



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

**IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS DEL ÁREA DE ARCHIVO Y
SU EFECTO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁREA COMERCIAL
DE LA EMPRESA CNT, CANTÓN BABAHOYO**

AUTOR:

NOEMI SOLEDAD RAMOS VALDEZ

TUTOR:

MSC. HUGO VILLAMARÍN LARA

BABAHOYO - 2021

RESUMEN

El presente estudio de caso se efectuó con el propósito de describir la importancia de la gestión de documentos del área de archivo y su efecto en la resolución de conflictos en el área comercial de la empresa CNT, cantón Babahoyo, puesto que la gestión en los documentos es esencial para el adecuado manejo en cuanto al orden, clasificación y almacenamiento del mismo beneficiando en la optimización de las labores secretariales, de la misma manera la resolución de conflictos es importante para generar la productividad y armonía dentro de la entidad, es por eso que las secretarias deben de estar en capacitaciones de forma constante para así mejorar sus capacidades de gestión y técnicas para la solución de conflictos.

Para efectuar este proyecto de investigación se utilizó como técnica las encuestas las cuales fueron empleadas a las secretarias del área de archivo, en donde se formularon preguntas claves para así obtener información adecuada acerca del tema investigativo, este con el propósito recopilar información necesaria para llegar a una conclusión que permita identificar los problemas existentes y a su vez otorgarles soluciones, con el fin de mejorar en el desempeño y desarrollo de la empresa.

En el desarrollo de esta investigación se logró evidenciar los problemas que afectan en la imagen de la empresa CNT, cantón Babahoyo, siendo una de ellas la deficiencia en el manejo y planificación de documentos digitales y físicos por falta de conocimiento en las secretarias, por otro lado también, la falta de ejecución en los software que aplica la entidad, causando el retraso en las actividades posteriores de las cuales son responsables el área comercial puesto que se incrementan los conflictos y disminuye la productividad y el buen desempeño laboral en dicha institución.

Palabras claves: gestión; secretarias, conflictos, deficiencia.

ABSTRACT

This case study was carried out with the purpose of describing the importance of document management in the archive area and its effect on the resolution of conflicts in the commercial area of the CNT company, Babahoyo canton, since document management It is essential for the proper management in terms of order, classification and storage of the same, benefiting in the optimization of secretarial tasks, in the same way the resolution of conflicts is important to generate productivity and harmony within the entity, that is why Secretaries must be in constant training in order to improve their management skills and techniques for conflict resolution.

To carry out this research project, the surveys were used as a technique, which were used to the secretaries of the archive area, where key questions were formulated in order to obtain adequate information about the investigative topic, this with the purpose of collecting the necessary information to arrive at a conclusion that allows to identify the existing problems and in turn provide them with solutions, in order to improve the performance and development of the company.

In the development of this research, it was possible to show the problems that affect the image of the CNT company, Babahoyo canton, one of them being the deficiency in the management and planning of digital and physical documents due to lack of knowledge in the secretaries, on the other On the other hand, the lack of execution in the software applied by the entity, causing a delay in the subsequent activities for which the commercial area is responsible, since conflicts increase and productivity and good work performance in said institution decrease.

Keywords: management; secretaries, conflicts, deficiency

INDICE

RESUMEN	ii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. OBJETIVO	4
4. SUSTENTO TEORICO	4
5. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	16
6. RESULTADOS OBTENIDOS	16
7. CONCLUSIONES	22
8. RECOMENDACIONES	23
9. BIBLIOGRAFÍA	24

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló en la empresa CNT, cantón Babahoyo, el cual es una empresa perteneciente al sector público que se caracteriza en satisfacer las necesidades del cliente mediante la disposición de servicios de alta velocidad en cuanto a telefonía fija local, regional e internacional, acceso a internet, y televisión satelital, de tal manera que su función es conceder a la sus clientes servicios de calidad, fomentar el uso de las Tic's como herramienta para el desarrollo del aprendizaje dentro del Ecuador y generar empleo en la ciudadanía ecuatoriana.

Este trabajo de investigación está vinculado a las línea de investigación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe en los **Procesos Secretariales**, a su vez la línea de investigación de la Facultad de Ciencias, Jurídicas, Sociales y de la Educación en **Desarrollo Organizacional** y la línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo en **PYME's**, de las cuales considero que son las líneas indicadas para el desarrollo de mi estudio.

La gestión de documentos en las empresas públicas o privadas es de suma importancia porque su aplicación y manejo ayuda a mejorar el rendimiento laboral en las actividades secretariales, debido a que a partir de su rol en dichas gestiones benefician en la búsqueda inmediata que necesiten los demás trabajadores para continuar con sus labores. Es por eso que todas las ejecutivas encargadas deben de estar actualizadas en aquellos conocimientos y de esta forma estar preparadas para los futuros retos que se presenten.

Los conflictos en una empresa hacen hincapié en la falta de aplicación y manejo de técnicas y habilidades por parte de los trabajadores para efectuar su resolución, mediante su utilización la entidad logra obtener armonía en el ambiente el cual es el punto fuerte para agilizar de forma eficaz las actividades laborales, así mismo mantener una excelente relación entre compañeros.

En el área de archivo de la empresa CNT, existe la problemática relacionada a la falta de conocimiento en la gestión de documentos lo cual es el resultado en los conflictos que recaen en

el área comercial por la demora existente en la entrega de dichos documentos, las secretarias de dicha área hacen hincapié ante tal suceso a través de las falencias que se presentan en el manejo de los softwares que interfieren en la clasificación y almacenamiento del cual otorga la entidad. Es por eso que, en este estudio de caso se describirá la importancia de aplicar la gestión documental en una empresa a través de aplicaciones tecnológicas, y técnicas en cuanto a lo que se refiere la planificación de documentos digitales y físicos con el fin de intensificar el desempeño secretarial.

Cabe manifestar, que para lograr extraer información real del área de archivo se aplicó una encuesta de cinco preguntas como una herramienta de investigación la cual fue dirigida hacia las cinco secretarias que laboran dentro de dicho departamento, a través del método deductivo el cual se caracteriza por iniciar con premisas generales y así llegar a las particulares, puesto que su utilización permitió dar con los problemas internos que suceden dentro de dicha área a través de resultados estadísticos propicios a la problemática empleada, a la vez, se logró crear recomendaciones para la solución a dichas falencias.

2. JUSTIFICACIÓN

La importancia de la gestión de documentos del área de archivo y su efecto en la resolución de conflictos en el área comercial de la empresa CNT, decidí realizar este estudio de caso porque como cliente he tenido problemas con mi internet, existen días en los que se mantiene lento, y otros en donde se va la señal por completo, entonces, basándome a partir de mi experiencia, considero llevar a cabo mi investigación en dicha institución que se encuentra ubicada en la calle Juan x Marcos y Rocafuerte de la ciudad de Babahoyo.

CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones) es una empresa pública del estado que contribuye a mantener un equilibrio económico sustentable, su estrategia principal es la satisfacción del cliente a través de los servicios que ofrece como de telefonía fija y móvil, televisión satelital e internet a nivel del país, por lo cual, en la ciudad de Babahoyo existen dos agencias, una dedicada a la atención al cliente, mientras que la segunda realizan actividades técnicas, mantenimiento, y de gestión.

La gestión de documentos tiene como objetivo aportar a partir de conocimientos actualizados y científicos en la labor profesional de las secretarias del área de archivo de la empresa CNT, cantón Babahoyo las cuales se encargan de gestionar los contratos de servicios que la empresa mantiene con los clientes, al mismo tiempo de proveer de técnicas y métodos para la resolución de conflictos que se lleguen a presentar en la entidad. Cabe recalcar que una buena gestión documental es un gran requisito que ayuda en la administración y organización en el establecimiento. Este trabajo investigativo tiene como factibilidad que las secretarias que se desenvuelven en la gestión de archivos, logren incrementar el desempeño en las actividades cotidianas de lo que concierne en sus responsabilidades ejecutivas.

3. OBJETIVO

3.1 OBJETIVO GENERAL

Describir la importancia de la gestión de documentos del área de archivo y su efecto en la resolución de conflictos en el área comercial de la empresa CNT, cantón Babahoyo.

DESARROLLO

4. SUSTENTO TEORICO

4.1 La gestión de documentos

Es el conjunto de actividades que realiza un trabajador para gestionar los documentos que se crean y reciben en una empresa como a la vez permite el almacenamiento, preservación y acceso a dichos documentos.

El autor Russo (2019) señala que, para que exista conservación en los datos externos recibidos, es necesario el uso de actividades correspondientes en la gestión de documentos, a través de esto permitirá el acceso inmediato de parte de otro departamento que por exclusividad y necesidad requiera de dicho archivo para continuar con sus labores. (p.97)

Es necesario destacar que a partir de la gestión documental, brindará a la empresa un orden específico permitiendo un ahorro de tiempo que se toma en la indagación de documentos y en la entrega del mismo.

La importancia de implementar un sistema de gestión documental

Para que la empresa esté al tanto de las quejas o problemas que los clientes tienen en cuanto al mal servicio o inconvenientes en el funcionamiento de un producto es necesario la influencia de un sistema de gestión documental. Molina (2017) indica que el sistema de gestión tiene un gestor documental el cual realiza un seguimiento en el problema informado y a su vez procede a generar notificaciones hacia los demás trabajadores en caso de que continúen con el envío del producto o servicio (p.137).

Cabe recalcar, en base al autor que la importancia de un gestor en el sistema de gestión ayuda a prevenir la pérdida de calidad en los productos lo que resultaría en una mala imagen de la empresa para los clientes, por eso, es la importancia de su implementación en vista de que realiza un control y advierte a los empleados sobre un verdadero problema que ocurre dentro de la organización. Por ejemplo, si x empleado de una empresa de venta de celulares se da cuenta que tal aparato no funciona este puede realizar la información través del sistema de gestión, entonces, de forma automática el gestor notificará el problema a los demás empleados o responsables. Tras haber mencionado dicho ejemplo se demuestra la importancia que generaría son beneficios para la organización al logre implementar un sistema de gestión en el que se caracterice por llevar consigo un gestor que evalúe y le notifique a los demás empleados en caso de algún problema ya sea por un producto o servicio insatisfecho.

Procesos de gestión documental

El manejo y organización de miles de documentos dentro de una empresa es agotador, dado que muchas personas no están vinculadas a técnicas que promueven su efectividad, para que exista una administración segura en los datos ya sea en formato físico o digital es necesario la implementación de procesos que son imprescindibles para el control y respaldo de dichos archivos. Según Delgado (2021) identifica los siguientes 6 procesos como necesarios para la gestión documental.

Planificación: En la gestión documental, es necesario que los archivos físicos o digitales se mantengan en un orden a través de un control archivístico que se genera por actividades realizadas por la ejecución del trabajador con el final de clasificar los documentos de forma apropiada.

Disposición archivística de los documentos: Una vez que se realiza el proceso de planificación, se procede a la estabilización ordenada de los documentos separando por secciones y categorías en orden alfabético o por año, de esta manera se mantiene un orden lógico y estratégico que ayudará al momento de realizar una búsqueda para la obtención de un archivo.

Proceso de negocio: Este consiste en que los documentos que giran dentro de la organización se encuentren bien distribuidos debido a que en toda empresa existe gran cantidad de documentos los cuales pueden generar problemas de contratiempo cuando pasan de un empleado a otro, entonces, a partir de la distribución adecuada y correcta incentiva el orden en los procesos empresariales.

Digitalización de los documentos: El uso de herramientas tecnológicas es el elemento clave para que los documentos en físico procedan a formato digital y de esta manera no tener inconvenientes en el momento de querer tener acceso a la información por causas como el desgaste o la pérdida. Este proceso de digitalización permite que los documentos se resguarden de una manera más segura, aparte de que cumple con la función de ser práctica y rápida a la hora de su búsqueda.

Software de administración de documentos: Al momento de digitalizar los documentos, es importante que toda empresa emplee o haga uso de aplicaciones de gestión documental este permitirá que todos los trabajadores accedan para recibir información y a su vez ayuda en el proceso de la agilización de los trabajos en general. En otras palabras, la comunidad de empleados se verá beneficiado con la implementación de este tipo de software porque les libraría de ir de una oficina a otra, perdiendo tiempo para realizar otra actividad.

Preservación electrónica: Muy aparte de la gran importancia que tienen los documentos digitales de los archivos recibidos como creados, es necesario utilizar herramientas electrónicas

como CD (disco compacto para almacenar datos) o racks de discos duros (dispositivo de almacenamiento de datos), es importante mencionar que el uso de dichos aparatos son para guardar información que está de un principio almacenada en un computador y extraerla para que también sirva como respaldo en pro de que exista alguna pérdida en los archivos digitalizados en un ordenador.

En toda institución y empresa existe una gran necesidad de llevar a cabo procesos de gestión documental de forma adecuada que ayude a mantener, clasificar y recuperar los documentos en físicos y en digital, de esta forma se lleva un registro que atienda a las necesidades de cada empleador conforme al área de trabajo, de manera especial cuando se habla del departamento de archivo donde se recibe, almacena y envía los documentos.

Los 4 mejores software de gestión documental

García (2020) explica las funciones que cumple cada software permitiendo un trabajo más sencillo y útil para la empresa.

Las empresas hoy en día adquieren software de gestión de documentos para simplificar o reducir su trabajo, a la vez de ir minorando el excesivo uso de documentos en papel, a tal medida que ocupa espacio y genera grandes costos. La renovación tecnológica ofrece un sinnúmero de aplicaciones que ayudan en la productividad de los empleados a tal punto que resulta ser la forma más fácil para la búsqueda eficaz y rápida a partir de miles de archivos almacenados dentro de un mismo software.

DocuWare: Este permite el manejo eficiente al tratar con archivos de cualquier área de una empresa como lo son las ventas, recursos humanos, finanzas etc., por lo cual genera un gran impacto en la gestión del tiempo ya que cuenta con un interfaz claro y rápido de utilizar, así mismo cumple con la función que a través de los datos ingresados en el sistema DocuWare como lo son la factura o contrato de clientes por ejemplo; Juan adquirió televisión satelital, y luego de haber transcurrido 6 meses desea otro servicio este nuevo contrato se subirá al sistema y por consiguiente, mantendrá una continuidad en las siguientes informaciones de x cliente.

Managemart: Este software permite al usuario mantenerse al margen de los trabajos que pueden ofrecerle a sus clientes como el cuidado de mascotas por un día completo, o, en las decoraciones del hogar en días festivos, en otras palabras, a través del uso de un dispositivo inteligente se logra orientar y saber la necesidad de los usuarios mediante el rastreo de GPS a los domicilio resaltando que es una de las mejores funciones que ofrece este sistema que más bien es utilizada como una estrategia de marketing para atraer la atención de las personas.

Microsoft Sharepoint Online: Su función permite que toda la organización se mantenga en contacto con la finalidad de generar la importancia de trabajar en equipo sin problemas, a través de la compartición de información, y la administración de contenidos. Microsoft Sharepoint es un excelente sistema para la comunicación estratégica de diferentes áreas de una empresa, al mismo tiempo que genera confianza entre los trabajadores.

M-Files: Este sistema permite que los trabajadores encuentren la información de una forma más rápida lo cual beneficia a la empresa porque se toman las decisiones en base a los datos arrojados recientemente. Así mismo aumenta el desempeño en una organización a través de la creación de flujos de trabajo transparentes con el fin de promover el desempeño y optimización laboral de una forma más creativa y actualizada. (p.9)

La necesidad de implementar un software de gestión documental en una empresa es de suma importancia por el motivo de que facilita la búsqueda de los documentos una vez almacenados, permitiendo que la eficiencia en los trabajadores se incremente, así mismo, el intercambio de información llegue de forma rápida hacia el destino sugerido, entonces generaría en la institución una adecuada organización, y disminución en el tiempo que un trabajador se tomaría para entregar en persona tal documento.

Que es archivo

Son documentos tanto recibidos como generados de manera constante por la empresa los cuales se caracterizan por el almacenamiento continuo de información importante, es por

eso que, deben de mantenerse en un orden y clasificación y así proporcionará facilidad en la búsqueda y el uso para los administradores, ejecutivos de diferentes departamentos, o empleados de una institución. (ATS Gestión Documental, 2018)

Los archivos son esenciales para la extracción de datos, gracias a esto se garantiza lo que es la funcionalidad en las diversas áreas que conforman una empresa con el fin de facilitar la ubicación y entrega del mismo esto a su vez genera una buena organización en el desarrollo de trámites y gestiones administrativas. En adición, en base al autor se puede decir que el archivo es el respaldo que garantiza a la empresa ante algún objetivo de consulta.

Pasos para llevar un control en los archivos

Es necesario que toda empresa mantengan mediante la aplicación de pasos la organización en sus archivos para evitar cualquier desgaste o pérdida, de manera que, se encuentren clasificados y así generar seguridad en la información (MXM Sistemas, 2017). A continuación se proporciona en los siguientes puntos la forma adecuada para llevar acabo los archivos.

Mantenga un lugar específico: la utilización de miles de archivos determinará el volumen del espacio que se necesite emplear, por ejemplo en las empresas macro de gran tamaño en las cuales día a día se dispone de nuevos documentos que deben ser almacenados es necesario la creación de un área de archivo por el motivo de que facilitará su fácil ingreso, ahora si es una empresa micro y que aún no cuenta con extensiones en otras ciudades puede hacer uso de un armario que le facilite la seguridad a través de una cerradura.

Categorizar los documentos y utilizar carpetas específicas: una de las formas para separar documentos para que estos no se distorsionen o pierdan al momento de la búsqueda es necesario separarlos por fechas, o por nombre de los clientes, en otras palabras tienen que existir carpetas o archivos en donde el trabajador se le resulte fácil diferenciar para su posterior utilización como por ejemplo; una capeta únicamente separada para los contratos, otra para archivar documentos internos.

Utilice la tecnología para el control de documentos: después de haber hecho los pasos anteriores, la utilización de la tecnología es fundamental en las empresas de hoy en día, cualquier negocio hace uso de herramientas adecuadas para el mejor almacenamiento y seguridad en los archivos, pues gracias al apoyo de la tecnología se vuelve cada vez más fácil la optimización y eficiencia en la búsqueda de un documento.

En síntesis, las empresas deben de contar con archivos físicos ordenados y clasificados dependiendo las funciones que una empresa realice pues a partir de esto se generan y reciben los documentos, por otro lado, es importante el uso de la tecnología con el fin de llevar un respaldo más en la ejecución y almacenamiento de los archivos.

4.2 La resolución de conflictos en una empresa

Mendia y Areizaga (2018) explica que la resolución de conflictos hace su hincapié a técnicas, habilidades o métodos que se efectúan para el manejo de problemas o malos entendidos que existe entre dos o más personas.

Sim embargo los conflictos son parte de la vida de todo ser humano incluso cuando no hay una comprensión con el yo interno se está a un paso de entrar en discordia y desestabilizarse emocionalmente, pero en términos empresariales los diferentes puntos de vista o las toma de decisiones de manera opuesta generan lo que es un conflicto, pero cabe resaltar que, todo problema tiene una solución en el caso del ámbito empresarial según los autores las técnicas y habilidades son de gran importancia aplicarlas para la solución de conflictos. (s/p)

Los 7 tipos de conflictos laborales

De acuerdo al aporte de los autores Nerea Urcola y Juan Urcola (2019) hacen referencia a 7 tipos de conflictos más comunes que se reproducen dentro de las empresas.

Intrapersonales: Este término hace referencia a aquellos empleados que mantienen conflictos consigo mismo, esto puede ser por la inconformidad en las tareas que se les asignan o por su incapacidad para realizarlas con éxito.

Interpersonales: Tienen su cavidad entre los empleados y directivos o entre compañeros debido a que no son capaces de mantener la calma y abarcarle soluciones a la problemática, por lo cual esto repercute en la disminución del estado de ánimo al momento de gestionar una actividad.

Intragrupales: Este significa los conflictos que se pueden generar dentro de un mismo departamento, esto puede deberse a la falta de comunicación en cuanto a la toma de decisiones que se formen cuando hay un debate o reunión.

Intergrupales: Su origen se manifiesta entre distintas áreas de la empresa, este puede ser a causa de la mala coordinación y efectucción de las actividades de cada departamento, por ejemplo; si el departamento de archivo no transmite la documentación a un área en específico para el progreso de una actividad, esto resultaría en un post conflicto, la razón fue porque no se agilizó la importación de información faltante hacia la otra oficina.

Interorganizacionales: Este conflicto se da entre distintas empresas ya sea por los acuerdos diferentes en cuanto a la política de cada una, por la manifestación de nuevos acuerdos en los que una beneficia más que a la otra haciendo énfasis a la lucha de poder, otro caso es, entre un vendedor y cliente en donde se pueden manifestar inconformidades en el incremento del precio de un producto que antes costaba menos y los beneficios recaen más sobre el emprendedor.

Colectivos: Este afecta a la mayor parte de empleados de una empresa esto sucede con más regularidad cuando se sujetan ante una norma o decisión y que por alguna u otra razón les generan disconformidad y desacuerdos.

Contingentes o aplazados: el termino contingente hace alusión a los problemas que se generan pero que tienden a solucionarse de manera pacífica sin mantenerse en el mismo vaivén de la situación problemática, por el contrario, aplazados hace referencia a los problemas que no le buscan una solución por lo tanto se vuelve más conflictivo influyendo hasta a los demás trabajadores de la organización.

Los trabajadores son los actores principales de la formación de un conflicto o varios, es por eso que también ellos deben ser la fuente de su resolución, en otras palabras, según los ejemplos antes mencionados los problemas pueden surgirse de diversas formas en el ámbito laboral puede iniciar dentro de un departamento a través del desacuerdo de un par de compañeros, como también, de un área a otra, porque para la generación de un conflicto nos existe espacio o lugar concreto, y, esto es por el motivo que se da a través del manejo de responsabilidades en la asignación de entrega a tal departamento puede originarse lo que se conoce como conflicto laboral.

Cómo prevenir los conflictos laborales

El primer paso para prevenir cualquier tipo de conflicto laboral es mostrar agradecimiento hacia el los demás trabajadores incentivando la amabilidad y nobleza, en segundo lugar es generar empatía desempeñándote en una de tus mejores cualidades para influir en los demás de una buena forma a partir de esto se genera confianza para construir y trabajar en equipo, el tercer paso es aprender a negociar de la manera más paciente tomando en cuenta las opiniones de otro con el debido respeto para llegar hacia acuerdos en los que ambos queden satisfechos y como último pero muy esencial para exponer es la detección de problemas la cual implica promover e incentivar los generadores del problema a aplicar habilidades o técnicas que ayuden a establecer soluciones. (Fironova, 2021)

En síntesis, toda organización está expuesta a diferentes tipos de desacuerdos o inconvenientes, es por eso, que al aplicar los tres pasos sugeridos por el autor se genera la resolución de conflictos a la vez que se previene la existencia de uno.

Técnicas para la resolución de conflictos laborales

Según Elisavetsky (2019) señala que desde las diferencias en las decisiones y las necesidades personales son el inicio ante una disputa entre compañeros de una misma organización o de una empresa a otra, es por eso que, identifica las siguientes cinco técnicas como las más influyentes para afrontar un conflicto.

- **Facilitación:** Esta técnica se desenvuelve a través de una personal que ejerce de facilitador con el fin de que entre las personas generadoras del conflicto haya una escucha activa de manera que solucionen sus diferencias y proceder a la negociación de forma diplomática.
- **Mediación:** Este es una gran técnica que como la anterior se tiene que encontrar a alguien que tome el papel del mediador, este debe ser una persona imparcial por la razón de que se encarga de establecer normas a través de la escucha activa en ambas partes, cabe mencionar que no ofrece soluciones porque respeta la confidencialidad que le otorgan, pero si hace que lleguen por si solos a una resolución.
- **Arbitraje:** Se caracteriza por saber manejarla cuanto antes sea posible o que necesitan una solución de urgencia, una tercera persona que por lo general de más alto rango como un director o gerente de la empresa será el responsable de dictar la resolución.
- **Indagación:** En este caso los puntos de vistas de varias personas suelen ser el punto clave para una resolución ante el conflicto, en este apartado analizan de forma detallada dándole una visión amplia basados en conocimiento científicos con el fin de ofrecer de manera objetiva una solución.
- **Negociación:** los conflictos en una empresa los superiores siempre tendrán la necesidad de obtener una solución de manera que las partes involucradas determinen la resolución de forma pacífica.

EMPRESA CNT

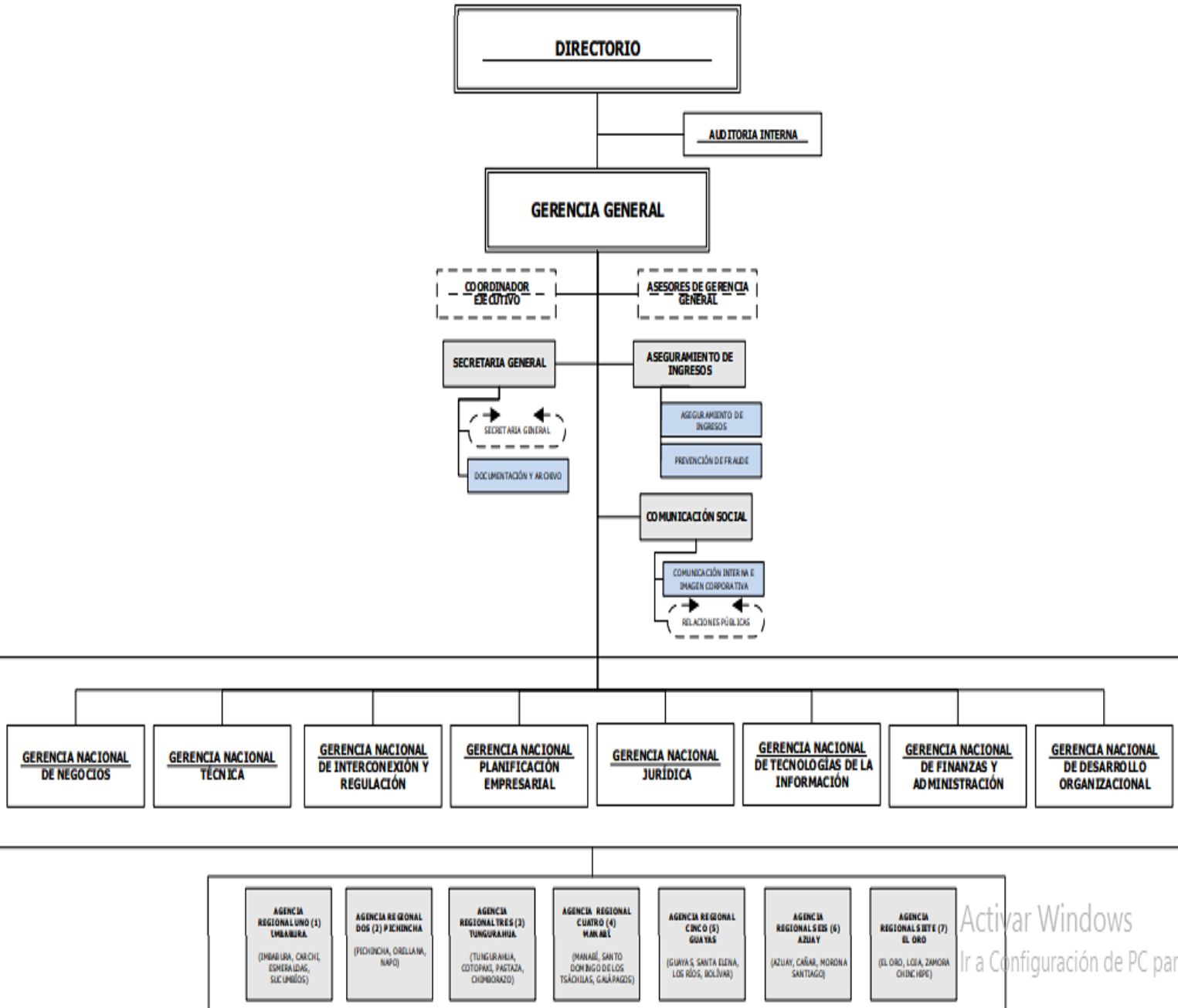
La investigación se aplica en la empresa CNT, su objetivo principal es satisfacer las necesidades del cliente mediante la disposición de servicios de alta velocidad en cuanto a telefonía fija local, regional e internacional, acceso a internet, y televisión satelital. Su fundación se inició a partir de la fusión entre Andinatel y Pacifictel las cuales fueron compañías que ofrecían telefonía fija, y con servicio de internet trabajando cada una por separado. En el año 2008, con la resolución numero 4458 suscrita el día 24 de octubre, el superintendente de compañías Pedro Solines aprobó la unión de estas dos empresas para la creación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S.A con su primera sede en Quito.

La empresa CNT para ser entidad pública perteneciente al Estado, fue decretada el 14 de enero de 2010 durante el gobierno de Rafael Correa, a partir de este suceso en adelante otorga grandes aportaciones a la población ecuatoriana como lo es las oportunidades de trabajo en sus varias sedes alrededor del país, también asigna responsabilidades a los gerentes nacionales y regionales con el fin de velar por los demás colaboradores que forman parte de la gerencia para que asistan a capacitaciones, los jefes de área así mismo tienen obligaciones como el cumplimiento con el sistema de gestión el cual determina la seguridad de la empresa.

Su misión y visión prevalece en la sociedad cumpliendo con la seguridad y calidad en sus funciones para facilitar el desarrollo económico e impulsando el crecimiento a partir de servicios de internet, su misión es que los ecuatorianos puedan contar con la mejor experiencia de servicios de telecomunicaciones y TIC. Por otro lado, su visión es ser la primera empresa líder de servicios convergentes de telecomunicaciones y TICs del Ecuador, mediante la excelencia en el manejo de su gestión, el valor agregado cabe recalcar a los servicios que ofrece y la experiencia que ofrece a sus clientes con la finalidad de ser el orgullo para la población ecuatoriana.

ORGANIGRAMA

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CNT EP



Fuente elaborada por la empresa CNT EP

5. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Este estudio de caso realizado con la tema problema: importancia de la gestión de documentos del área de archivo y su efecto en la resolución de conflictos en el área comercial de la empresa CNT, cantón Babahoyo, se enfocó en la investigación descriptiva porque esta permitió profundizar en la problemática antes mencionada y así recopilar información para posteriormente embarcar al análisis de manera estadística. Así mismo, se utilizó el método deductivo, la cual permite llegar a una conclusión a partir de premisas generales o de hechos que asumen ser verdaderos.

Como técnica para recopilar información se utilizó la encuesta la cual es aplicada a las secretarias del área de archivo de la empresa CNT, puesto que, beneficia al investigador a partir de datos necesarios para determinar las falencias existentes en dicha área. El instrumento utilizado para la realización de la encuesta es a base de un cuestionario de cinco preguntas de las cuales se redactaron de acuerdo a las dos variables desarrolladas a lo largo del sustento teórico, a partir de esto se logró visualizar diferentes perspectivas en base a las secretarias encuestadas.

6. RESULTADOS OBTENIDOS

6.1 Estudio estadístico aplicado

Encuesta aplicada a las secretarias que conforman el área de archivo de la empresa CNT.

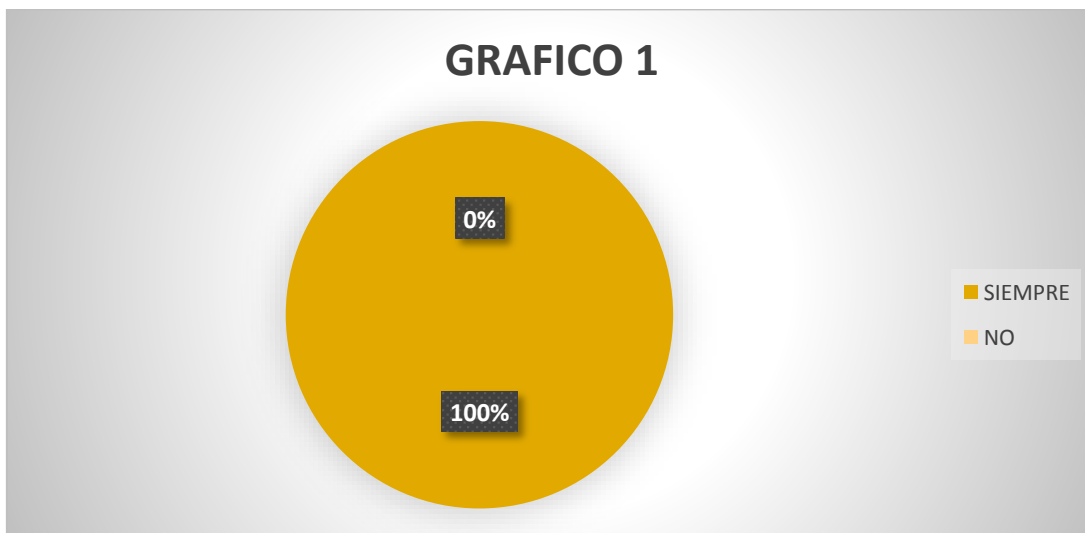
Universo de encuestados: 5

Pregunta N- 1

¿En el área que usted labora llegan los contratos de los clientes que obtienen servicios de internet, línea fija o móvil, televisión satelital?

TABLA N- 1

Alternativas	SIEMPRE		NO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Secretarias del área de archivo	5	100 %	0	00%	5	100%



Elaborado por: Noemí Ramos Valdez

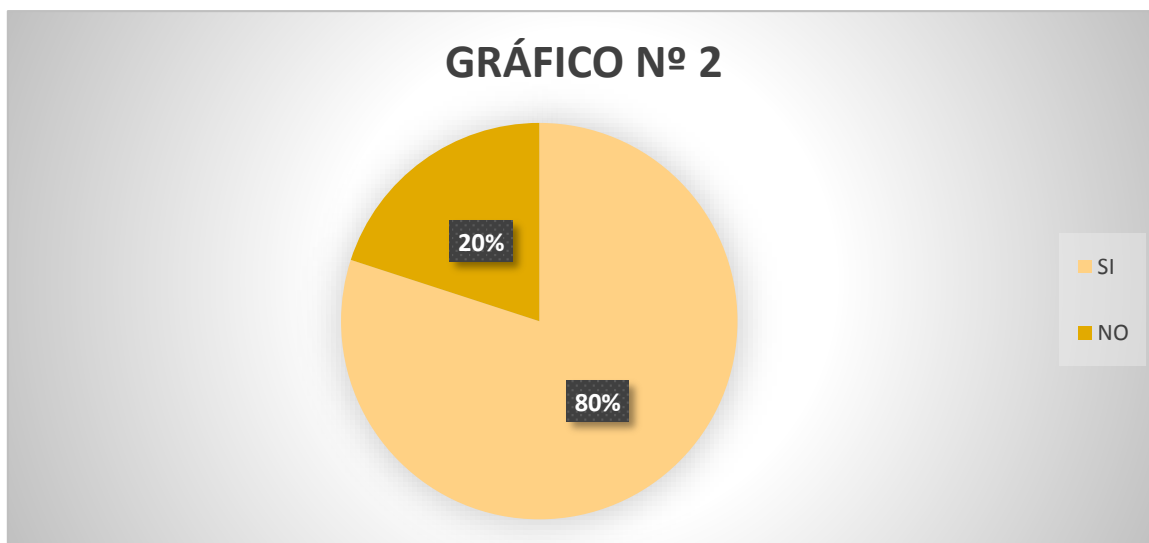
Análisis de datos: Se concluye que el 100% de las secretarias aceptan que siempre llegan los contratos de los clientes que obtienen servicios de internet, línea fija o móvil, televisión satelital al área que laboran.

Pregunta N- 2

¿Cree usted que la administración de la documentación en el área de archivo constituye una causa de conflicto con los usuarios?

TABLA N- 2

Alternativas	SI		NO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Secretarias del área de archivo	4	80%	1	20%	5	100%



Elaborado por: Noemí Ramos Valdez

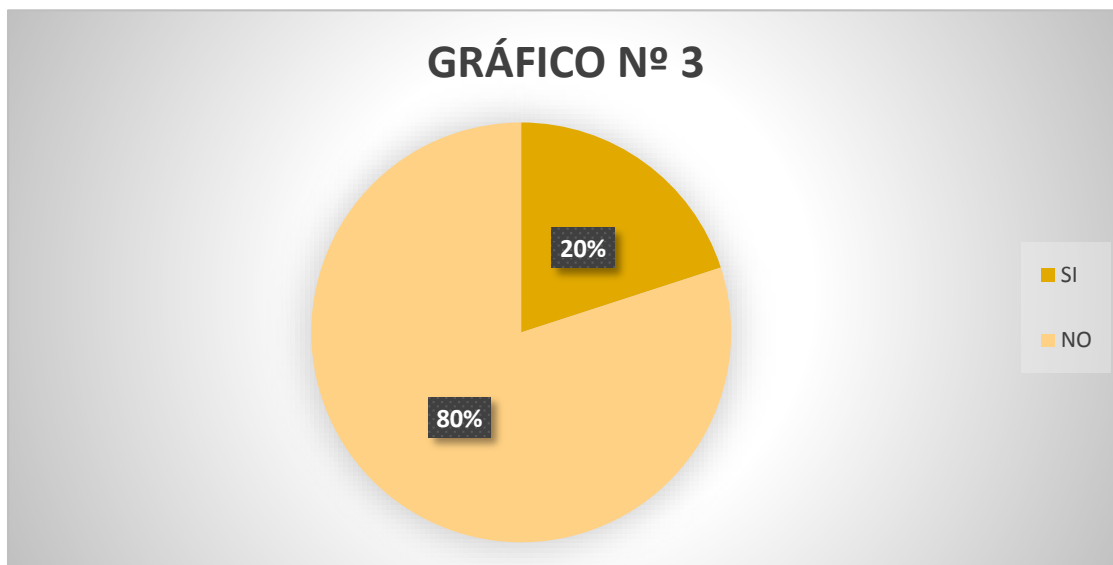
Análisis de datos: Se concluye que el 80% de las secretarias afirman creer que la administración de la documentación en el área de archivo constituye una causa de conflicto con los usuarios, y el 20% cree que no.

Pregunta N- 3

¿Considera que es necesario la planificación en la gestión documental de los archivos digitales y físicos para mantener el orden y control?

TABLA N- 3

Alternativas	SI		NO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Secretarias del área de archivo	1	20%	4	80%	5	100%



Elaborado por: Noemí Ramos Valdez

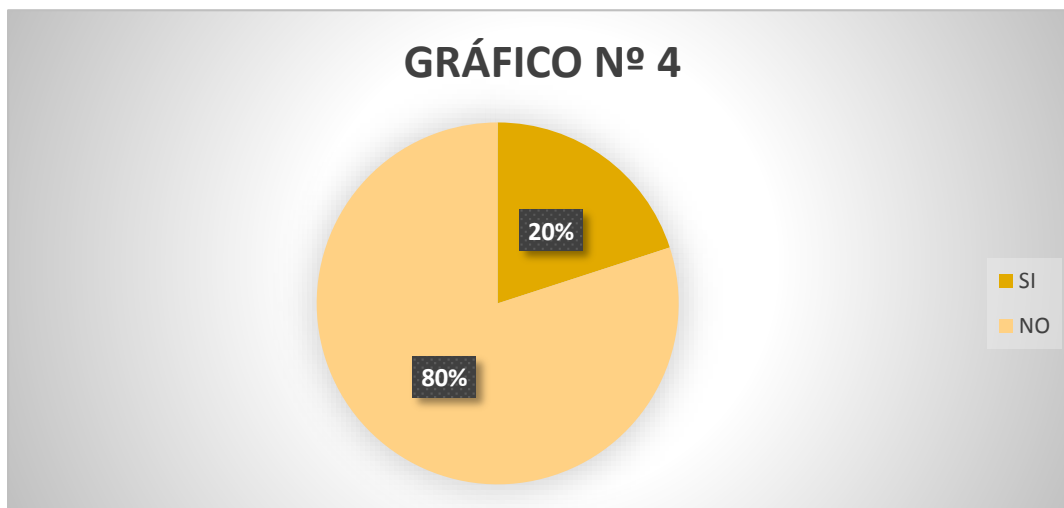
Análisis de datos: Se determina que existe un 20% de las secretarias que consideran que si es necesario la planificación en la gestión documental de los archivos digitales y físicos para mantener el orden y control, mientras que el 80% consideran que no es necesario la planificación en dichos archivos.

Pregunta N- 4

¿Tiene conocimiento y maneja de manera adecuada los softwares que requiere la Empresa CNT, de Babahoyo?

TABLA N- 4

Alternativas	SI		NO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Secretarias del área de archivo	1	20%	4	80%	5	100%



Elaborado por: Noemí Ramos Valdez

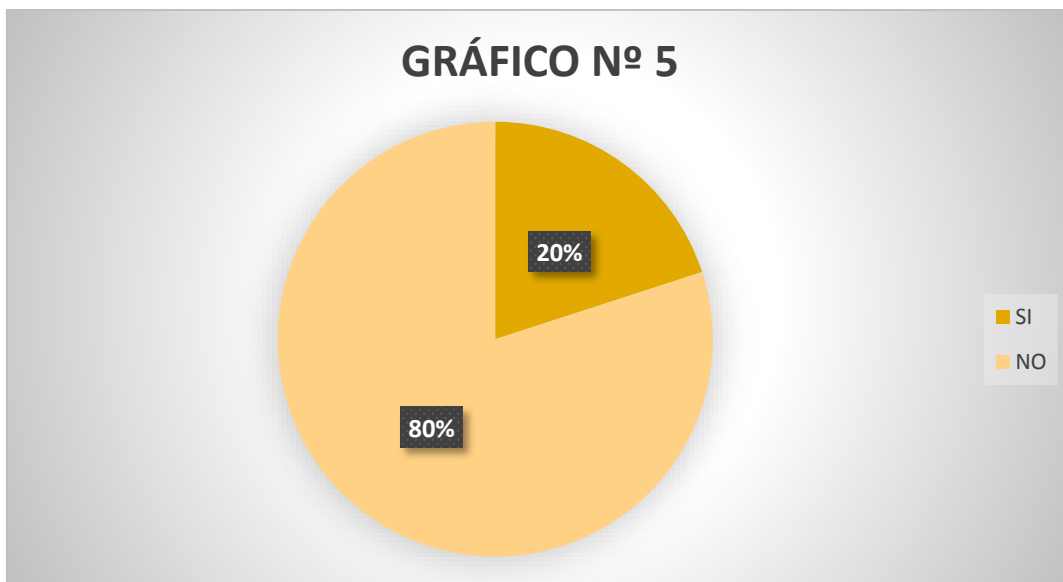
Análisis de datos: Se pudo determinar que el 20% si tiene el conocimiento y maneja de manera adecuada los softwares que requiere la empresa CNT, de Babahoyo, mientras que el 80% respondieron que no.

Pregunta N- 5

¿Maneja usted, técnicas, habilidades o métodos para resolver los conflictos que se presentan en el área que labora?

TABLA N- 5

Alternativas	SI		NO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Secretarias del área de archivo	1	20%	4	50%	5	100%



Elaborado por: Noemí Ramos Valdez

Análisis de datos: Se determina que el 20% de las secretarias a través de técnicas, habilidades o métodos logran manejar los conflictos que se presentan en el área que laboran, mientras que el 80% no aplica dichas formas para la resolución de un problema.

7. CONCLUSIONES

Mediante la aplicación de la encuesta que se llevó a cabo a las secretarias del área de archivo de la empresa CNT, cantón Babahoyo se obtienen las siguientes conclusiones:

- Cinco de cinco secretarias afirman que en el área que laboran llegan los contratos de los clientes que obtienen servicios de internet, línea fija o móvil, televisión por cable.
- Cuatro de cinco secretarias afirman que la administración de la documentación en el área de archivo constituye una causa de conflicto con los usuarios, en tanto que uno de cinco manifiesta que la administración en el área de archivo no constituye una causa de conflicto con los usuarios.
- Uno de cinco secretarias alega que si es necesario la planificación en la gestión documental en los archivos digitales y físicos para mantener el orden y control, por cuanto que cuatro de cinco manifiestan que no es necesario la planificación en la gestión documental de los archivos digitales y físicos para mantener el orden y control.
- Uno de cinco secretarias manifiesta que tiene conocimiento y maneja de manera adecuada los softwares que requiere la empresa CNT, de Babahoyo, y cuatro de cinco alegan que no tienen conocimiento y maneja de manera adecuada los softwares que requiere la empresa CNT, de Babahoyo.
- Uno de cinco secretarias afirma que maneja las técnicas, habilidades o métodos para resolver los conflictos que se presentan en el área que labora, y cuatro de cinco manifiestan que no manejan las técnicas, habilidades o métodos para resolver los conflictos que se presentan en el área que labora.

8. RECOMENDACIONES

Mediante las conclusiones realizadas se logra recomendar que:

- La empresa CNT, continúe con el cumplimiento de la entrega de los contratos de los clientes que obtienen servicios de internet, línea fija o móvil, televisión por cable al área de archivo que laboran las secretarias.
- Las secretarias asistan a seminarios acerca de administración de documento o de gestión documental para que de esta forma disminuya los conflictos que suelen ser causados por el mal manejo de la documentación en el área de archivo, también que talento humano disponga de un mediador para la resolución de estos problemas en dicha área.
- Las secretarias asistan a capacitaciones acerca de la planificación en la gestión documental en los archivos digitales y físicos para mantener el orden y control y así logren clasificar y ordenar la documentación de los contratos, en tanto que esto beneficiará su autoeducación y en el desarrollo eficaz de la entidad.
- A talento humano que realice observaciones directas al área de archivo para estar al tanto de esta falencia, o, que a su vez capacitar a través de seminarios acerca del manejo adecuado de los softwares que le otorga la empresa CNT, de Babahoyo, de esta manera la agilización de los contratos de los clientes llegarán en el momento que el área comercial lo necesite, y no habrá demora en su entrega.
- Finalmente se recomienda que las secretarias asistan dentro o fuera de la empresa a cursos acerca de resolución de conflictos para que puedan manejarlos y utilizar las técnicas y habilidades necesarias, de esta forma, la entidad obtendrá optimización en las actividades que los trabajadores realizan, y así mismo se mantendrán un ambiente laboral armonioso.

9. BIBLIOGRAFÍA

- ATS Gestión Documental. (19 de 09 de 2018). *ATS Gestión Documental*. Obtenido de <https://atsgestion.net/archivo-gestion-documental/>
- Delgado, S. (2021). Los 7 procesos vinculados a la gestión documental . *Sisdoc*.
- Elisavetsky, A. I. (2019). *La mediación a la luz de las nuevas tecnologías* . Buenos Aires: ERREIUS.
- Fironova, E. (21 de 05 de 2021). *Bitrix24*. Obtenido de <https://www.bitrix24.es/articles/8-estrategias-para-resolver-conflictos-en-la-empresa.php>
- García, F. (2020). Los 5 mejores software de gestión documental. *Salvans RICOH*, 9.
- Mendia , I., & Areizaga, M. (31 de 03 de 2018). *Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo*.
- Molina, P. G. (2017). *Procesos de gestión de calidad* . TUTOR FORMACIÓN .
- MXM Sistemas. (04 de 04 de 2017). *MXM Sistemas*. Obtenido de <https://www.mxm.com.br/es/blog/saiba-como-fazer-o-controle-de-documentos-de-sua-empresa/>
- Russo, P. (2019). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Urcola Martiarena, N., & Urcola Tellería, J. L. (2019). *Gestión de conflictos teoría y practica*. Madrid: ESIC.

ANEXOS

Anexo #1

ENCUESTA A SECRETARIAS DEL DEPARTAMENTO DEL ÁREA DE ARCHIVO DE LA EMPRESA CNT, CANTÓN BABAHOYO

Encuesta realizada al personal del área de archivo de la Empresa CNT.

Datos informativos

Nombre del encuestador

Nombre del encuestado

Fecha

Objetivo de la encuesta: Como egresado de la carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo estoy aplicando el estudio caso respecto a:

Importancia de la gestión de documentos del área de archivo y su efecto en la resolución de conflictos en el área comercial en la empresa CNT, cantón Babahoyo.

Por tanto solicito a Ud. De la forma más comedida me permita unos minutos valiosos de su tiempo, la atención y cooperación a la lectura y contestación al temario que posteriormente se especifica.

Retiro mis más sinceros agradecimientos por su valioso criterio y apoyo para llevar a cabo la presente investigación.

Anexo #2

PREGUNTAS:

1. ¿En el área que usted labora llegan los contratos de los clientes que obtienen servicios de internet, línea fija o móvil, televisión satelital?

Siempre

No

2. ¿Cree usted que la administración de la documentación en el área de archivo constituye una causa de conflicto con los usuarios?

Sí

No

3. ¿Considera que es necesario la planificación en la gestión documental de los archivos digitales y físicos para mantener orden y control?

Sí

No

4. ¿Tiene conocimiento y maneja de manera adecuada los softwares que requiere la gestión documental?

Sí

No

5. ¿Maneja usted, técnicas, habilidades o métodos para resolver los conflictos que se presentan en el área que labora?

Sí

No

Anexo #3



Búsqueda de información en la biblioteca, Casa de la Cultura, junto con la firma que consta mi asistencia.

Anexo #4



Recibiendo las tutorías por parte del Msc. Hugo Villamarín

Anexo #5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



OFICIO-111.S.E.B.-FCJSE.
Babahoyo, 19 agosto del 2021

Señor (ita)
RAMOS VALDEZ NOEMÍ SOLEDAD
ESTUDIANTE DE LA CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
Presente

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo en base a lo resuelto H. Consejo Directivo de esta Facultad en sesión ordinaria celebrada el **2 de agosto del 2021**, mediante resolución N° **CD-FAC.C.J.S.E-SE-012-RES-001-2021** se designa como tutor(a) al Msc. Hugo Villamarín Lara, para desarrollo del caso/problema **IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS DEL ÁREA DE ARCHIVO Y SU EFECTO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA CNT CANTÓN BABAHOYO.**

Particular que comunico para trámites de ley pertinentes.

Atentamente,



Maria Elena Salazar Sanchez
Lic. Maria Elena Salazar Sánchez, MSc.

COORDINADORA
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

[Signature]
03/09/2021