficina a la que se remitirá la correspondencia recibida.

**Fecha de Documento:** Escribir la fecha que tiene registrada el documento.

**Anexos:** Especificar, si es el caso, las características de los anexos que acompañan a la correspondencia recibida.

**Nombre y cargo del remitente:** Escribir el nombre completo y cargo oficial, si es el caso, del funcionario que remite la correspondencia.

**Nombre y Firma del responsable de la Oficina:** Si la correspondencia fue entregada por otra persona, escribir el nombre completo y firma del funcionario que entrega la documentación a la persona encargada.

**Nombre y firma del jefe:** Es el nombre y firma del titular de dicha área o unidad o departamento.



### Recuerda

La sociedad educa, la escuela instruye.

### Otro ejemplo

Nº	Fecha de ingreso	Procedencia	Dirección o área correspondiente	Fecha y firma de recibido	Tipo de trámite	Fecha de respuesta	Nro. Respuesta	Fecha de envío

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**Nº:** Es el número de orden y como va llegando la documentación.

**Fecha de ingreso:** Escribir el día, mes y año en que se recibe la información.

**Procedencia:** Es describir de que departamento general llega la información.

**Dirección o área correspondiente:** Es la dirección o departamento específico.

**Fecha y firma de recibido:** Escribir cuando se recibió la comunicación.

**Tipo de trámite:** Diferenciar a que se refiere (urgente, pendiente, normal)

**Fecha de respuesta:** Analizar el documento y dar una fecha tentativa

**Nro. Respuesta:** En caso de existir varias alternativas.

**Fecha de envío:** En la que se envía la documentación a otro departamento.

### Otro ejemplo

NUM.	FECHA	DOCUMENTO	PROCEDENCIA	REFERENCIA	DIRIGIDO A	ARCHIVADO EN

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**NUM:** Es el número de orden que tiene el documento

**Fecha:** Escribir la fecha que tiene registrada en el documento y la fecha que se recibe

**Documento:** Es conocer el tipo de documento (solicitud, oficio)

**Procedencia:** Es describir de que departamento llega la información.

**Referencia:** Es el extracto del asunto de que trata la correspondencia recibida

**Dirigido a:** El nombre o cargo de la persona que va a recibir la documentación

**Archivado en:** Escribir en donde se guardo la correspondencia.

## Actividades

### QUE EL/LA ESTUDIANTES DEBE DESARROLLAR

#### Ejercicio Práctico 3

1. Selecciona uno de los modelos de registro de correspondencia y realízalo en hojas de papel bond o en el cuaderno de trabajo.
2. En grupo de 5 estudiantes, elabore un registro de correspondencia interna y exponga de forma oral con datos reales, a los demás compañeros.
3. Realice su propio modelo sobre el registro de la correspondencia interna con su propio instructivo. Utilice su creatividad, puede intercambiar los datos de los diferentes modelos de registros de correspondencia.
4. Con los sobres de documentos realizados en el ejercicio anterior registre la correspondencia en el formato realizado por usted.
5. Luego ponga todo en un cartapacio o en una carpeta. No olvide que en la unidad anterior, ya realizó los separadores con pestañas.



Recuerde que la forma de presentación y su creatividad para hacer el ejercicio son importantes para la calificación.

## Evaluación

### BLOQUE DE VERDADERO O FALSO

En el paréntesis de la derecha escriba una (V) de verdadero o una (F) de falso según corresponda.



1. El proceso de registro de documentos es guardar la correspondencia ( )
2. Las facturas, de servicios básico como agua, luz, teléfono e Internet se las pasa directamente a contabilidad? ( )
3. La correspondencia confidencial se abre para informar al jefe sobre el asunto que trata? ( )
4. Un documento que necesita realizar trámite en determinado tiempo, usted hace el seguimiento respectivo? ( )
5. Cuando un documento está acompañado de un paquete, usted entrega primero la carta y al otro día el paquete? ( )
6. La correspondencia se clasifica en interna, externa y departamental? ( )

### BLOQUE DE CONCEPTO

1. Según el diccionario español, que significa correspondencia?

Correspondencia.....  
.....  
.....

Nombre del diccionario..... pág. ....

2. Como procederá usted cuando recibe una carta en donde hace referencia a un cheque anexo, que no llegó junto con la carta?

.....  
.....

3. Según el diccionario de sinónimos, que es gestionar?

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....



4. Complete. Los modelos de registros de correspondencia, son diseñados de acuerdo a:....?

.....  
.....

5. Enumere los pasos para el ingreso y registro de documentos?

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

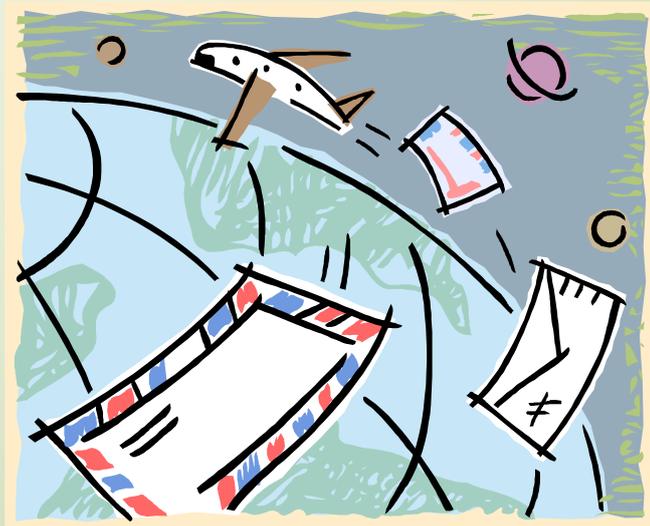
### **Pasatiempo**

#### **Empezar a concientizar el yo integral**

1. Físicamente soy: \_\_\_\_\_
2. Mentalmente soy: \_\_\_\_\_
3. Emotivamente soy: \_\_\_\_\_
4. Mis habilidades y destrezas: \_\_\_\_\_
5. Mis debilidades y limitaciones: \_\_\_\_\_
6. Mis aptitudes y Capacidades: \_\_\_\_\_
7. Mis roles o papeles sociales: \_\_\_\_\_
8. Mi carácter: \_\_\_\_\_
9. Mis sueños (despierto): \_\_\_\_\_
10. Mis actividades más importantes: \_\_\_\_\_
11. Mis gustos: \_\_\_\_\_
12. Mis pasatiempos: \_\_\_\_\_



# UNIDAD 4



## *CORRESPONDENCIA* **EXTERNA**

**PLANIFICACIÓN SEMANAL**  
**UNIDAD 4**

**DATOS INFORMATIVOS**

**MATERIA:** GESTIÓN DOCUMENTAL  
**CURSO:** TERCEROS DE BACHILLERATO  
**TRIMESTRE:** TERCERO  
**ÁREA:** COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
**No HORAS:** 6 HORAS

**CORRESPONDENCIA EXTERNA**

COMPETENCIA	CONTENIDOS	ESTRATEGIA	RECURSOS	EVALUACIÓN
Analiza la importancia de la correspondencia externa y aprende a registrar	¿Qué es correspondencia externa?  Como se debe Registrar	Lectura de motivación  Ejercicio prácticos	Cuaderno de aplicación  Registros de salida	Participación en clase  El trabajo en equipo
Reconoce la correspondencia externa	Proceso de salida y registro de documentos	Investiga modelos de registros de la correspondencia externa (salida)	Material de apoyo  Tiza líquida	Creatividad  Exposición oral
Aprende a utilizar los registros de salida de la correspondencia	Modelos de registro	Completa los formularios impresos de salida de la correspondencia con sus propios datos	Hojas  Carteles de apoyo	Evaluación escrita
Gestiona y tramita la documentación				

\_\_\_\_\_  
Tcnlga. Margarita Guerrero C.

\_\_\_\_\_  
Tcnlga. Verónica Rosas C.

## UNIDAD 4

# MOMENTO PARA VIVIR

## LA PREGUNTA MÁS IMPORTANTE

En cierta ocasión, durante mi segundo semestre en la escuela de enfermería, el profesor nos hizo un examen sorpresa. Leí rápidamente todas las preguntas, hasta llegar a la última: "¿Cómo se llama la mujer que limpia la escuela?".

Seguramente era una broma. Yo había visto muchas veces a la mujer que limpiaba la escuela. Era alta, de cabello oscuro, unos 50 años, pero ¿cómo iba a saber su nombre? Entregué el examen sin contestar la última pregunta.

Antes de que terminara la clase, alguien le preguntó al profesor si esa pregunta contaría para la calificación. "Definitivamente -contestó-. En sus carreras ustedes conocerán a muchas personas. Todas son importantes. Ellas merecen su atención y cuidado, aun si ustedes sólo les sonríen y dicen: ¡Hola!

Nunca olvidé esa lección, y supe luego que su nombre era Dorothy. Todos somos importantes.

Este es un curso acelerado de relaciones humanas en el trabajo. A propósito ¿ya se hizo la misma pregunta?

### **Actividad:**

- **Solicitar la participación de todos los estudiantes y realizar las siguientes preguntas en distinto orden, en un tiempo de 10-15 minutos, como por ejemplo:**

- m Como se llaman los padres,*
- m Cuantos hermanos tienen y qué lugar ocupan,*
- m En donde nació,*
- m Fecha de cumpleaños*
- m Que signo del zodiaco es,*
- m A qué edad tuvo su primer novio,*

**Entre otras preguntas.**

## Objetivo

- m Explicar el proceso de registro de correspondencia externa.
- m Utilizar correctamente los registros de correspondencia externa.

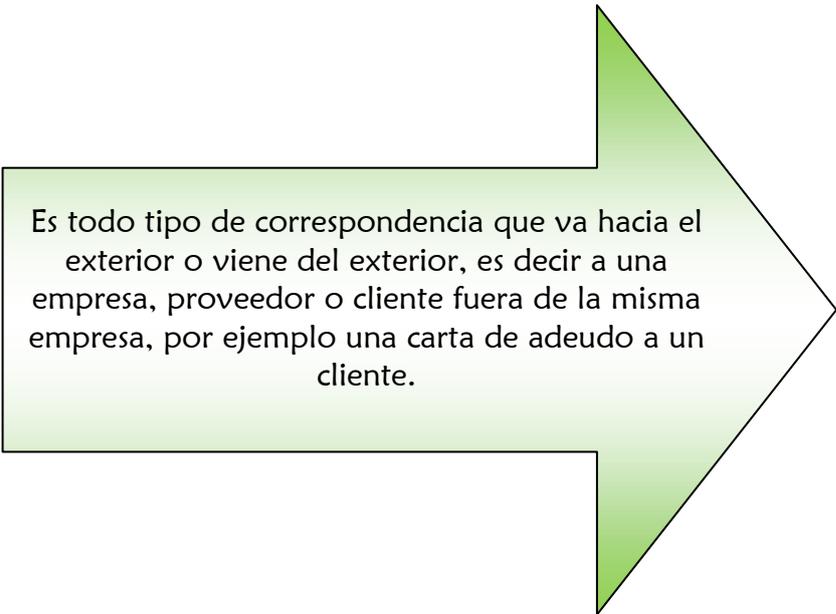
## Contenidos

1. Momentos de reflexión
2. ¿Qué es correspondencia externa?
3. Como se debe Registrar
4. Proceso de salida y registro de documentos
5. Modelos de registro
6. Actividades
7. Evaluación
8. Pasatiempos

## Desarrollo

### **Correspondencia Externa**

<http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=0070314230924AAMLtQ6>



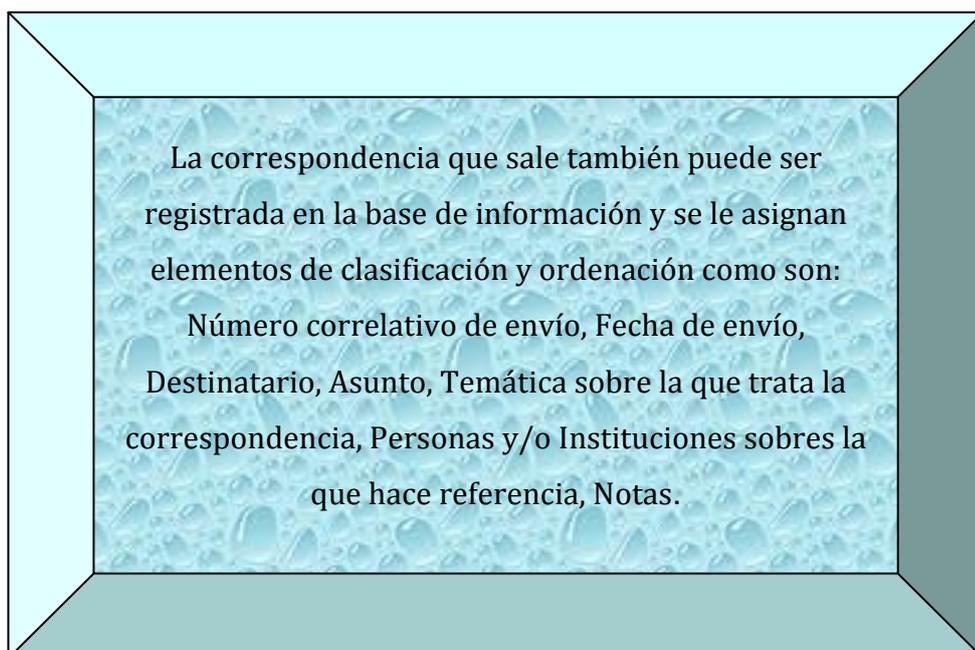
Es todo tipo de correspondencia que va hacia el exterior o viene del exterior, es decir a una empresa, proveedor o cliente fuera de la misma empresa, por ejemplo una carta de adeudo a un cliente.

## Pasos para registrar la correspondencia externa

Libro *Secretaría Ejecutiva*, de Fernando Canda Moreno, Madrid España, 2004

- La fecha de salida
- El número de orden de salida
- El destino a donde debe llegar. Ejemplo nombre de la empresa a donde se envía
- El nombre del destinatario quien va a recibir
- La clase del documento. Ejemplo Oficio, facturas o informes
- Un extracto de su contenido, un breve resumen de lo que trata el documento
- Observaciones aquí se pone el nombre y la firma de la persona u oficina de quien envía la correspondencia. Luego se demostrará gráficamente.

## Registro de la correspondencia enviada



## Gestión para la salida de correspondencia

Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008

- Tener un horario planificado para esta tarea.
- Chequear que los datos consignados en el sobre sean los correctos.
- Dar un orden de prioridad a la salida de la correspondencia.
- Si la empresa lleva el Libro especial de franqueo, colocará en él los gastos por este concepto.
- Clasificar la correspondencia y los envíos según su destino, los que pudieran ser interno, nacionales o internacionales.
- Tener a la mano los folletos de los códigos postales.
- Asegurarse que la correspondencia llegue a su destino, pudiera solicitarse acuse de recibo

## Modelos de registro de correspondencia de salida

N.	Fecha Enviada	Hora	Destino	Tema o materia	Observación		
					Tipo de documento	Adjunto	Con Copia

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**N°:** Es el número de orden.

**Fecha enviada:** Escribir el día, mes y año en que sale la información.

**Hora:** La hora exacta en la que sale la documentación.

**Destino:** Indicar a qué lugar va la documentación.

**Tema o materia.-** Es un pequeño resumen de lo que contiene la información.

**Observación:**

**Tipo de documento:** Aclara a que se refiere (oficio, convenio)

**Adjunto:** En caso de existir más hojas, carpetas o anillados

**Con copia:** Para conocer qué departamento o persona también va a tener ésta documentación.

### Otro ejemplo

Nº	Fecha Enviada	Dirigido a	Destino	Tema o Asunto	Observación

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**Nº:** Es el número de orden.

**Fecha enviada:** Escribir el día, mes y año en que se envía la información.

**Dirigido a:** El nombre o cargo de la persona que va a recibir la documentación

**Destino:** Escribir a qué departamento o persona llegará la información.

**Tema o Asunto.-** Es un pequeño resumen de lo que contiene la información.

**Observación:** En caso de existir algo que se tenga que aclarar.

### Otro ejemplo

Documento	Número	Fecha / --	Entidad que emite	Tema

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**Documento:** Escribir a que se refiere el documento (oficio, memorando, convenio)

**Número:** Escribir el número de referencia que tiene el documento (025-CVC)

**Fecha:** Escribir la fecha que tiene registrada en el documento y la fecha que se recibe

**Entidad que emite:** Es el nombre de la institución que envía el documento.

**Tema:** Es el extracto del asunto de que trata la correspondencia.

### Otro ejemplo

Fecha de salida		Nro. Orden de la Salida	Destino	Destinatario	Clase de documento	Extracto de su contenido	Observación
DÍA	MES						

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**Fecha de entrada:** DÍA-MES: Escribir la fecha como indica en el formato.

**No. Orden de la salida:** Escribir en orden progresivo el número que le corresponde a cada documento.

**Destino:** Es el lugar, nombre de la oficina a la que se envía la correspondencia.

**Destinatario:** Nombre de la persona que recibirá la información.

**Clase de documento:** Se indicará si es oficio, memorando, convenio, solicitud, factura, proyecto, entre otros.

**Extracto de su contenido:** Es un resumen que abarca en pocas palabras la información que sale.

**Observación:** En caso de existir algo que se tenga que aclarar.

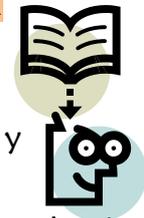
### Otro ejemplo

Fecha	Remitente	Acción Requerida
_____	_____	_____
Seguimiento _____		
_____		
_____		

#### INSTRUCTIVO DE LLENADO

Las cartas, avisos y formularios que usted recibe sobre su caso deben ser anotados en este registro. Escriba la fecha, quién lo envió y qué le piden que haga o que provea. Si le han pedido que provea información, escriba la clase de información, la fecha de su respuesta y a quién ha dado usted su respuesta en la sección de seguimiento.

**Actividades**  
**QUE EL/LA ESTUDIANTES DEBE DESARROLLAR**  
**Ejercicio Práctico 4**



1. Selecciona uno de los modelos de registro de correspondencia y realízalo en hojas de papel bond o en el cuaderno de trabajo.
2. En grupo de 5 estudiantes, elabore un registro de correspondencia externa (salida) y exponga de forma oral con datos reales, a los demás compañeros.
3. Realice su propio modelo sobre el registro de la correspondencia externa con su propio instructivo  
Utilice su creatividad, puede intercambiar los datos de los diferentes modelos de registros de correspondencia.
4. Con los sobres de documentos realizados en el ejercicio anterior registre la correspondencia en los formatos realizados por usted.
5. Luego ponga todo en un cartapacio o en una carpeta. No olvide que en la unidad anterior, ya realizó los separadores con pestañas.

Recuerde que la forma de presentación y su creatividad para hacer el ejercicio son importantes para la calificación.

*Docente, no olvide de analizar el valor que el estudiante da a éste proceso de aprendizaje.*



**Recuerda**

“El **ejecutiv@** debe ser siempre puntual, tanto a la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios y/o calendarios asignados a cada tarea”

## Evaluación

### **BLOQUE DE VERDADERO O FALSO**

En el paréntesis de la derecha escriba una (V) de verdadero o una (F) de falso según corresponda.



1. Es importante registrar algunos datos para cuando sale la correspondencia ( )
2. No se hace seguimiento a la correspondencia que sale de la oficina ( )
3. El modelo de registro de correspondencia es único y no se puede modificar ( )
4. Es necesario chequear que los datos que están consignados en el sobre sean los correctos ( )

### **BLOQUE DE CONCEPTO**

1. Según el diccionario español, que significa destinatario?

Destinatario .....

Nombre del diccionario..... pág. ....

2. Explique cómo se clasifica la correspondencia

.....  
.....

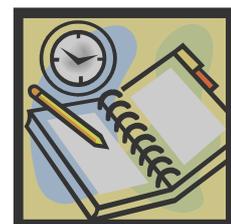
3. Según el diccionario español que significa franquear?

.....  
.....

Nombre del diccionario..... pág. ....

4. Enumere los pasos para la salida y registro de documentos?

- .....
- .....
- .....
- .....



- .....
- .....
- .....

5. Explique con su criterio, la gestión para la salida de la correspondencia?

.....

.....

.....

.....

**Pasatiempo**

Ésta dinámica la puede hacer con frutas, animales o cosas.

En éste caso vamos hacer con frutas y todos los participantes tienen que participar, aprovechemos para reírnos de nosotros mismos.

**Ejemplo:**

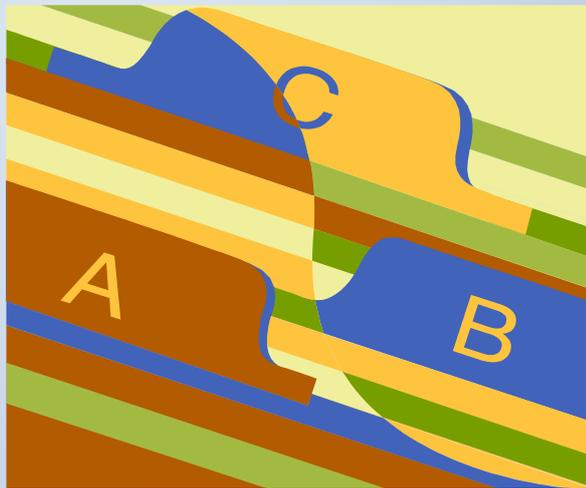
Piense en una fruta: **manzana**

Ahora repita está frase y al final dice la fruta que penso, así:

- Al salir le doy un beso a la **manzana**
- En la noche, nunca me falta la **manzana**
- Cuando me levanto, lo primero que me lavo, es la **manzana**



# UNIDAD 5



*ARCHIVO*

**PLANIFICACIÓN SEMANAL**  
**UNIDAD 5**

**DATOS INFORMATIVOS**

**MATERIA:** GESTIÓN DOCUMENTAL  
**CURSO:** TERCEROS DE BACHILLERATO  
**TRIMESTRE:** TERCERO  
**ÁREA:** COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
**No HORAS:** 6 HORAS

**ARCHIVO**

COMPETENCIA	CONTENIDOS	ESTRATEGIA	RECURSOS	EVALUACIÓN
<p>Guarda correctamente los documentos ya gestionados</p> <p>Utiliza la ficha falta en el préstamo de documentos o carpetas</p> <p>Conoce la forma correcta de archivar documentos</p>	<p>Archivo de la correspondencia interna y externa</p> <p>Ciclo de vida de los archivos</p> <p>Función de los archivos</p> <p>Registro de ficha falta</p>	<p>Lecturas de motivación</p> <p>Lluvia de ideas de los estudiantes, respecto al archivo</p> <p>Elabora separadores para archivar</p> <p>Elabora una caja de archivo</p>	<p>Cuaderno de aplicación</p> <p>Tiza líquida</p> <p>Pizarrón</p> <p>Formularios impresos</p> <p>Esferos</p> <p>Hojas</p> <p>Material de apoyo</p>	<p>Ejercicios prácticos</p> <p>Evaluación escrita</p> <p>Tarea en casa</p>

---

Tcnlga. Margarita Guerrero C.

---

Tcnlga. Verónica Rosas C.

## UNIDAD 5

# MOMENTO PARA VIVIR

## TUS PADRES SON TUS MEJORES AMIGOS?

Hoy lo vamos a descubrir gracias a un test interesante que compartimos contigo, es importante que respondas con sinceridad, pues tus padres pueden llegar a ser tus mejores amigos, siempre que te comuniques con ellos.

1. A qué se dedican?

Papá.....

Mamá.....

2. Cuáles son los colores predilectos?

Papá.....

Mamá.....

3. Cuántos años tienen?

Papá.....

Mamá.....

4. Qué los hace estar molestos?

Papá.....

Mamá.....

5. Qué los alegra?

Papá.....

Mamá.....

6. Cuáles son sus pasatiempos favoritos?

Papá.....

Mamá.....

7. Cómo se llaman sus mejores amigos?

Papá.....

Mamá.....

8. Cuáles son los platos predilectos?

Papá.....

Mamá.....

9. Qué prefieren leer: una novela, la prensa o una revista de farándula?

Papá.....

Mamá.....

10. Cuáles son sus programas favoritos de TV.?

Papá.....

Mamá.....



11. El fin de semana prefieren salir de paseo o quedarse en casa?  
Papá.....  
Mamá.....
12. Les gusta vestir elegantemente o prefieren la ropa sport?  
Papá.....  
Mamá.....
13. Qué cualidades admira el uno del otro?  
Papá.....  
Mamá.....
14. Qué tarea doméstica le desagrada más?  
Papá.....  
Mamá.....
15. Qué clase de regalo prefieren recibir?  
Papá.....  
Mamá.....

**CALIFICACIÓN:** Cada respuesta, vale dos puntos, si alguna no contestaste cero. Luego verifica en casa con tus padres las respuestas si coincidieron dos puntos caso contrario uno.

**De 25 a 30 puntos.-** Felicidades conoces bien a tus padres, y no los ves sólo como tus progenitores, sino como tus mejores amigos, porque tu conocimiento sobre ellos muestra que existe una comunicación entre padres e hijo, excelente, eres un (a) buen (a) hijo (a).

**De 19 a 18 puntos:** sabes lo suficiente de tus padres, como para tener una relación satisfactoria con ellos, sin embargo es posible mejorarla y convertirla en una bella amistad, si te tomas el tiempo de conocerlos más a fondo, puedes revisar las respuestas en donde ha fallado y haz un esfuerzo por comunicarte más con ellos.

**De 13 a 18 puntos:** la relación con tus padres es bastante superficial. Sin duda, los quieres y los respetas... ¿Pero sabes apreciarlos? Comunícate con ellos hoy ¿hazles preguntas? No lo dudes, acércate, su amor hacia ti es incomparable.

## Estrategia

Técnica de Organización.- Mediante esta técnica vamos a ordenar, establecer la secuencia y el tiempo en que debe realizarse las actividades de acuerdo con nuestras posibilidades, circunstancias y experiencias.

## Objetivo

- Definir las funciones de los archivos.
- Conocer el ciclo de vida de los archivos.
- Aprender a utilizar la ficha falta.



## Contenidos

1. Momentos de reflexión
2. Archivo de la correspondencia
3. Archivo de gestión
4. Niveles de archivo
5. Ciclo de vida de los archivos
6. Función de los archivos
7. Registro de la ficha falta
8. En el archivo se producen ausencias de dos clases
9. Actividades
10. Evaluación
11. Pasatiempos

## Desarrollo

### **Archivo de la correspondencia**

<http://www.ucb.edu.bo/Procedimientos/Generales/RegistroCorrespondencia.pdf>

Una vez registrada la correspondencia enviada,  
la persona encargada devolverá la copia al  
asistente para que la guarde en el archivador  
correspondiente.

## Archivo de gestión

Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008

Es donde se generan los documentos, en los que se guardan con carácter temporal aquellos sometidos a continua utilización y consulta por las propias

## Archivo

<http://www.albo.com.bo/mdi/Documentos%20complementarios/Manual%20de%20Correspondencia.pdf>

Es importante mantener un archivo organizado, conservado y de fácil acceso, tareas que recaen como responsabilidad en las personas encargadas del control de correspondencia de cada oficina.

Se establecen los siguientes puntos para el manejo del archivo de correspondencia:

1. Toda documentación, tanto enviada como recibida debe ser archivada por gestiones y manteniendo el orden del correlativo.
2. Usar archivadores de palanca etiquetados apropiadamente

## Niveles de archivo

Capítulo 2 Bases para el funcionamiento de un archivo. Técnicas de archivo y documentación en la empresa. ISBN 84-96169-78-2. FC Editorial

Hay tres niveles de archivo: activo, semiactivo e inactivo.

**Archivo activo.-** Contiene la documentación actual usada frecuentemente, que debe ser accesible a la persona sentada, y situada en proximidad al puesto de trabajo, en un área delimitada por la ley de economía de los movimientos.

**Archivo semiactivo.-** Contiene la documentación no activa utilizada ocasionalmente accesible y cerca del archivo activo. La documentación archivada concierne a acciones y estudios terminados, pero todavía en uso para consulta y puede ser considerada como rutinaria (la que, en espera de ser pasada al archivo inactivo, sirve exclusivamente para obtener información de orden cronológico o técnico que necesita estar disponible en el mínimo tiempo) o de referencia que debe quedar un cierto tiempo en el archivo inactivo debido al interés que representa para el trabajo cotidiano.

**Archivo inactivo.-** Contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas, utilizada muy raramente y que no ofrece a la empresa sino un interés jurídico o histórico. Esta documentación está guardada en locales frecuentemente alejados del puesto de trabajo, especialmente adaptados para este fin. La documentación en espera de su destrucción, se conserva, por una parte, de acuerdo con los textos legales en vigor y, por otra, según las leyes interiores de la empresa para aquellos documentos que escapan al control del Estado.

## Ciclo de vida de los archivos

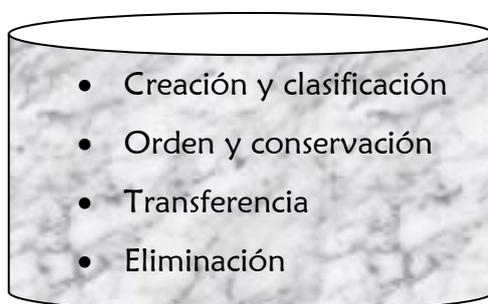
Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008

Luego de realizado los trámites pertinentes, los documentos se archivan según la clasificación realizada previamente.



Archivo	Edad	Valor	Duración	Local
Archivo de Gestión	Primaria	Primario	5 años	Oficina productora
Central	Segunda	Primario	25 – 30 años	Archivo central de la institución
Histórico	Tercera	Secundario	Permanente	Archivos históricos

Un archivo tiene un ciclo de vida con cuatro etapas bien diferenciadas que forman parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz:



Capítulo 2 Bases para el funcionamiento de un archivo. Técnicas de archivo y documentación en la empresa. ISBN 84-96169-78-2. FC Editorial.

## Función de los archivos

Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008

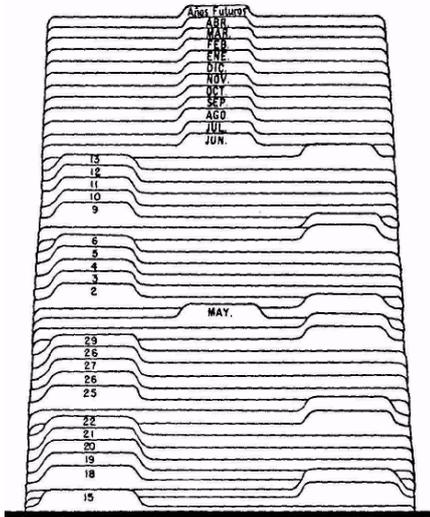
- μ Reunir de manera ordenada toda la documentación que genera la empresa.
- μ Guardar el material de forma segura, es decir, protegido contra el fuego, la humedad, el polvo, la mala utilización, el desgaste, etc.
- μ Asegura la conservación de los documentos reunidos. Esta función se logra disponiendo de los medios necesarios: armarios, clasificadores, estanterías, ficheros, etc.
- μ Facilitar la máxima rapidez en el envío de los documentos solicitados. La eficiencia del archivo depende precisamente de la rapidez con que se conteste y tramite la documentación.

## Funciones del Archivo General (<http://www.diba.es/arxiu/es/funciones.asp>)

El Archivo General tiene encargadas las siguientes funciones:

- ✓ **Guardar y organizar** la documentación escrita, impresa, gráfica, fotográfica y audiovisual que han producido todos los servicios de la Diputación en el ejercicio de las diferentes competencias ejercidas desde el año 1812.
- ✓ **Garantizar la conservación y custodia** de los documentos para dar fe y difundirlos entre los ciudadanos.
- ✓ **Facilitar la documentación y la información** necesaria, tanto al personal de la Diputación en su labor diaria administrativa, como a los investigadores con el fin de facilitarles sus trabajos de estudio e investigación.
- ✓ **Elaborar los instrumentos de descripción** que aseguren el control, el acceso y la recuperación rápida y eficiente de la información.
- ✓ **Asegurar a los ciudadanos el derecho de acceso** a la información y, a su vez, preservar el derecho a la intimidad y la reserva de los documentos privados.
- ✓ **Asesorar en materia de organización de los archivos de gestión**

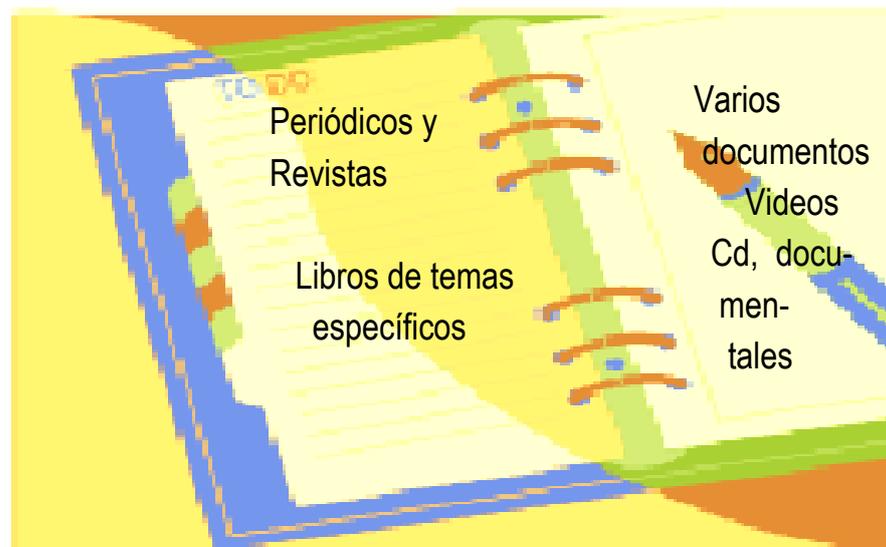
## GUÍAS ALFABÉTICAS



Consiste en una tarjeta de material fuerte de cartón, aproximadamente del tamaño de las carpetas que se usan al archivar, en la parte inferior tiene una perforación protegida por un aro de metal, a través de esta perforación pasa la varilla de la gaveta sosteniendo todas las guías en la misma posición. En la parte superior tiene una pestaña, en donde se escribe la letra del alfabeto.

## OTROS DOCUMENTOS QUE SE ARCHIVAN

En una oficina o departamento también se dispone de:



Primero hay que clasificar cada categoría por separado.

- n Los periódicos y revistas juntos, clasificados cronológicamente en una solo cajón del archivador
- n Los libros clasificados alfabéticamente por títulos, si son muchos clasificarlos numéricamente con una etiqueta autoadhesiva.
- n Varios documentos en una sola carpeta como varios
- n Videos, Cd, documentales en una estantería utilizando el sistema alfabético- por asunto.

### TIP'S BÁSICOS PARA ARCHIVAR UN DOCUMENTO

- m Encontrar un método de archivo adecuado a nuestras necesidades.
- m Archivar cotidianamente los documentos del día.
- m Dividir el trabajo y destinar un tiempo para el archivo.
- m Hacer fácil y rápida la búsqueda de un documento.



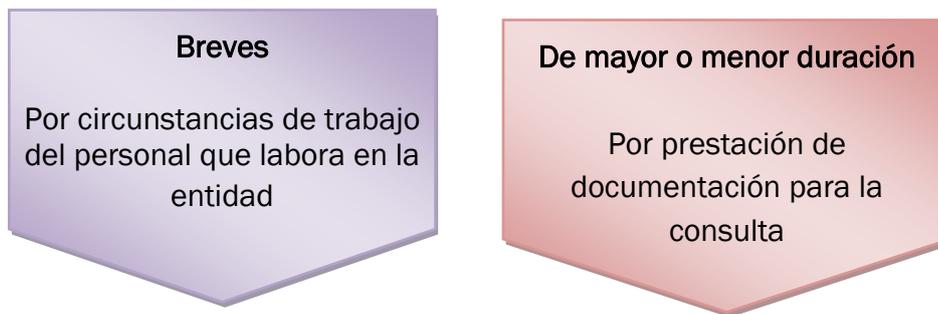
#### Recuerda

“La vida es un largo peregrinar, donde vamos encontrando miles de obstáculos que hay que sortear; pero no hay que detenerse ni volver la vista atrás”

## Registro de la Ficha Falta

Manual Aprende a Ser Secretaria, Taquechel Barreto, Amalia, Cuba, 2008

En el archivo se producen ausencias de dos clases:



La "Ficha Falta" se emplea para marcar el lugar de donde sacamos la carpeta o documento solicitado, debe reunir los siguientes datos:

**FICHA FALTA**

Carpeta Solicitada: .....

Motivo del préstamo: .....

Entregado A.: .....

Fecha de salida: ..... Hora: .....

Entregado por: .....

\_\_\_\_\_

Fecha de devolución:..... Hora: .....

Entregado por: .....

Recibido por:.....

## Actividades

### QUE EL/LA ESTUDIANTES DEBE DESARROLLAR

#### Ejercicio Práctico 5



1. Con los documentos del ejercicio anterior, ubica separadores con pestañas alfabéticas, estas deben ser de otro color, para diferenciarlas de la correspondencia, ojo sabemos que existen en el mercado separadores hechos, pero queremos conocer tu habilidad para diseñar, por lo tanto, deberá ser realizado con tus propias manos.
2. Luego archiva alfabéticamente los documentos con los separadores que ya realizaste, cada separador tendrá en la pestaña la letra del alfabeto y en el cuerpo de la hoja el nombre del documento Ejemplo:



3. Realiza una ficha falta de un color distinto a los separadores, esta deberá ser de tamaño INEN A4, es preferible que utilices una lámina fluorescente.
4. Intercambia cualquier clase de documento con un compañer@ de la clase y ubicar la ficha falta en el lugar que le corresponde.
5. Con los sobres de documentos realizados en el ejercicio anterior registre la correspondencia en los formatos realizados por usted, cuatro sobres para ingreso de correspondencia y 4 sobres para salida de correspondencia.
6. Luego ordene y archive toda la documentación registrada en el cartapacio.
7. Elabore una cajita de archivo de 15x 15 cm, de cartón, con guías alfabéticas de la a-z, para ello se deberá conseguir los siguientes materiales :
  - Cartón delgado
  - 10 láminas de cartulina de cualquier color
  - Una tijera
  - Goma
  - Etiquetas adhesivas fosforescentes
  - Un marcador de color.
  - Utilice su imaginación e ingenio para realizar esta actividad.

**Evaluación**

**BLOQUE DE CONCEPTO**

1. Con su criterio personal haga un breve resumen sobre lo que es archivo de gestión?

.....  
.....  
.....



2. Investigue a que se refiere las funciones del archivo (escriba el nombre del libro, autor y página en la que investigó)

Funciones del archivo .....

.....  
.....  
.....  
.....

Nombre del libro .....

Nombre del autor ..... página .....

3. Escriba los 4 aspectos sobre la función de los archivos con su criterio personal?

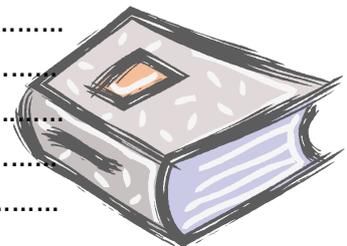
- .....

- .....

- .....

- .....

.....



4. Realice el diagrama sobre el ciclo de vida de los archivos?

5. Diagrame el formato de la "ficha falta" utilice su creatividad para que sea llamativa.

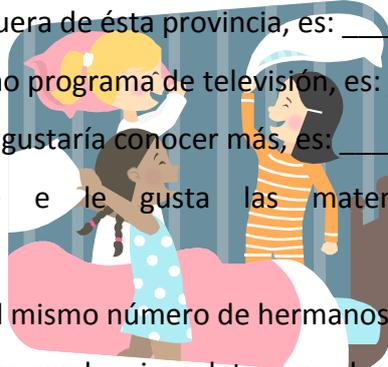
*Recuerda: Que la buena presentación y la creatividad son parte de la calificación*

## Pasatiempo

### DINÁMICA DE INTEGRACIÓN

La presente dinámica consiste en escribir los nombres de las personas del grupo, que tienen las características propuestas. Usted debe escribir el nombre y apellido de la persona al frente de los rasgos solicitados. No puede escribir dos veces un mismo nombre. Gana el primero que ha logrado llenar todo.

1. Una persona que ha visitado otro país, es: \_\_\_\_\_
2. Una persona que le guste el mismo deporte que a mí, es: \_\_\_\_\_
3. Una persona de éste grupo cuyos ojos son del mismo color que el mío, es: \_\_\_\_\_
4. Quién ha leído el mismo libro que yo, es: \_\_\_\_\_
5. Una persona que nació el mismo mes que yo, es: \_\_\_\_\_
6. Una persona de estatura parecida a la mía, es: \_\_\_\_\_
7. Una persona del grupo que nació fuera de ésta provincia, es: \_\_\_\_\_
8. Una persona que le agrada el mismo programa de televisión, es: \_\_\_\_\_
9. Una persona del grupo a quien me gustaría conocer más, es: \_\_\_\_\_
10. Una persona del grupo que e le gusta las matemáticas, es: \_\_\_\_\_
11. Una persona del grupo que tiene el mismo número de hermanos, es: \_\_\_\_\_
12. Una persona cuyo apellido comienza con la misma letra que el mío, es: \_\_\_\_\_
13. Una persona que le gusta el mismo plato favorito que a mí, es: \_\_\_\_\_



# UNIDAD DE REFUERZO

Repaso

Estudio

Práctica

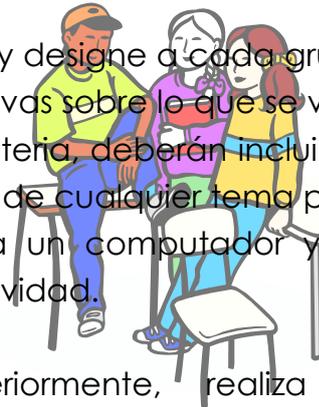
Ejemplo

Refuerzo



## ACTIVIDADES DE REFUERZO DE TODAS LAS UNIDADES

1. Consulte en Internet si existe un hardware para la gestión documental, elabore un informe escrito de una o dos hojas, este debe tener al final conclusiones con criterio personal, no olvide poner la bibliografía.
2. Realizar la siguiente investigación: Forme grupos de dos personas, Elaborar una encuesta con 10 preguntas sobre la gestión documental, dirigidas a secretarias o contadoras, anexe dos fotografías de la entrevista, al final escriba 3 conclusiones y 3 recomendaciones con criterio personal y exponer oralmente a sus compañeras.
3. Exposición: Forme grupos de 5 personas y designe a cada grupo una unidad, para que elaboren diapositivas sobre lo que se va a exponer, antes de empezar sobre la materia, deberán incluir en la exposición un mensaje de motivación de cualquier tema para sus compañeras. Para ello se necesita un computador y un proyector, o a su vez, carteles con creatividad.
4. Con los trabajos realizados anteriormente, realiza el procedimiento que le corresponde para archivar correctamente en el cartapacio, este debe ser utilizado también para archivar tus deberes, evaluaciones o tareas de otras asignaturas que los tienes en tu escritorio almacenados en algún lugar.



Ejemplo, si son de matemáticas ubícalos en la letra M y así con las otras materias, para que tengas un lugar exacto donde encontrarlos cuando los necesites. Esto te ayudará a ser organizada y a poner en práctica el archivo.

## ACTIVIDADES DE CONOCIMIENTO GENERAL QUE CORRESPONDEN A GESTIÓN DOCUMENTAL

1. Elabora un informe sobre los pasos que se deben realizar para que te matricules en la Universidad.
2. Elabora un informe sobre el trámite que se debe hacer para sacar la cédula por primera vez.
3. Elabora un gráfico a tu elección con los temas y subtemas de la gestión documental. Ejemplo: Este debe ser del tamaño de una hoja INEN. Ejemplo: dibujamos una mariposa y dentro de ésta, escribimos lo más pertinente para poder exponer (pueden ser animales, cosas, a tu imaginación)
4. Realiza una carátula con tus datos personales y adjunta en el inicio del cartapacio.

### Pasatiempo

**“¿Quién soy?”**

Empezar hacer conciencia de sí misma.

1. ¿Mi personaje favorito(a) es? \_\_\_\_\_
2. ¿Si pudiera tener un deseo sería? \_\_\_\_\_
3. Me siento feliz cuando: \_\_\_\_\_
4. Me siento muy triste cuando: \_\_\_\_\_
5. Me siento muy importante cuando: \_\_\_\_\_
6. Una pregunta que tengo sobre la vida es: \_\_\_\_\_
7. Me enojo cuando: \_\_\_\_\_
8. La fantasía que más me gustaría tener es: \_\_\_\_\_
9. Un pensamiento que habitualmente tengo es: \_\_\_\_\_
10. Cuando tengo miedo, yo: \_\_\_\_\_
11. Me da miedo cuando: \_\_\_\_\_
12. Algo que quiero, pero me da miedo pedir, es: \_\_\_\_\_
13. Me siento valiente cuando: \_\_\_\_\_
14. Amo a: \_\_\_\_\_
15. Me veo a mi mismo(a) \_\_\_\_\_
16. Algo que hago bien es: \_\_\_\_\_
17. Más que nada me gustaría: \_\_\_\_\_
18. Si fuera anciano(a): \_\_\_\_\_
19. Si fuera niño(a): \_\_\_\_\_



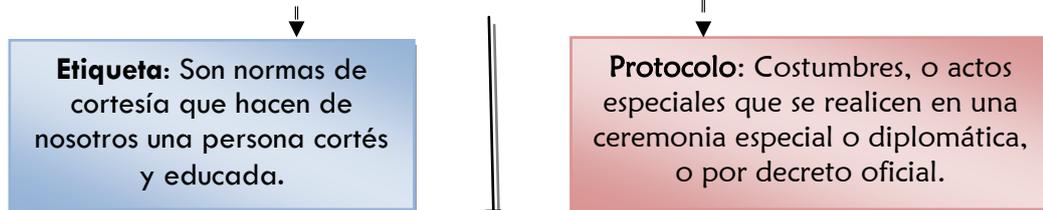
## PARA PONER EN PRÁCTICA

### CONSEJOS PARA EL ESTUDIANTE

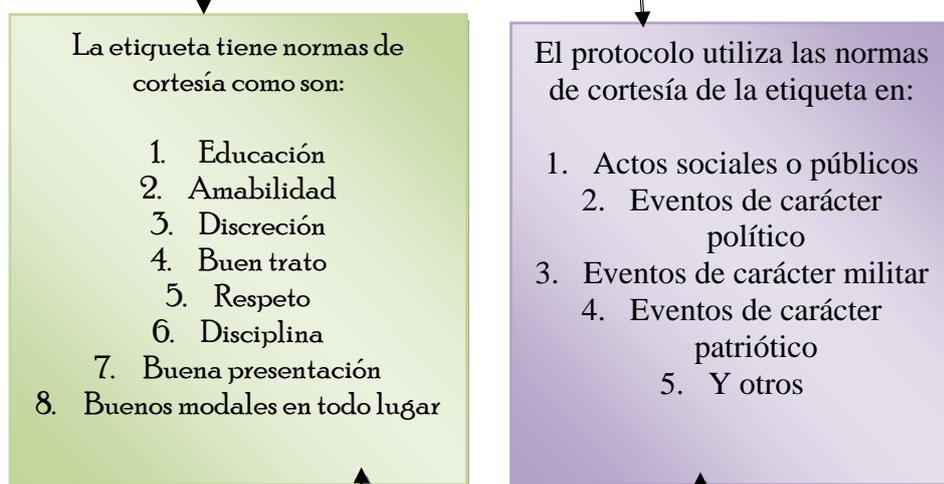
1. **CONCENTRE** su atención en el tema de la clase; participe activamente en ella, tome notas ordenadas y sintéticas, comprenda primero y luego retenga las ideas y conceptos fundamentales.
2. **REVISE** cada día las clases recibidas, elabore un cuadro sinóptico de los temas tratados, preferentemente de aquellos en los que tuvo inseguridad.
3. **DEDIQUE** un tiempo fijo y convenientemente distribuido para estudiar y hacer sus tareas con orden, prolijidad y aseo. Revise sus trabajos antes de entregarlos.
4. **COMPRUEBE** la asimilación de lo estudiado mediante autorización, preguntas y representaciones gráficas. Así afirmará la comprensión, podrá fijar mejor sus conocimientos y aplicarlo con provecho en situaciones nuevas.
5. **ACTUALICE** en informaciones, lleve l día sus trabajos, resúmenes y más tareas estudiantiles. No deje para después lo que puede hacer ahora.
6. **TRABAJE** más de lo que le pide el profesor, consulte a personas especializadas, en libros y diccionarios, no se quede con la duda del significado o de un término o de un concepto, utilice su curiosidad intelectual.
7. **ESFUÉRCESE** más en las asignaturas que le ofrezcan dificultad o no sean de su agrado, encuéntrales el lado positivo y venza los obstáculos.
8. **ESMÉRESE** en la realización de sus tareas, consultas, deberes, investigaciones, lecciones orales y escritas.
9. **ESTUDIE** para saber, es decir, para adquirir con seguridad conocimientos y habilidades.
10. **TOME CONCIENCIA** de que el progreso de la ciencia, la técnica y la cultura dependen de un primordial deber estudiantil: Estudiar. Para cumplirlo, confíe en sus propias capacidades, interés, esfuerzos y voluntad de superación juvenil.



## ETIQUETA Y PROTOCOLO



## D I F E R E N C I A S



## S E M E J A N Z A S

La etiqueta y el protocolo buscan el mismo objetivo, formar un ser humano con buenas cualidades de urbanismo y cortesía, para aplicarlos en todo momento y en todo lugar, con el propósito de fomentar las buenas relaciones humanas

## LA ETIQUETA EN VARIAS ACTIVIDADES DE LOS EJECUTIVOS Y EJECUTIVAS

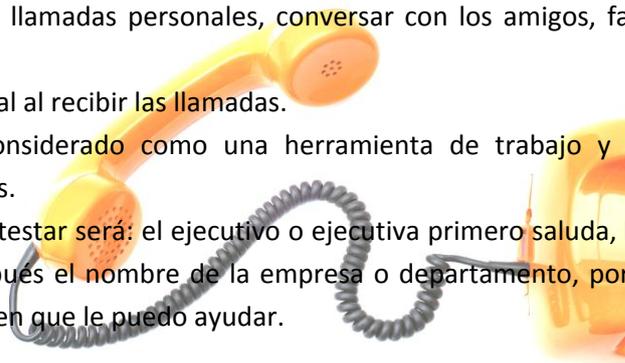
Todas las normas de etiqueta que vamos aprender, sirven para que formen parte de nuestra vida y se haga un hábito en nosotros, tanto personales como profesionales durante el diario vivir.

## ETIQUETA EN LA PRESENTACIÓN Y ASISTENCIA A EVENTOS SOCIALES

<p>Conozca los principales aspectos para ponerlos en práctica cuando asista a un evento social, ya que usted como ejecutivo o ejecutiva deberá aprenderlo para no cometer errores y disfrute de la permanencia en el lugar.</p>		
Muéstrese amable y cortés con las demás personas	Asista con puntualidad al evento	Salude a las personas, el beso será exclusivamente para las amistades
En una reunión social ningún hombre permanecerá sentado si hay una dame de pie	La persona más joven es presentada a la mayor, la de menos jerarquía es presentada a la de más jerarquía	El hombre puede ponerse de pie con una mano en el bolsillo de la chaqueta o pantalón pero nunca las dos manos en los bolsillos
Al estornudar deberá hacerlo utilizando un pañuelo	Utilice la vestimenta apropiada, elegante y discreta	El varón es el que debe abrir la puerta a su acompañante ya sea para entrar o salir
No esté pendiente del reloj	Evite bostezar frente a las personas, es de mal aspecto	El anfitrión deberá recibir y despedir a los invitados
Retírese del lugar a una hora prudente	Actúe con naturalidad, no se muestre tímido ni extrovertido	

## LA ETIQUETA EN EL TELÉFONO

- Evite hacer largas llamadas personales, converse con los amigos, familiares y otros.
- Sea atenta y cordial al recibir las llamadas.
- El teléfono es considerado como una herramienta de trabajo y medio de relaciones públicas.
- La manera de contestar será: el ejecutivo o ejecutiva primero saluda, luego dice su nombre y después el nombre de la empresa o departamento, por último la frase de cortesía, en que le puedo ayudar.



- Hablar claro con voz moderada, el mensaje deberá ser conciso y breve.
- Cuando desean hablar con otra persona de la oficina, usted deberá decirle: por favor espere ya le comunico enseguida.
- Si marca a un número equivocado, pida disculpas.
- Si recibe una llamada de alguna persona que se equivocó de número, ayúdele si puede.
- Al recibir llamadas siempre tener a mano la agenda para anotar los mensajes.
- Diseñe un modelo de notita para anotar los mensajes que son para otras personas que laboran en la oficina, esto ayuda a que los mensajes no se le olvide.



**Ejercicio en clase:** Diseña un modelo de notita para escribir mensajes recibidos por teléfono. Pega el modelo de notita en el cuaderno de la asignatura correspondiente.

## LA AGENDA

Agenda en latín significa “**LO QUE SE DEBE HACER**”. La agenda es un instrumento de trabajo imprescindible para los ejecutivos y ejecutivas, de cualquier empresa ya que sirve por dos aspectos importantes:

Para el control y la programación de las tareas que se realizan en el presente, es decir diariamente	Para la previsión de las actividades a futuro
--	---

## **CARACTERÍSTICAS SOBRE EL USO DE LA AGENDA**

- Ayuda a la secretaria a estar anticipada de las actividades que se van a realizar.
- Detalla los pormenores que se deben hacer para cualquier acto.
- Sirve como consulta para emprender una nueva actividad.
- Evita que las actividades choquen por los horarios.
- Crea organización y responsabilidad en las tareas encomendadas.
- Proyecta el trabajo en equipo para ejecutar un acto social.
- Mantiene activa las labores diarias de la oficina



## DECÁLOGO DE LA SECRETARIA

1. **La secretaria** debe realizar su trabajo y cumplir sus funciones con corrección, a través de una labor metódica y sistemática.
2. **El correcto** desempeño de sus cometidos requiere unos conocimientos básicos, una sólida cultura general y unos conocimientos complementarios y específicamente adaptados a la labor que realiza.
3. **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.
4. **El conocimiento** del inglés y de otros idiomas extranjeros se ha convertido en un requerimiento prioritario para la secretaria debido a las intensas relaciones comerciales existentes entre los distintos países.
5. **El atuendo** personal será discreto, intentando realzar las cualidades físicas con elegancia y buen gusto.
6. **Siempre debe** adaptar su propia imagen a lo que dictamine la empresa para la que trabaja.
7. **El sentido** de la responsabilidad para cumplimentar 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.
8. **Las relaciones** con el jefe estarán basadas en la lealtad y el respeto mutuos.
9. **Ha de** saber anticiparse a los posibles problemas y, si en su mano está, solventarlos.
10. **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.



## DECÁLOGO DE LA CONTADORA

1. **Amar** la contaduría pública sobre todas las profesiones
2. **No firmar** con su matrícula en vano
3. **Bendecir** el 1º de Marzo día del contador
4. **Honrar** a sus profesores y compañeros por sus experiencias compartidas
5. **Evolucionar** a las empresas
6. **No aceptar** contratos impuros
7. **No evadir** impuestos pero si eludirlos
8. **No juzgar** a los colegas o auxiliares
9. **Utilizar** el sentido común
10. **No codiciar** los clientes ajenos



## DECÁLOGO DE LA INFORMÁTICA

1. **Propiciar** por y profesores un ambiente agradable
2. **La informática** no es fácil
3. **Internet** no es más que un sistema de interconexión e intercambio de información
4. **Los «hackers»** no son terroristas informáticos
5. **A los informáticos** nos gusta ayudar, pero no el trabajar gratis
6. **Si no está** contento con el sistema Windows, sepa que tiene otras alternativas
7. **Enseñe** a sus hijos a usar correctamente Internet
8. **La seguridad** es importante
9. **Posiblemente** usted no necesita un ordenador tan caro como el que le ofrecen
10. **Cuide** sus ojos y sus muñecas

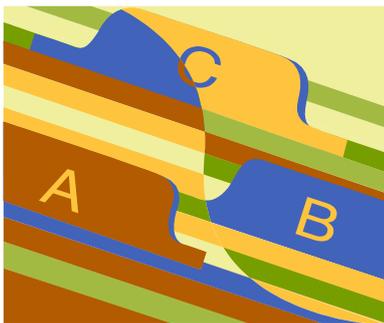


## DECÁLOGO DEL ARCHIVO EFICAZ

1. Archivar los documentos del jefe o de la oficina es una de las tareas esenciales que debe realizar una secretaria.
2. El archivo debe reunir, de forma sistemática, todos los papeles y documentos necesarios para el funcionamiento y buen gobierno de la empresa.
3. En el archivo se guarda el material de manera ordenada.



4. La consulta de un archivo debe ser operación rápida y eficaz.
5. La forma de archivo debe adaptarse al tipo de negocio o empresa.
6. Existen dos modelos de archivo: el centralizado, que se halle en un punto accesible al personal de todos y cada uno de los departamentos de la empresa, y el individualizado, en el cual cada departamento dispone de su propio archivo.
7. El archivo centralizado es muy eficaz, porque suele estar atendido por personal altamente especializado en biblioteconomía.



8. El archivo por departamentos supera a otros en que la secretaria encontrará rápidamente aquello que necesite y tendrá el material confidencial mejor controlado.
9. Antes de archivar, se requiere una clasificación previa minuciosa. Existen varios tipos de clasificación, que se adaptan a las distintas formas de funcionamiento de las empresas.
10. La secretaria debe dominar, por lo menos, dos de los métodos de clasificación más usuales que permitan agilizar su trabajo.

## TERMINOLOGÍA DEL ESTUDIANTE

Registre las palabras que no conoce su significado, para que investigue en el diccionario.

Palabra	Significado
1. <u>gestión</u>	<u>Acción y efecto de administrar una tarea</u>
2. _____	_____
3. _____	_____
4. _____	_____
5. _____	_____
6. _____	_____
7. _____	_____
8. _____	_____
9. _____	_____
10. _____	_____
11. _____	_____
12. _____	_____
13. _____	_____
14. _____	_____
15. _____	_____
16. _____	_____
17. _____	_____
18. _____	_____
19. _____	_____
20. _____	_____
21. _____	_____
22. _____	_____
23. _____	_____
24. _____	_____

25. \_\_\_\_\_
26. \_\_\_\_\_
27. \_\_\_\_\_
28. \_\_\_\_\_
29. \_\_\_\_\_
30. \_\_\_\_\_
31. \_\_\_\_\_
32. \_\_\_\_\_
33. \_\_\_\_\_
34. \_\_\_\_\_
35. \_\_\_\_\_
36. \_\_\_\_\_
37. \_\_\_\_\_
38. \_\_\_\_\_
39. \_\_\_\_\_
40. \_\_\_\_\_
41. \_\_\_\_\_
42. \_\_\_\_\_
43. \_\_\_\_\_
44. \_\_\_\_\_
45. \_\_\_\_\_
46. \_\_\_\_\_
47. \_\_\_\_\_
48. \_\_\_\_\_
49. \_\_\_\_\_
50. \_\_\_\_\_
51. \_\_\_\_\_
52. \_\_\_\_\_

- 53. \_\_\_\_\_
- 54. \_\_\_\_\_
- 55. \_\_\_\_\_
- 56. \_\_\_\_\_
- 57. \_\_\_\_\_
- 58. \_\_\_\_\_
- 59. \_\_\_\_\_
- 60. \_\_\_\_\_
- 61. \_\_\_\_\_
- 62. \_\_\_\_\_
- 63. \_\_\_\_\_
- 64. \_\_\_\_\_
- 65. \_\_\_\_\_
- 66. \_\_\_\_\_
- 67. \_\_\_\_\_
- 68. \_\_\_\_\_
- 69. \_\_\_\_\_
- 70. \_\_\_\_\_
- 71. \_\_\_\_\_
- 72. \_\_\_\_\_
- 73. \_\_\_\_\_
- 74. \_\_\_\_\_
- 75. \_\_\_\_\_
- 76. \_\_\_\_\_
- 77. \_\_\_\_\_
- 78. \_\_\_\_\_
- 79. \_\_\_\_\_
- 80. \_\_\_\_\_

## 6.7 Glosario de Términos

- **Aburrida.**- adj. Que causa aburrimiento. m. Cansancio, fastidio, tedio, originados generalmente por disgustos o molestias, o por no contar con algo que distraiga y divierta.
- **Actitud.**- f. Disposición de ánimo manifestada de algún modo.
- **Activa.**- adj. Diligente y eficaz. adj. En funcionamiento.
- **Actualizar.**- tr. Hacer actual algo, darle actualidad. tr. Poner en acto, realizar.
- **Agentes.**- com. Persona que tiene a su cargo una agencia para gestionar asuntos ajenos o prestar determinados servicios.
- **Almacenar.**- tr. *Inform.* Registrar información en la memoria de un ordenador. tr. Reunir o guardar muchas cosas.
- **Alternativa.**- f. Cada una de las cosas entre las cuales se opta.
- **Ambiguos.**- Que puede entenderse de varios modos o admitir distintas interpretaciones y dar, por consiguiente, motivo a dudas, incertidumbre o confusión
- **Análisis.**- m. Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos.
- **Aplicar.**- tr. Emplear, administrar o poner en práctica un conocimiento, medida o principio, a fin de obtener un determinado efecto o rendimiento en alguien o algo.
- **Aprender.**- tr. Adquirir el conocimiento de algo por medio del estudio o de la experiencia. tr. Tomar algo en la memoria.
- **Aprendizaje.**- Acción y efecto de aprender algún arte, oficio u otra cosa.
- **Argumentar.**- Aducir, alegar, poner argumentos. Disputar, discutir, impugnar una opinión ajena. m. Razonamiento que se emplea para probar o demostrar una proposición, o bien para convencer a alguien de aquello que se afirma o se niega.

- **Bibliografía.**- f. Descripción, conocimiento de libros, de sus ediciones, etc. f. Relación o catálogo de libros o escritos referentes a una materia determinada.
- **Calidad.**- f. Buena calidad, superioridad o excelencia. *La calidad del vino de Jerez ha conquistado los mercados.* f. Carácter, genio, índole.
- **Capacidad.**- f. Aptitud, talento, cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo.
- **Cognitivo.**- adj. Pertenciente o relativo al conocimiento.
- **Colaborativas.**- investigaciones
- **Comportamiento.**- prnl. Portarse, conducirse.
- **Conceptualizar.**- Forjar conceptos acerca de algo.
- conceptualizar.- tr. Forjar conceptos acerca de algo.
- Conocimiento.- m. Entendimiento, inteligencia, razón natural.
- **Creatividad.**- Capacidad de creación. Producir algo de la nada.
- **Crítico.**- Pertenciente o relativo a la crisis. Examen y juicio acerca de alguien o algo y, en particular, el que se expresa públicamente sobre un espectáculo, un libro, una obra artística, etc.
- **Destrezas.**- Habilidad, arte, primor o propiedad con que se hace algo.
- **Diferenciadas.**- Cualidad o accidente por el cual algo se distingue de otra cosa.
- **Discreción.** Reserva. Don de expresarse con agudeza, ingenio y oportunidad. Prudencia, circunspección.
- **Documentos.**- Diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos.
- **Dominante.**- Se dice del genio o carácter de estas personas.
- **Eficiencia.**- Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- **Eficiente.**- Con eficiencia.
- **Empíricos:** (Del lat. empiricus, que se rige por la experiencia). adj. Pertenciente o relativo a la experiencia.

- **Global.**- Referente al planeta o globo terráqueo
- **Interpretar.**- Explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente el de un texto. Explicar acciones, dichos o sucesos que pueden ser entendidos de diferentes modos.
- **Intrínsecos.**- Íntimo, esencial.
- **Motivación.** Estimulación. Ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia.
- **Pedagógico.** Se dice de lo expuesto con claridad que sirve para educar o enseñar.
- **Pensamiento.**- Conjunto de ideas propias de una persona o colectividad.
- **Prácticas.**- Se dice de los conocimientos que enseñan el modo de hacer algo. Que piensa o actúa ajustándose a la realidad y persiguiendo normalmente un fin útil. Destreza adquirida con este ejercicio.
- **Profesional.**- Dicho de una persona: Que ejerce una profesión.
- **Proponer.**- Manifestar con razones algo para conocimiento de alguien, o para inducirle a adoptarlo. Hacer una propuesta.
- **Secretaría.**- Oficina donde trabaja. Sección de un organismo, institución, empresa, etc., ocupada de las tareas administrativas.
- **Secretaria.**- Persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación
- **Significativo.**- Que da a entender o conocer con precisión algo. Que tiene importancia por representar o significar algo.
- **Técnica.**- Persona que posee los conocimientos especiales de una ciencia o arte. Habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo.
- **Tecnología.**- Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico

## 6.8 Bibliografía

- ✓ ALMEIDA, Msc. M. de., (2002) "La Secretaria en un Mundo Globalizado, Comercio y Administración". 1era. Edición Quito – Ecuador.
- ✓ ÁLVAREZ LASO, Ángeles; ALONSO, Catalina M.; GALLEGO, Domingo J.; MONEY, Meter (2008) Guía de Apoyo "Estrategias de Aprendizaje". CHAEA, Madrid – España.
- ✓ BASANTEZ, Claudia (2008) Guía práctica "Secretaria de Gerencia", Perú.
- ✓ BENALCÁZAR, Marco; ÁLVAREZ, Galo; MONTESDEOCA, César; (2006) "Guía para realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado", Centro de Investigación FECYT-CDI. Ecuador, Ibarra, CREAARTE.
- ✓ CALLEJA MEDEL, Gilda (2001) Libro "La Secretaria Eficiente". Perú.
- ✓ CANDA MORENO, Fernando (2001) "Secretaria Ejecutiva", Grupo Cultural, Madrid – España.
- ✓ DÍEZ, Román (2000-2001) "Aprendizaje de la persona que aprende". Colombia.
- ✓ DORIS, Lillian y MAY MILLER, Besse (1999) "Manual completo de la secretaria"
- ✓ Enciclopedia Océano

- ✓ GARCÍA DÍAZ, Carmen A.; TAQUECHEL BARRETO, Amalia; (2008) “Aprende a ser secretaria” Editorial Universitaria, Cuba.
- ✓ GUTIÉRREZ, Abraham (1998) “Cursos de Método de Investigación y Elaboración de la Monografía”, Segunda Edición, serie didáctica. AG.
- ✓ Ivancevich (1995) “La Gestión del Proceso”. Italia.
- ✓ MICROSOFT Encarta (2008)
- ✓ REAL Academia de la Lengua Española
- ✓ SEVILLA, María Antonieta (2006) “1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz”, Segunda Edición, Libresa, Quito.
- ✓ TOBON, Sergio (2008) “Competencias y ciclos propedéuticos”, Colombia.
- ✓ VILLACÍS, Zoila (1990) “Manual de Archivo”, Quito – Ecuador.

### **Linkgrafía:**

- ✓ <http://www.infor.uva.es/~descuder/docencia/pd/node24.html>
- ✓ <http://www.peremarques.net/actodid.htm>
- ✓ <http://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090101194432AA MGfQ3>

- ✓ <http://site.ebrary.com/lib/pucesp/docDetail.action?docID=10224081&p00=manual%20de%20la%20secretaria>.
- ✓ <http://revisatas.mes.edu.cu/texts/pd/959-16/300/959-16-0339-B.pdf>
- ✓ [Taquigrafa2005@yahoo.com.mx](mailto:Taquigrafa2005@yahoo.com.mx)
- ✓ [www.google.com](http://www.google.com)
- ✓ [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- ✓ [www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org)
- ✓ [www.realacademiadelalengua.es](http://www.realacademiadelalengua.es), Diccionario Internet
- ✓ [www.rincondelvago.com](http://www.rincondelvago.com)
- ✓ <http://www.eumed.net/tesis/2007/cavl/Caracteristicas%20del%20aprendizaje.htm>
- ✓ <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST229.htm>
- ✓ <http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/biblioteca/articulos/pdf/Lectura%202%20Factores.pdf>

ANEXOS

### Matriz Categorical

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>Es un proceso por el cual se adquiere una nueva conducta, se modifica una antigua conducta o se extingue alguna conducta, como resultado siempre de experiencias o prácticas.</p>	<p>Aprendizaje</p>	<p>Por condicionamiento</p>	<p>Determinados estímulos Provocan respuestas Conducta habitual.</p>
		<p>Por imitación o modelaje</p>	<p>Imitar algo importante Copiar cosas destacadas Repetición necesaria</p>
		<p>Por aprendizaje memorístico</p>	<p>Aprendizaje académico Enseñanza docente No sabes lo que estás aprendiendo Recordar la educación</p>
		<p>Aprendizaje de memoria clásico</p>	<p>No se recuerda después de un poco tiempo Educación tradicional Comunicación antigua</p>
		<p>Aprendizaje significativo</p>	<p>Cosas importantes Acumulación de conocimientos Experiencias vividas</p>
		<p>Aprendizaje</p>	<p>Recibe el contenido</p>

<p>Esto implica que hay un sujeto que conoce (el que puede enseñar), y otro que desconoce (el que puede aprender). El que puede enseñar, quiere enseñar y sabe enseñar (el profesor); El que puede aprender quiere y sabe aprender (el alumno). Ha de existir pues una disposición por parte de alumno y profesor</p>	<p>Procesos de aprendizaje</p>	<p>receptivo</p>	<p>Analiza explicación Material o información audiovisual</p>
		<p>Aprendizaje por descubrimiento</p>	<p>Descubre el material Estructura cognitiva Puede ser guiado o tutorado</p>
		<p>Receptivas</p>	<p>Percibir u observar Leer Identificar</p>
		<p>Retentivas</p>	<p>Memorizar o recordar Recuperar el desarrollo Pensar</p>
		<p>Reflexivas</p>	<p>Analizar o sintetizar Comparar o relacionar Ordenar o clasificar Calcular o aplicar procedimientos Interpretar o inferir Planificar Elaborar hipótesis o resolver problemas Criticar o evaluar</p>
		<p>Creativas</p>	<p>Extrapolar o transferir</p>

<p>Son todos aquellos relacionados con actividades o gestiones que se encuentran en curso de realización y que se dilatan en el tiempo.</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Expresivas simbólicas</p> <p>Expresivas prácticas</p> <p>Correspondencia interna</p> <p>Correspondencia externa</p> <p>Archivo</p>	<p>Predecir</p> <p>Imaginar o crear</p> <p>Representar o comunicar</p> <p>Usar lenguajes</p> <p>Aplicar</p> <p>Conocimiento preciso</p> <p>Usar herramientas</p> <p>Nómina de ingreso</p> <p>Describe en forma ordenada los documentos</p> <p>Lista de comunicaciones</p> <p>Evidencia de documentos</p> <p>Nómina de salida</p> <p>Verificación de nombres</p> <p>Documentos en seguimiento</p> <p>Asegura la información</p> <p>Ficha falta</p> <p>Información de fichero</p> <p>Tarjetero codificado</p> <p>Respuesta a la solución de asuntos.</p> <p>Respaldo y constancia.</p>
---	---------------------------	---	--

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Colegio: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

### Encuesta para Estudiantes

La presente encuesta tiene por objeto recopilar datos que ayudarán para la elaboración del Proyecto “PROCESO DE APRENDIZAJE EN LA ASIGNATURA GESTIÓN DOCUMENTAL, PARA LAS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO EN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN”.

Estimada Estudiante: Conteste sinceramente las siguientes preguntas:

1. La enseñanza que mantiene el docente en el aula es:

- Teórico
- Práctico
- Los dos: teórico y práctico

2. A usted como estudiante, como le gustaría trabajar en clases:

- Con cuaderno de trabajo
- Que el Profesor dicte
- Que usted tome nota de lo que comprendió
- Recursos Audiovisuales

3. El aprendizaje que ofrece el maestro es:

- Tradicional
- Significativo.- Experiencias vividas por la docente
- Receptivo.- Utiliza la tecnología
- Descubrimiento.- Con la guía del docente

4. ¿Con cuál de estos procesos de aprendizaje, usted se identifica?
- Receptiva (observar, leer)
  - Retentiva (memorizar)
  - Reflexiva (escucha, comprende)
  - Creativa (imaginar)
  - Expresivas prácticas (utiliza herramientas)
5. ¿Usted, en calidad de estudiante, cómo percibe al docente en el aula?
- Motivador
  - Hace participar a los estudiante
  - Domina la materia
6. ¿Qué tipo de evaluación le aplica el docente?
- Autoevaluación (usted mismo se califica)
  - Co-evaluación (se califican entre compañeros)
  - Hetero-evaluación (dos o más pruebas en el mes)
  - Evaluación inicial (recordatorio de la clase dada)
  - Evaluación final (pruebas flash)
  - Exposición oral
7. ¿Qué piensa sobre la especialidad técnica de comercio y administración?
- Mala
  - Buena
  - Excelente
8. Le gustaría tener una asignatura práctica sobre gestión documental.
- Si  No

*Gracias, por su colaboración...*

## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Colegio: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

### Encuesta para Docentes

La presente encuesta tiene por objeto recopilar datos que ayudarán para la elaboración del Proyecto “PROCESO DE APRENDIZAJE EN LA ASIGNATURA GESTIÓN DOCUMENTAL, PARA LAS ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO EN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN”.

1. Usted sabe, a que se refiere Gestión Documental:

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Cuál de estos instrumentos utiliza para enseñar a sus estudiantes?

\_\_\_\_\_ Videos

\_\_\_\_\_ Grabadora

\_\_\_\_\_ Carteles

\_\_\_\_\_ Hojas impresas

\_\_\_\_\_ Explica para que el estudiante tome la clase

3. ¿Usted ha realizado un cuaderno de trabajo práctico para enseñar a sus estudiantes?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. Las clases que usted dicta son:

\_\_\_\_\_ Teóricas

\_\_\_\_\_ Prácticas

\_\_\_\_\_ Las dos: teóricas-prácticas

5. Usted, que aprendizaje entrega al estudiante:

- Tradicional
- Significativo
- Receptivo
- Descubrimiento

6. ¿Con qué Receptivo proceso de aprendizaje se identifica usted como docente?

- Retentiva
- Reflexiva
- Creativa
- Expresivas prácticas

7. Qué clase de evaluación usted aplica a sus estudiantes?

- Autoevaluación
- Co-evaluación
- Hetero-evaluación
- Evaluación inicial
- Evaluación final
- Exposición oral

8. Cree que con el uso de un cuaderno didáctico mejoraría el aprendizaje de las clases que usted imparte

Si  No

Porque? \_\_\_\_\_

9. Si alguien le brinda una facilidad, entregándole un cuaderno didáctico de Gestión Documental, usted lo aplicaría?

Si  No

*Gracias, por su colaboración...*

## **Certificados de Validación**

En calidad de docente del Área de Comercio y Administración, especialidad Secretariado, tengo a bien

### **CERTIFICAR**

QUE; he revisado el Cuaderno Práctico de Trabajo realizado por las investigadoras Margarita Guerrero y Verónica Rosas, egresadas de la Universidad Técnica del Norte.

QUE; las recomendaciones se encuentran en el formato adjunto para su análisis con su asesor de tesis.

QUE; se trate de reproducir no sólo en el Colegio Nacional Ibarra, sino también en otros establecimientos, por ser una investigación pertinente.

Ibarra, junio 29 del 2009

Ing. Claudia Sandoval

DOCENTE

Como Docente del Área de Comercio y Administración, especialidad Secretariado, tengo a bien

## CERTIFICAR

QUE; he revisado el Cuaderno Práctico de Trabajo realizado por las investigadoras Margarita Guerrero y Verónica Rosas, egresadas de la Universidad Técnica del Norte.

QUE; la única sugerencia consiste en realizar una ampliación en lo que se refiere a seguimiento completo de documentos hasta el final y sugerir que se logre institucionalizar éste sistema.

QUE; se trate de reproducir no sólo en el Colegio Nacional Ibarra, sino también en otros establecimientos, por ser una investigación pertinente.

Ibarra, julio 2 del 2009

Lic. Liliana Acosta

DOCENTE