



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**(FECYT)**

**CARRERA:**

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, EN LA  
MODALIDAD DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**“MANUAL DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE GRADUADOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en español.**

**Línea de Investigación:** Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socio económico.

**Autora:** Nelly Giovanna Viveros Espinoza

**Directora:** MSc. Bastidas Játiva Rosa Alba

**Ibarra – Febrero – 2020**

# IDENTIFICACION DE LA OBRA



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del art. 144 de la ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea público en el Repositorio Digital institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información.

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100364149-3		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Viveros Espinoza Nelly Giovanna		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Manta 17-34 jilguero		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:Yovi0901@hotmail.com">Yovi0901@hotmail.com</a>		
<b>TELÉFONO FIJO</b>		<b>TELÉF. MOVIL:</b>	0993448289

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“MANUAL DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE GRADUADOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”
<b>AUTOR (ES):</b>	Nelly viveros
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	28/02/2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA_</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASEROR/ DIRECTOR:</b>	MSc. Rosa Bastidas

### CONSTANCIAS

La autora NELLY GIOVANNA VIVEROS ESPINOZA, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 02 días de junio de 2021.

LA AUTORA:

.....



FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA (FECYT)

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 21 de febrero de 2020

Msc. Rosa Bastidas  
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

### CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica el Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f)   
Msc. Rosa Bastidas  
C.C.: 040094822-0

## APROBACION DEL TRIBUNAL



FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA(FECYT)

### APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal Examinador del trabajo de la titulación “**Manual de digitalización de expedientes de graduados para el Archivo Central de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT de la Universidad Técnica del Norte**”. Elaborado por **NELLY GEOVANNA VIVEROS ESPINOZA**, previo a la obtención del título de **LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad de Técnica del Norte.

(f).....  
Msc. Rosa Bastidas  
C.C.: 040094822-0

(f).....  
Msc. Edwin Echeverría  
C.C.: 100253773-4

(f).....  
Msc. Julia Chiliquinga  
C.C.: 100183988-3

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto está dedicado a mi hermano que a pesar que ya no está con nosotros siempre ha sido mi fortaleza para no darme por vencida y poder culminar con éxito mis estudios, también se la dedico a todas aquellas personas que creyeron en mí y me apoyaron en los momentos más difíciles durante el trascurso de mis estudios, de manera especial quiero agradecer a mi padre, a mi madre y a mi hermana que siempre me dieron ánimos y nunca perdieron la fe a pesar de los obstáculos y dificultades que se presentaron en el camino.

También se la dedico a mis profesores por su paciencia y por sus enseñanzas en el aula de clases.

Autora: Nelly Viveros

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme la salud y por todas sus bendiciones recibidas, también a mi tutor de tesis por su dedicación y sus conocimientos impartidos en el transcurso de este proyecto.

Autora: Nelly Viveros

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación con el tema: “Manual de digitalización de expedientes de graduados para el archivo central de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT de la Universidad Técnica del Norte”, tiene como principal objetivo la creación de un manual para digitalizar los expedientes de los graduados y dar a conocer el proceso que se debe llevar a cabo para poder transformar los documentos de formato físico a un formato digital y evitar la pérdida y deterioro de dichos documentos. Esta investigación consta de cuatro fases, la primera fase que corresponde al Marco Teórico donde se hablará de las fundamentaciones sociológicas y tecnológicas que permitirán conocer diferentes aspectos para el desarrollo de esta. En la segunda fase se describen los métodos y tipos de investigación que se aplicó para el desarrollo del proyecto como la investigación descriptiva, bibliográfica, explicativa, cuantitativa y aplicada, así como también los métodos de investigación como el analítico, inductivo y estadístico que permitieron que la investigación sea más confiable y profunda, analizando todos los entornos posibles. En la tercera parte se realizó el análisis de los resultados obtenidos a través de encuestas aplicadas a los estudiantes y la entrevista aplicada a la secretaria encargada del Archivo Central que permitió determinar la factibilidad de la propuesta y por último en la cuarta fase se llevó a cabo el desarrollo de la propuesta empleando todo lo descrito anteriormente. Finalmente se pudo llegar a la conclusión que será de gran ayuda para el Archivo Central poder digitalizar los expedientes de los estudiantes graduados y conocer su adecuado proceso para prevalecer la autenticidad de cada uno de ellos.

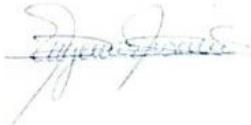
**Palabras clave:** manual, digitalización, usuarios.

## ABSTRACT

### ABSTRACT

The present research work with the topic: "Manual of digitalization of graduate files for the central archive of the Faculty of Education, Science and Technology at Técnica del Norte University", has as main objective the creation of a manual to digitize graduates' files and publicize the process that must be carried out in order to transform the documents from a physical format to a digital format and avoid the loss and deterioration of these documents. This research consists of four phases, the first phase that corresponds to the Theoretical Framework treats about the sociological and technological foundations that will allow us to know different aspects for the development of this. The second phase describes the methods and types of research that were applied for the development of the project, such as descriptive, documentary, bibliographic, quantitative and applied research, as well as the research methods, such as analytical, inductive and statistical that allowed research is more reliable and thorough, analyzing all possible environments. In the third part the analysis of the results obtained through surveys applied to the students and the interview applied to the secretary in charge of the Central Archive was carried out, which allowed to determine the feasibility of the proposal and finally, in the fourth phase, it was carried out the development of the proposal using everything described above. Finally, it was possible to conclude that it will be a great help for the Central Archive to be able to digitize the files of the graduate students and know their proper process to prevail the authenticity of each one of them.

**Keywords:** manual, digitization, users.



## INDICE DE CONTENIDO

IDENTIFICACION DE LA OBRA .....	II
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....	III
APROBACION DEL TRIBUNAL .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INDICE DE CONTENIDO .....	IX
INDICE DE TABLAS .....	XI
INDICE DE FIGURAS .....	XI
ACRÓNIMOS .....	XIII
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	17
2.1 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA.....	17
2.2 FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA.....	17
2.3 MANUAL .....	18
2.4 SERVICIO.....	19
2.4.1 Servicio Al Cliente.....	19
2.5 CALIDAD DEL SERVICIO.....	20
2.5.1 Calidad cero defectos .....	21
2.6 EL USUARIO.....	21
2.6.1 Tipos de usuarios.....	22
2.7 EL CLIENTE Y SU SATISFACCIÓN .....	22
2.8 DOCUMENTOS DIGITALES .....	23
2.8.1 Tipos de documentos digitales .....	23
2.9 ARCHIVO DIGITAL .....	24
2.9.1 Sistema computarizado de archivo.....	25
2.9.2 Digitalización de documentos .....	25
2.9.3 Importancia de la digitalización .....	25
2.9.4 Uso de la digitalización .....	26
2.9.5 Ventajas de digitalizar documentos.....	26
2.10 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO .....	27
2.11 GESTIÓN DOCUMENTAL.....	28
2.12 SISTEMA DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS (SGD) .....	28
2.13 LAS “3 E” EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN .....	29
2.13.1 Eficacia .....	29
2.13.2 Eficiencia .....	29
2.13.3 Efectividad .....	30
2.14 PORTAL WEB UNIVERSITARIO .....	30
2.14.1 Accesibilidad a la web .....	30

CAPITULO II: METODOLOGÍAS .....	32
3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.1 Investigación Descriptiva.....	32
3.1.2 Investigación bibliográfica.....	32
3.1.3 Investigación Explicativa.....	32
3.1.4 Investigación Cuantitativa .....	32
3.1.5 Investigación Aplicada.....	32
3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	33
3.2.1 Método analítico .....	33
3.2.2 Método Inductivo.....	33
3.2.3 Método Estadístico .....	33
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	33
3.4 PARTICIPANTES .....	34
3.5 PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS .....	34
3.5.1 Cálculo de la muestra.....	35
3.5.2 Muestra de la población de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT de la Universidad Técnica del Norte.....	36
4 CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	37
4.1 ENCUESTA.....	37
4.2 ENTREVISTA.....	40
5 CAPITULO IV: PROPUESTA .....	41
5.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	41
5.2 JUSTIFICACIÓN .....	41
5.3 FUNDAMENTACIÓN .....	41
5.4 OBJETIVOS .....	42
5.4.1 General .....	42
5.4.2 Objetivos específicos.....	42
5.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA .....	42
5.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	44
CONCLUSIONES .....	56
RECOMENDACIONES.....	57
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	58
6 REFERENCIAS .....	60
ANEXO 1: ENCUESTA A ESTUDIANTES .....	64
ANEXO 2: ENTREVISTA.....	65
ANEXO 3: REGISTRO FOTOGRÁFICO.....	66

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Objetivos diagnóstico .....	34
Tabla 2: Cuadro de población de los usuarios .....	34
Tabla 3: ¿En su opinión el uso de la tecnología contribuye a la conservación de los documentos? .....	37
Tabla 4:¿Considera importante el uso de la tecnología como herramienta facilitadora para el acceso a la información? .....	37
Tabla 5: ¿Cree usted conveniente la implementación de un archivo digital de expedientes de graduados en el archivo central de la Universidad Técnica del Norte? .....	37
Tabla 6: ¿Cree usted que la implementación de un archivo digital ayudaría en la agilidad de los trámites? .....	38
Tabla 7: ¿Cree usted que con la implementación del archivo digital ayudaría a satisfacer sus necesidades de forma inmediata? .....	38
Tabla 8: ¿Considera usted que una atención de calidad depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?.....	38
Tabla 9: ¿Cree usted que la falta de un archivo digitalizado impide el buen manejo de la documentación? .....	39
Tabla 10: ¿Piensa usted que un sistema de archivo digital permitirá atender con mayor eficiencia sus requerimientos? .....	39

## INDICE DE FIGURAS

figura 1: Ubicación de las instalaciones de la Universidad Técnica del Norte Tomado de: Google maps (2019).....	43
Figura 2: Ubicación de las instalaciones de la Universidad Técnica del Norte Tomado de: Google maps. (2019).....	43
Figura 3: Diseño de portada de la propuesta Tomado de: Fuente de investigación propia. 44	
Figura 4: Preparación de documentos Tomado de: Procedimiento para la digitalización de documentos (2019) .....	45
Figura 5: Descontaminación de documentos Tomado de: Procedimiento para la digitalización de documentos (2019) .....	45
Figura 6: Eliminación de materiales didácticos Tomado de: Procedimiento de gestión documental (2019) .....	46
Figura 7: Unión de rasgaduras Tomado de: Conservación y restauración de documentos (2019).....	46
Figura 8: Aplicación para escanear documento Tomado de: Inicio del escaneado con Epson Scan (2019).....	47
Figura 9: Colocación del documento en el escáner Tomado de: Como escanear en impresoras Canon PIXMA MP140 [es.Rellenado (2019).....	47
Figura 10: Progreso del escáner Tomado de: Escaneo de una imagen (2019) .....	48
Figura 11: Formato para guardar documentos Tomado de: Escaneo de documentos (2019) .....	48
Figura 12: Selección del nombre del documento Tomado de: Manual de usuario (2019) ..	49
Figura 13: Ubicación para guardar el archivo Tomado de: Descargar como escanear con una impresora EPSON/Zofti-Descargas gratis (2019).....	49
Figura 14: Guardado del documento Tomado de: Selección de los ajustes de Epson Scan (2019).....	50
Figura 15: Pantalla de inicio Tomado de: Captura de pantalla (2019) .....	51
Figura 16: Carpetas de careras Tomado de: Captura de pantalla (2019).....	51

Figura 17: Periodo académico de cada carrera Tomado de: Captura de pantalla (2019) ....	52
Figura 18: Listado de estudiantes Tomado de: Captura de pantalla (2019) .....	52
Figura 19: Documentos personales Tomado de: Captura de pantalla (2019).....	53
Figura 20: Formatos PDF de documentos Tomado de: Captura de pantalla (2019) .....	53
Figura 21: Formatos PDF de documentos Tomado de: Captura de pantalla (2019) .....	54

## ACRÓNIMOS

**FECYT:** Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología

**UTN:** Universidad Técnica del Norte

**SGD:** Sistema de Gestión Documental

**SGED:** Sistema de Gestión Electrónica de Documentos

**TICS:** Tecnologías de la Información y la Comunicación

## INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo digital y globalizado siendo los principales protagonistas de una sociedad donde la información en su mayor parte se difunde mediante las tecnologías de la comunicación para que todos puedan tener libre acceso a la información, dichas tecnologías no ocupan un papel dominante, pero son imprescindibles y necesarias en cualquier ámbito ya sean universidades o instituciones públicas y privadas. Actualmente la era digital radica en mantener y preservar la información digitalizada al igual que los documentos y esto ha hecho que sea más fácil su accesibilidad y que todos puedan estar informados, ayudando y facilitando el libre acceso a la información ya sea esta de carácter social o personal.

La introducción de las nuevas tecnologías de la información en todo tipo de empresas e instituciones ha hecho que se modifiquen sustancialmente los modos y maneras de trabajo en las mismas. Ello tiene importantes repercusiones en los servicios de información y documentación, así como para los profesionales de estos, encargados de gestionar el conocimiento que se está generando en dichos sistemas.

La gestión electrónica de documentos (GED) ha ido evolucionando rápidamente a lo largo de las últimas décadas. En una primera etapa se definirá como el sistema de tratamiento de la documentación de una organización que combinaba la imagen con la información textual asociada a ella. Los documentos en papel se digitalizan a través de escáneres, produciéndose una imagen electrónica de los mismos; a estos se asociaban una serie de índices para su búsqueda y recuperación.

En estas primeras etapas es de destacar la función de las tecnologías surgidas para el reconocimiento óptico de caracteres (ORC) que permitan la conversión en formato electrónico de contenidos documentales impresos de carácter textual.

Los grandes cambios y progresos en la era tecnológica conllevan a incorporar nuevos mecanismos que vayan acorde para resolver las nuevas exigencias que tiene la actual sociedad para la accesibilidad y agilidad a la información. Ante esta situación latente sobre la Gestión de Documentos Electrónicos el cual es responsable del control eficaz y sistemático en la creación y recepción de documentos al igual que su uso y disposición, se debe estar preparados para mejorar la calidad de la atención al usuario y resolver sus inquietudes, lo cual es de suma importancia para garantizar que la información que se desea obtener sea segura, legítima y confiable.

A consecuencia, de la revolución tecnológica y de la evolución de los medios por los cuales se transmite la información, estos han sido forzados a cambiar, innovar y mejorar la organización documental al igual que los soportes electrónicos que han sufrido un proceso de transformación, las organizaciones e instituciones han tomado la decisión de reinventarse y mejorar mediante estrategias para mejorar la forma en la que comunican y distribuyen la información a sus usuarios utilizando las nuevas tecnologías y eliminando procesos innecesarios para una mayor optimización de los recursos económicos.

La presente investigación se llevará a cabo en el Archivo Central de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra la cual fue fundada el 18 de julio de 1986, creando en primeras instancias a la FECYT, además es una institución de educación superior, pública y acreditada que; forma profesionales de excelencia, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social: genera, fomenta y ejecuta procesos de investigación, de transferencia de saberes, de conocimientos científicos, tecnológicos y de innovación: se vincula con la comunidad, con criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la región y el país.

El avance de la Gestión de Documentos a partir de la introducción de las nuevas tecnologías y los soportes digitales generan un proceso global asegurando una adecuada atención y protección de estos, además permite realizar con mayor rapidez, facilidad y de una manera mucho más segura la difusión de documentos.

Se ha priorizado la introducción de la Gestión de Documentos Electrónicos en las organizaciones puesto que hoy en día la mayoría de la documentación se produce electrónicamente contribuyendo a mejorar las condiciones óptimas para permitir coordinar y controlar los aspectos como la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos. Un eficiente sistema de Gestión Documental ayudará a las instituciones a aumentar su eficiencia, productividad y prevenir problemas relacionados con la información y la documentación, asegurando la conservación, creación, organización, y eliminación de los documentos según cual sea el caso.

A través del manual para digitalizar los expedientes de los graduados se pretende acelerar la rapidez en función a la atención de los estudiantes y que se entregue la información que se necesita sin contratiempos y de una manera segura y confiable.

La digitalización de documentos, en estos momentos, tras el vertiginoso de las tecnologías de la comunicación e información ofrece varias ventajas; hablar de los beneficios que puede suponer su aplicación en la docencia universitaria resulta evidente si relacionamos que: mejora la eficiencia del proceso de comunicación interna, permite que un mayor número de personas consulte los documentos en menor tiempo, un bajo costo de almacenamiento y distribución, además de minimizar los costos. (González, Lemus, & Hernández, 2014, pág. 3)

Al implementar soluciones documentales estamos respondiendo a las exigencias permanentes que tiene la sociedad y permite que las organizaciones se adapten a los cambios del mundo de la informática y se pueda acelerar el flujo de la información dando una pronta respuesta a los usuarios al igual que se vería reducida la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.

Los aspectos documentales, tecnológicos y organizativos se deben tener en cuenta para asegurar la eficiencia de los documentos y facilitar su recuperación y acceso ya que nos permiten mejorar el problema de las masivas y exuberantes cantidades de papel y minimiza su utilización.

Los documentos en físico o papel están siendo reemplazados poco a poco por los documentos electrónicos, simplificado el proceso de obtención de la información y eliminando la duplicidad de actividades y materiales a fin de racionalizar el trabajo y prestar un mejor servicio aprovechando los recursos que se encuentran disponibles.

Los grandes cambios y avances de la época moderna han logrado establecer como componente primordial la innovación tecnológica con un nuevo enfoque y visión en función a las necesidades ocupacionales que tienen los estudiantes, cabe destacar que existe una inconformidad y el hecho de que las necesidades de los usuarios aumenten con rapidez en esta era de la tecnología hace que adaptarse a los cambios que exige el entorno mediante la digitalización de los documentos sea la solución óptima si se desea preservar su integridad física y evitar desgaste, ruptura y el riesgo inminente de su destrucción.

Las imágenes digitales son fotos electrónicas o escaneadas de documentos que pueden ser consultados simultáneamente desde un ordenador electrónico, dichas imágenes podrán ser impresas con calidad y nitidez, siendo fiel copia del documento original sosteniendo su autenticidad e integridad y podrá estar disponible por tiempo indefinido para satisfacer las múltiples exigencias expresadas por los usuarios.

Las unidades de observación que ayudaron a delimitar la presente investigación fueron los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT de la Universidad Técnica del Norte mediante la encuesta aplicada a estudiantes de la modalidad presencial y semipresencial la cual ayudo a evidenciar la problemática existen y dio a conocer la utilidad de contar con un archivo digital, también fue rectificada mediante la entrevista aplicada a la Secretaria encargada del Archivo Central que logró evidenciar lo complejo que es el buscar los expedientes de los estudiantes graduados en el archivo físico. Los tipos de investigación que se utilizaron para el desarrollo de esta fueron; investigación descriptiva en esta investigación se va a recopilar la información para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características y datos obtenidos, investigación explicativa la cual ayuda a determinar y explicar las causas por el cual se debería realizar el manual para digitalizar los expedientes de los graduados, investigación bibliográfica este tipo de investigación permitió acudir a diferentes fuentes de información para sustentar teóricamente la investigación permitiendo la elaboración del marco teórico, investigación cuantitativa, en este tipo de investigación los datos serán medibles mediante las encuestas para así poder identificar con exactitud las necesidades de los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT., investigación aplicada ayuda a dar una posible solución al problema mediante la elaboración del manual de digitalización de expedientes de los graduados de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT en el archivo central.

Los métodos utilizados fueron; método analítico este método se lo empleó para mostrar la información proporcionada mediante las diferentes técnicas de investigación como la entrevista y la encuesta, método inductivo este método se lo ha tomado en cuenta puesto que permitió llegar a conclusiones de carácter general partiendo desde los hechos individuales y particulares de los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y

Tecnología FECY, método estadístico a través de este método se va a recopilar la información y presentar los resultados mediante tablas estadísticas que ayudaron a la interpretación de los resultados.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Fundamentación Sociológica**

“La sociología es el estudio científico de la vida humana, los grupos sociales, las sociedades en su conjunto y el mundo de los seres humanos como tal”. (Anthony Giddens, 2014, pág. 27)

Analiza la vida social del individuo como un grupo y un ente social, la función que tiene dentro de la sociedad, su conducta y el comportamiento que tienen los seres humanos dentro de la sociedad o un grupo social y la manera como se relacionan con las demás personas en una cultura de cambio constante. En especial, presta atención al impacto que el comportamiento de la gente tiene en la sociedad a través de sus acciones y su participación en los procesos de cambio.

“La sociología, es, sobre todo, una toma de conciencia, una manera de pensar y de entender de una forma crítica los fenómenos sociales”. (John J. Macionis, 2011, pág. 4)

Permite dar una explicación del porqué de los hechos o fenómenos que se presentan en un mundo social que está en un cambio constante y las relaciones sociales que tienen los grupos de individuos y como se desenvuelven dentro de la sociedad teniendo como objeto de estudio las relaciones sociales que se producen dentro de una población humana específica.

Caracterizamos a la sociología como una disciplina cuyo objeto de estudio es toda manifestación humana; es decir, toda acción producto de nuestras relaciones con otros individuos, en la que interactuamos y no es posible desligarnos de ello, ni mucho menos dejar de participar en su desarrollo y evolución a través del tiempo. (Cruz, 2014, pág. 12)

Se encarga de estudiar, analizar y describir la estructura, organización y funcionamiento de las sociedades, así como las conductas, tendencias, fenómenos y problemáticas. Explica y soluciona los distintos fenómenos que perturban al individuo el cual está en constante evolución y enfrenta problemas sociales. La sociología estudia a la vida humana y la relación que tienen uno con otros dentro de la sociedad y como estos se desenvuelven de forma positiva o negativa.

### **1.2 Fundamentación Tecnológica**

“Esta transformación en los procesos de las instituciones de Educación Superior se traduce en el uso intenso de las tecnologías de la información y comunicación, de manera que

permita mejorar la interacción entre los usuarios y las universidades para simplificar y democratizar procedimientos”. (Piñero, Bravo, & Carrillo, 2014)

Además de minimizar los procesos para que le permita al usuario visualizar de forma rápida la información que necesita mediante la utilización de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) ofreciendo así a los usuarios una total transparencia. Se considera que el aprendizaje será la base para el desarrollo, el crecimiento y el progreso de la sociedad, el rápido progreso de estas tecnologías brinda oportunidades sin precedentes para alcanzar niveles más elevados de desarrollo dentro de la sociedad del conocimiento.

(Andrade Fatima P., s.f.) Esto supone la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como respuesta a los desafíos que enfrentan las instituciones de gobierno, en general, y las universidades, en particular, para establecer nuevas relaciones de servicios con los usuarios y de esta forma, ofrecer una gestión transparente, eficiente y eficaz, con miras a alcanzar un cambio radical innovativo en la manera de hacer las cosas.

La integración de las tecnologías en la educación implica tener en cuenta la relación que ha de establecerse entre el uso de nuevos medios y la innovación educativa, permitiendo que se pueda difundir la información sobre los diferentes servicios que presta la universidad y se transmita el mensaje correcto a todos sus usuarios.

“Un cambio de esta naturaleza en las instituciones de Educación Superior significa transformar los procesos, procedimientos e información relacionados con la administración y la gestión de las funciones primarias universitarias, además de innovar en la vinculación con el entorno”. (Piñero, Bravo, & Carrillo, 2014)

El uso de las nuevas tecnologías se ha convertido en un elemento determinante para lograr el cambio y adaptación de la sociedad. Abogan por una transición en el sistema educativo que pone en evidencia la necesidad de un aprendizaje continuo el cual permita potenciar competencias cognitivas y procedimentales ante los avances tecnológicos.

### 1.3 **Manual**

“Se conoce bajo el nombre de manual a aquellos textos que funcionan como una guía en la que se detallan los procedimientos que se deben llevar adelante para alcanzar un determinado objetivo previamente establecido” (TIPOS, s.f.).

Considerado como un Instrumento administrativo o texto que funciona como una guía donde se detallan de forma explícita, ordenada y sistemática los procedimientos para registrar la información necesaria. Guía y facilita de manera clara y precisa la información, cumple con las exigencias de los usuarios para que se sientan satisfechos y permite mejorar la efectividad de las tareas a realizar para que puedan contar con un servicio de alta calidad.

## 1.4 Servicio

Un servicio es algo que no se puede sentir físicamente, pero lo podemos observar ya que trata de cuidar los intereses de sus clientes además de conocer sus necesidades actuales para poder satisfacerlas de manera inmediata y sin contratiempos. Facilita la información al cliente sin demora ni contratiempo para que pueda realizar los trámites en el menor tiempo posible.

“Un servicio es un medio de entrega de valor al cliente facilitando que alcance los resultados que quiere lograr”. (Ana Andres Álvarez, 2016, pág. 13)

Un servicio de alta calidad satisface de manera rápida y eficiente las principales necesidades que puedan tener los usuarios y brinda solución a los problemas para tener una mayor satisfacción al obtener la información requerida.

La innovación ha llegado a formar parte primordial de las diferentes organizaciones dándoles así una mayor ventaja competitiva contra las demás organizaciones que desconocen que se vive en una era donde toda la información esta digitalizada y es necesario y forzoso que se modernicen para brindar un mejor servicio.

“Se puede ser más innovador, creando servicios nuevos para las nuevas necesidades de usuarios cada vez más exigentes y sofisticados”. (Ana Andres Álvarez, 2016, pág. 13)

En esta nueva era de la información y competitividad las empresas e instituciones deben estar en un constante cambio para mejorar sus servicios y poder identificar permanentemente las necesidades que tienen los usuarios y así poder cumplir con sus demandas e inquietudes de una manera satisfactoria y minimizando la utilización de recursos poco necesarios.

Todos somos usuarios de servicios, por lo que debemos pensar en lo que nosotros mismos valoramos como clientes o como usuarios, por ejemplo:

1. La disponibilidad del servicio: que este ahí cuando lo necesitamos.
2. La rapidez con la que se presta el servicio: que no haya demoras en su entrega.
3. La capacidad: que podamos almacenar toda nuestra información, que pueda atender al mismo tiempo a todos nuestros usuarios, que acoja nuestro volumen de transacciones, etc.
4. La mejora continua: que se soluciones rápido los errores o fallos que inevitablemente se producirán. (Álvarez, 2016, pág. 15)

Para brindar un servicio de alta calidad, la innovación constante de la información es primordial ya que el usuario necesita estar frecuentemente informado, demanda un servicio rápido y al instante sin retrasos.

### 1.4.1 Servicio Al Cliente

Todas las organizaciones están enfocadas en la atención que se le es brindada al usuario y en seguir mejorando constantemente para estar a la altura de las actuales demandas que

presenta la sociedad actual, siendo su principal objetivo facilitar lo que desee el usuario y que obtenga lo que anhela sin contratiempos ni demoras siendo capaz de cumplir con todas sus expectativas.

El servicio al cliente constituye para las organizaciones una de las grandes exigencias que demanda adecuada atención para lograr una impecable prestación de este. Debido a su relevancia, las empresas realizan un gran esfuerzo por entregar a sus clientes este conjunto de actividades que implica una naturaleza propia, con el fin de lograr que el usuario se sienta complacido. (García, 2016, pág. 382)

Está enfocado siempre en complacer y satisfacer al usuario y que pueda obtener lo que desea en el menor tiempo posible para que sienta que todas sus necesidades y exigencias han sido satisfechas, a pesar de que existen diversos factores que pueden causar que el servicio recibido no sea de excelencia y no brinda la información que se desea conseguir, para ello es indispensable poder corregir a tiempo cualquier anomalía.

El servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrecen un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo. Servicio al cliente es el diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa siempre en pro de las necesidades y gustos del cliente. (García, 2016, pág. 385)

Se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes y se enfoca en brindar una adecuada atención para ver que se cumplan todos sus requerimientos lo más pronto posible y dar solución a su problemática de manera inmediata para que pueda estar satisfecho con el servicio que le fue brindado.

## 1.5 **Calidad del servicio**

Garantiza la plena satisfacción de las necesidades que tienen y que presentan los distintos usuarios, informando de manera clara y precisa para evitar incurrir en costos innecesarios siendo así inevitable que se cumplan con los requerimientos de cada uno de ellos con la mayor rapidez, pero sin bajar su calidad.

“Calidad (Deming). Para este autor, calidad es ofrecer a bajo coste productos y servicios que satisfagan a los clientes. Este principio implica un compromiso con la innovación y mejora continuo”. (Mateos de Pablo Blanco, 2012, 36)

Las organizaciones dependen cada vez más de sus usuarios y de la eficacia que se brinda cuando se presta un servicio, no obstante, no se le da la prioridad que en verdad necesitan ya que no basta solo con ofrecer calidad también hay que demostrar que existe calidad en el servicio que se le ofrece al cliente.

Las Normas ISO-9000 interpretan la calidad como la integración de las características que determinan en qué grado un producto satisface las necesidades de su consumidor. Shewhart (1980) entendía la calidad como un problema de variación que puede ser controlado y prevenido mediante la eliminación a tiempo de las causas que lo provocan. (Arciniegas, 2016, pág. 36)

La calidad es un factor determinante que se utiliza para comprobar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con el servicio brindado y para verificar que se mantenga en el estándar adecuado y sea posible lograr el resultado esperado. Proporciona elementos para que una organización pueda alcanzar y mantener mayores niveles de calidad en el producto o servicio mediante la implementación de procesos de mejora continua que permite el ahorro de tiempo, dinero, recursos y la reducción de errores para aumentar los beneficios.

La calidad se ha convertido hoy en día en uno de los principales objetivos estratégicos para las organizaciones debido a que, cada vez más, su supervivencia depende de la calidad de los productos y servicios que ponen a su definición de los usuarios y clientes y de la satisfacción de estos. (Piattini Velthuis & García Rubio, 2015, pág. 31)

Las organizaciones deben conseguir el mejor de los resultados en sentido absoluto para garantizar la satisfacción de sus clientes y apuntar hacia la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con los deseos de los usuarios y que pueda satisfacer sus demandas teniendo en cuenta que es lo que el cliente desea y como dar una solución inmediata.

#### 1.5.1 **Calidad cero defectos**

Brindar una calidad perfecta y sin ninguna falla para que los usuarios puedan gozar de un servicio sin inconvenientes y sin demoras todavía no es cien por ciento posible, pero se puede alcanzar al más alto nivel con una mejora continua de los servicios que se brindan. Se busca seguir mejorando constantemente para brindar lo mejor de sí y puedan observar que sus necesidades han sido atendidas.

Calidad cero defectos: pretensión que no iba más allá de pensar con el deseo, pues por perfecto que sea un sistema de producción de un bien o servicio, nunca podrá llegarse a un nivel de cero defectos, como lo expresa el concepto Seis Sigma, cuando afirma que por más que la empresa se acerque a la calidad cero defectos, solamente puede alcanzar un 99.99966 %, concepto muy importante, pues es la base del mejoramiento continuo, es decir, siempre habrá una mejor manera de hacer las cosas. Este concepto, como orientador de la internacionalidad u objetivo de cualquier sistema de regulación de la calidad, es y deberá ser el faro que ilumine la ruta hacia la perfección en la calidad. (González & Arciniegas, 2016, pág. 25)

La calidad se ha convertido en una necesidad estratégica donde las organizaciones se preocupan de sus usuarios y saber cuáles son sus requerimientos actuales para poder satisfacerlas, a pesar de los esfuerzos por complacer totalmente al usuario siempre se ha tenido una pequeña falla y es importante poder detectar a tiempo cualquier error para que así se pueda controlar y mejorar.

#### 1.6 **El usuario**

Se define como usuario o cliente a la persona que tiene acceso a recursos, obtiene o se hace acreedor voluntariamente de un servicio o producto de forma recurrente ya sea ocasional o por necesidad y que es favorables para su beneficio personal.

Según The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido), el cliente es una persona que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el consumidor final).

El propósito de cualquier organización es que sus clientes se sientan satisfechos con el servicio o producto que se les ofrece ya que estos generan expectativa con respecto a lo que desean adquirir, si sus necesidades no son satisfechas y sus exigencias cumplidas pueden ocasionar que el usuario deje de utilizar dicho servicio.

“El cliente es una parte fundamental de la empresa, y se debe responder a sus necesidades y así mismo satisfacerlas”. (MORENO, 2014, pág. 3)

Toda organización centra sus esfuerzos en adaptarse a las actuales necesidades de sus usuarios y se enfocan en cumplir con todas sus exigencias y expectativas que tienen ya que estos son cada vez más exigentes, y son los que hacen que la organización siga creciendo.

### 1.6.1 Tipos de usuarios

Existen dos tipos de usuarios; los internos y los externos.

El cliente externo es aquel que no pertenece a la organización, es todo consumidor o empresa con potencial de comprar o contratar productos y servicios para su beneficio personal.

“Los clientes externos son aquellos que utilizan los productos o servicios de tu empresa, pero no forman parte de tu organización”. (Popular, 2015)

Los clientes externos son aquellos que solo buscan información de la organización, pero aún no pertenecen a esta y están en proceso de admisión.

“Los clientes no son solamente las personas a quienes una organización les vende un producto o les presta un servicio, sino también las personas que están involucradas en los distintos procesos internos de la empresa”. (Galino, 2012, pág. 313)

Los clientes internos son todas aquellas personas que pertenecen a la institución, se puede decir que es el elemento dentro de la organización la cual está encaminada a satisfacer las diferentes necesidades que tengan los clientes y cumplir a cabalidad todas sus demandas.

“Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requerimientos de estos y esforzarse en exceder sus expectativas”. (Piattini Velthuis & García Rubio, 2015)

### 1.7 El cliente y su satisfacción

La satisfacción del cliente depende del grado en que la organización cumpla con sus requerimientos en el menor tiempo posible y sin mayores demoras en la entrega del producto o servicio que consume. La clave del éxito de cualquier empresa es cumplir con las expectativas que tiene el cliente y que este conforme con lo que se le brinda.

“Por lo pronto afirmaremos que el cliente espera que sus necesidades sean satisfechas de manera integral y desde perspectivas humanas”. (Diago Franco, 2012)

El producto o servicio que le fue brindado al cliente por parte de la organización debe cumplir o sobrepasar con sus expectativas, la organización debe enfocar sus esfuerzos en satisfacer a los clientes con los servicios que le fueron otorgados.

Satisfacción del cliente es la opinión del cliente acerca del grado en el cual la transacción ha satisfecho sus necesidades y expectativas (ICONTEC, 2005). La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente es el objetivo principal y la razón de ser de un producto, llámese bien o servicio. ( Oscar Gonzàlez y Jaime Arciniegas, 2016, pag 37)

Es una medida de como los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente comprender el nivel de calidad que se ofrece teniendo como propósito primordial asegurar su total satisfacción al ver que se cumplen con sus demandas, además de brindar soluciones rápidas y asertivas.

## 1.8 Documentos Digitales

Son todos aquellos documentos que han sido convertidos independientemente en un formato digital con un soporte electrónico que puede ser reconocido totalmente por una computadora y que se pueden guardar y modificar desde un ordenador. Al realizarse la digitalización de los documentos este permite que la información almacenada pueda estar organizada para poder brindar una mejor atención.

El creciente número de documentos digitales que surge cada día al interior de las instituciones universitarias como resultado de la actividad académica e investigativa, así como la necesidad consiguiente de obtener aquellos documentos que responden a la necesidad informativa de los miembros de estas instituciones, ocasiona que los centros documentales que gestionan esta información se interesen por tener mejores sistemas informáticos que les permitan cumplir con su misión. (Luna, Pardo, & Ovalle, 2007, pág. 52)

Se conoce con el nombre de documentos digitales a cualquier información que haya sido registrada en un soporte electrónico que permita su almacenamiento y su posterior recuperación y que necesite de un dispositivo informático para poder acceder a dicha información.

### 1.8.1 Tipos de documentos digitales

#### 1.8.1.1 Impresos digitalizados

Un documento digital puede ser el resultado de haber procesado con un “escáner” un documento originalmente impreso. El resultado, en primer lugar, es una imagen (fotografía digital) del documento impreso. Tal imagen sirve para guardar en medio electrónico el documento o para volverlo a imprimir tal cual era originalmente. (Guevara, s.f.)

Son dichos documentos en físico impresos que han sido procesados con un escáner teniendo como resultado final una fiel copia del documento físico original. Tal imagen

sirve para poder ser guardada en cualquier medio electrónico o volverlo a imprimir como lo era originalmente.

#### *1.8.1.2 Digitales para imprimir*

Este tipo de documento es elaborado directamente en un medio electrónico con programas de tipo procesador de palabras como lo es Word con la finalidad de ser impreso posteriormente.

“En la actualidad se utiliza este tipo de documento electrónico para guardar en medio electrónico y para distribuir información que finalmente se imprimirá, utilizando las capacidades de comunicación global que ofrece internet”. (Guevara, s.f.)

#### *1.8.1.3 Digitales multimedíaticos*

Son dichos documentos concebidos en su totalidad y desde el principio para ser consultados mediante un ordenador, son elaborados en programas especiales con el fin de aprovechar los beneficios que brinda la digitalización, para su modificación y su respectiva distribución de la información.

Estos documentos están concebidos con el fin de ser consultados en una computadora u ordenador, donde se aprovechan características como el “hipertexto” y la “multimedia” que les da su condición electrónica para dar forma a una nueva manera de comunicación, dentro de éstos se encuentran los contratos, pagos y firmas electrónicas. Este tipo de documentos son especialmente importantes porque dan origen o forman parte de las “Páginas Web” que componen el Internet. (CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, s.f.)

### **1.9 Archivo digital**

Es el registro de la información generada, recibida y almacenada mediante un medio electrónico que puede ser utilizable mediante un ordenador haciendo mucho más fácil su distribución.

“Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión”. (MONTILLA, 2007, pág. 12)

Es un conjunto de toda la información binaria almacenada en un formato digital que puede ser guardada y vista mediante una computadora o cualquier otro dispositivo electrónico que permite ahorrar espacio, recursos y tiempo. Es una unidad de datos almacenada en un medio electrónico los cuales contiene documentos de elevado carácter digital.

### 1.9.1 Sistema computarizado de archivo

Los sistemas de archivo son un conjunto de datos independientes que almacenan y organizan la información que es guardada en el disco duro de la computadora para luego ser personificada de manera textual o gráfica mediante un gestor de archivo.

“Un sistema de archivos es un conjunto de normas y procedimientos para almacenar la información. Todo sistema operativo tiene uno.” (Lasso, 2015)

Los ficheros electrónicos son los más utilizados para almacenar los datos, cuya organización es igual a un fichero manual.

### 1.9.2 Digitalización de documentos

La digitalización se refiere a la conversión de un documento en soporte físico a soporte digital por medio del escaneo u otro proceso que permita la fiel copia del documento, esto hace que la organización funcione de forma eficaz y la información pueda estar disponible en cualquier momento.

En las instituciones existe la necesidad de digitalizar sus archivos con el objetivo de reducir los grandes espacios de almacenamiento que necesitan los documentos en papel o en otros medios físicos, facilitando la búsqueda de información, a la vez permite a más personas el acceso a esta información, ayuda a optimizar recursos y proteger el ambiente. (Torres & Guerrero, 2014, pág. 38)

Permite ahorrar espacio y tiempo reduciendo la acumulación de documentos innecesarios para que sea más accesible la información y que esta permanezca intacta.

“La digitalización es el proceso de convertir documentos impresos o de otro soporte no digital a un formato digital. Puede suponer tomar fotografías digitales de los documentos originales o escanearlos”. (Morales, 2013, pág. 67)

Es la conversión de cualquier documento de formato físico o impreso a un formato digital, el cual se pueda visualizar mediante una computadora evitando el desgaste o destrucción del documento original y el cual puede ser consultado simultáneamente.

### 1.9.3 Importancia de la digitalización

La digitalización de los documentos es imprescindible y adaptable a la era digital para acceder a la información de una manera más ágil y rápida simplificando y agilizando los procesos para que los usuarios puedan acceder al documento original de forma más eficiente.

“Hoy en día estamos viendo cómo, cada vez más, las cosas que gestionábamos en papel o documentos impresos ya no son tan necesarios en este formato. La tecnología va

cambiando nuestra forma de vida y la digitalización también se nota en nuestros hábitos”. (Reviso, 2019)

La implantación de la transformación digital y la digitalización otorga una mayor flexibilidad en la gestión de documentos permitiendo proteger y resguardar la información, además permite ahorrar espacio de almacenaje dentro de las organizaciones ofreciendo mayor seguridad para el mantenimiento de la información.

#### 1.9.4 **Uso de la digitalización**

La revolución digital es un proceso de transformación que está cambiando la forma de como interactuamos y accedemos a la información para satisfacer de manera inmediata las nuevas necesidades y demandas de los usuarios. No se trata solo de ahorrar papel y tener más presencia digital, debido a la continua y veloz transformación tecnológica se reflejan nuevas maneras de comunicarse y facilitar información.

- Transmite la información en un formato digital
- La información es transmitida mediante una base de datos
- Consulta documental
- Consulta simultanea
- Autenticidad de documentos y expedientes
- Seguridad de la información (Torres & Guerrero, pág. 37)

#### 1.9.5 **Ventajas de digitalizar documentos**

**Gasto en papel y pérdida de tiempo:** Elimina los procesos de impresión y gasto de papel, así como la pérdida de tiempo profesional.

**Acceso online:** El acceso online a los documentos desde cualquier lugar del mundo a través de la red evita el colapso del sistema ya que puede ser visualizado de manera simultánea, distribuye la información de modo masivo y elimina la utilización del papel.

**Espacio físico:** En la época actual los procesos administrativos de las organizaciones e instituciones sean estas públicas y privadas generan grandes cantidades de papel provocando y produciendo elevados costos y la mala utilización de los espacios físicos.

**Inmediatez:** Los usuarios pueden tener total acceso a la información de forma fácil y rápida obteniendo lo que necesitan al instante e inmediatamente mediante los diferentes métodos existentes para adquirir la información, brindando la posibilidad de evolucionar los servicios con una nueva visión encaminada hacia el futuro.

**Seguridad:** Se evita la perdida, deterioro y rompimiento de los documentos originales. Ayuda a mantener el estado físico de la documentación intacta y garantiza su almacenamiento y menor perdida de caracteres además del contenido total de los documentos para mayor accesibilidad. (Alejandro, 2007).

## 1.10 Sociedad de la información y el conocimiento

“Un cambio de esta naturaleza en las instituciones de Educación Superior significa transformar los procesos, procedimientos e información relacionados con la administración y la gestión de las funciones primarias universitarias, además de innovar en la vinculación con el entorno”. (Piñero, Bravo, & Carrillo, 2014, pág. 154)

Resalta la importancia de que la información y el conocimiento son elementos claves en un mundo globalizado que tiene a su alcance las innovaciones tecnológicas y se debe adoptar una actitud crítica con la cantidad de información que se tiene al alcance mediante las nuevas tecnologías, dicha información nos permite avanzar a la sociedad del conocimiento y tener acceso inmediato e ilimitado.

Tiempo, velocidad, información, tecnología y conocimiento son conceptos que distinguen y caracterizan nuestra sociedad y a partir de los cuales pueden entenderse las transformaciones del mundo, sin embargo, se necesita la sincronía de todos para asegurar que hemos arribado a la sociedad del conocimiento pues por ahora todo parece indicar que nos hemos quedado en la era de la información entrampados en la idea de que esta es poder. (Balderas, 2009, pág. 75)

Es la transformación que ha venido sucediendo por el uso y las innovaciones de las tecnologías que facilitan la creación, distribución y manipulación de la información apoyadas por el uso de las TIC`s. Se caracterizan por basarse en la comunicación para luego transformarlas en conocimiento optimizando las oportunidades que ofrece la tecnología.

“La primera surgió, (sociedad de la información) con el uso e innovaciones tecnológicas e información y las comunicaciones, la llamada era digital”. (Balderas, 2009, pág. 77)

En este tipo de sociedad se le considera al conocimiento como cimiento principal para la evolución de la información donde se permite alcanzar el desarrollo para todos los sectores en especial para los países subdesarrollados y donde tener acceso a la información es el pilar fundamental de la sociedad del conocimiento. Requiere de competencias cognitivas y mentales para poder innovar los procesos en busca de una mejora.

La era del conocimiento es una etapa evolutiva hacia la que se dirige la humanidad, una etapa posterior a la actual era de la información, y hacia la que se llegará solo si la información deja de ser una masa de datos indiferenciados y se asume como fuente de poder y no como poder mismo. (Balderas, 2009, pág. 78)

Al minimizar los procesos le permiten al usuario visualizar de forma rápida la información que necesita mediante la utilización de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) atendiendo las necesidades que tiene la comunidad universitaria y permitan responder a las demandas y exigencias cada vez más complejas que tiene el entorno, de este modo ofrece a los usuarios el acceso a la información institucional de una manera más rápida.

Esta transformación en los procesos de las instituciones de Educación Superior se traduce en el uso intenso de las tecnologías de la información y comunicación, de manera que permita mejorar la interacción entre los usuarios y las universidades para simplificar y democratizar procedimientos. (Piñero, Bravo, & Carrillo, 2014, pág. 154)

Esto permite que se pueda difundir la información sobre los diferentes servicios que presta la universidad y se transmita el mensaje correcto a todos sus usuarios para mejorar la relación estudiante universidad mediante la innovación tecnológica.

(Andrade Fatima P., s.f.) Esto supone la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como respuesta a los desafíos que enfrentan las instituciones de gobierno, en general, y las universidades, en particular, para establecer nuevas relaciones de servicios con los usuarios y de esta forma, ofrecer una gestión transparente, eficiente y eficaz, con miras a alcanzar un cambio radical informativo en la manera de hacer las cosas.

### 1.11 **Gestión documental**

Se han convertido en una pieza primordial para las organizaciones en general ya que tiene un impacto positivo al facilitar el almacenamiento y recuperación de la información utilizando métodos eficaces y eficientes, además ayuda a organizar y protege la información documental evitando pérdidas o deterioros.

Se refiere a una serie de actividades sistematizadas cuyo fin es controlar el ciclo de vida de los documentos en una organización; se encarga de administrar el flujo que estos siguen desde su creación o recepción, clasificación, mantenimiento, permisos de uso, almacenamiento y resguardo; de eliminar lo que ya no sirve y asegurar la conservación de los documentos que lo requieran. (Archivo General de la Nación, 2015, pág. 9)

Son conjuntos de normas y técnicas que mejoran la gestión al acceso seguro de la información y su rapidez, además del ahorro en el espacio físico y reducción en el tiempo de búsqueda.

### 1.12 **Sistema de gestión electrónica de documentos (SGD)**

Permite que los documentos que se encuentran en estado físico también los puedan obtener en formato digital para poder acceder a ellos libremente y con facilidad, además de ahorra recursos económicos innecesarios.

Consiste en el proceso de conversión de un archivo en formato papel a un sistema de gestión electrónica de documentos. La introducción de un SGD es un proceso que cuenta con numerosas ventajas como aumentar la eficiencia y productividad en el trabajo; facilitar la búsqueda de documentos; agilizar el intercambio de documentos entre personas. (Soto, Gestión del tiempo, recursos e instalaciones, 2015)

Se puede conseguir un resultado favorable, satisfactorio y óptimo para cada uno de los usuarios con una mínima inversión de tiempo, esfuerzos y medios, permite que se

obtengan resultados mucho más rápidos sin invertir demasiado tiempo y eliminando procesos innecesarios.

(Eduardo, 2014) Manifiesta que: “En la actualidad, la gestión de documentos ha evolucionado, no solo para administrar los documentos producidos en soporte papel, sino que, a su vez, se han desarrollado lineamientos para gestionar los documentos electrónicos”.

Actualmente se vive en la era de la información donde la documentación que se requiere esta digitalizada y es imprescindible minimizar los procesos para la obtención de dicha información.

“El Sistema de Gestión Documental (SGD) es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación a la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes”. (Romero Perdomo & Ledo Ferrer, pág. 2)

### 1.13 Las “3 E” en la entrega de información

#### 1.13.1 Eficacia

La eficacia es obtener el resultado deseado mediante una determinada acción sin complicación alguna y lograr el efecto deseado.

“La eficacia hace referencia a la consecución de aquellos objetivos que la persona se ha propuesto alcanzar. Normalmente, la eficacia va unida a la obtención de un resultado determinado”. (Madiedo, 2013, pág. 8)

Tiene en cuenta el alcance de los objetivos por medio de la utilización de los recursos que lo llevan a conseguir dichos objetivos. Rapidez con que se adquiere la información que se necesita sin contratiempos ni imprevistos. Capacidad para lograr lo que nos proponemos.

“Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera; este término está directamente relacionado con la optimización de los procedimientos”. (Soto, 2015, pág. 3)

#### 1.13.2 Eficiencia

Es la utilización de los diferentes medios o recursos de manera efectiva para poder conseguir el resultado esperado. Utilizar menos recursos para lograr el resultado esperado mediante el uso adecuado del factor humano y material.

La eficiencia implica el logro de esos objetivos (sin desviaciones negativas) optimizando la utilización de los recursos disponibles, es decir, se realiza en el menor tiempo posible y a un coste económico mínimo. De esta forma, la tarea programada se desarrolla adecuadamente consumiendo una mínima cantidad de recursos. (Madiedo, 2013)

Aclaran en el menor tiempo posible todas las dudas que se puedan presentar y con la mínima utilización de los recursos que se encuentran a su disposición.

“Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”. (Soto, Gestión del tiempo, recursos e instalaciones, 2015, pág. 3)

### 1.13.3 **Efectividad**

Es el equilibrio entre la eficiencia y la eficacia ya que define el cumplimiento de los objetivos mediante los medios utilizados para poder medir el grado de éxito en la obtención de los resultados obtenidos y así determinar el grado de satisfacción del cliente.

“Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera; este término está directamente relacionado con la optimización de los procedimientos”. (Soto, Gestión del tiempo, recursos e instalaciones, 2015, pág. 3)

## 1.14 **Portal web universitario**

(Erazo G., Illescas P., & Mejía P., 2017) Los portales web universitarios se han vuelto imprescindibles para transparentar la gestión y asegurar la calidad de los servicios de las instituciones de Educación Superior, por lo que al momento de desarrollar o mantener un portal es necesario pensar en una serie de características y atributos deseables que contribuyan a aumentar su calidad.

Las innovaciones tecnológicas y sus constantes avances en la actualidad son de gran apoyo para todas las universidades y plantean grandes oportunidades que contribuyen a un mejor desempeño y satisfacción del usuario ya que este consigue una accesibilidad completa de toda su información para toda la comunidad universitaria donde puede disponer de los servicios y contenidos que se brindan.

### 1.14.1 **Accesibilidad a la web**

La sociedad actual exige una mejora en la accesibilidad de los servicios para evitar la exclusión social, y una de las áreas a mejorar es el acceso a la información disponible en la web. Por “accesibilidad web” se puede entender el conjunto de tecnologías, normas de aplicación y diseño, que facilitan la utilización de los sitios web siguiendo el principio del diseño universal o “diseño para todos” (Hassan y Martín, 2004). Siendo una estrategia cuyo fin es hacer los diferentes entornos y productos accesibles y comprensibles, así como utilizables para todo el mundo, de la forma más independiente y natural posible, sin la necesidad de adaptaciones. ( Casasola Balsells, Guerra González, Casasola Balsells, & Pérez Chamorro, 2017)

La accesibilidad web tiene como objetivo lograr que las páginas web sean utilizables por el máximo número de personas, independientemente de sus conocimientos o capacidades personales y de las características técnicas del equipo utilizado para acceder a la Web.

Implica que todas las personas independientemente de sus conocimientos, capacidades, aptitudes y discapacidad ya sea física, intelectual o técnica puedan acceder a la información de una manera fácil y rápida sin mayores contratiempos. Facilita su libre acceso a los diferentes contenidos y evita las barreras de accesibilidad a la web.

“La accesibilidad de una página web se refiere a la capacidad que tiene una página web para poder ser interpretada correctamente por cualquier tipo de agente de usuario, por limitadas que sean sus capacidades”. (SERRANO MASCARAQUE, MORATILLA OCAÑA, & OLMEDA MARTOS, 2009, pág. 256)

Garantiza que los portales web sean utilizados por el mayor número de personas y se puedan aclarar sus dudas. Es un elemento indispensable que favorece los diferentes aspectos de la vida y ayuda a que sea un acceso equitativo y que todos sin ningún tipo de discriminación tengan igualdad de oportunidades.

La página debe ser flexible para que pueda satisfacer los diferentes tipos de necesidades y logre transmitir al usuario su contenido o información y este a su vez se encarga de interpretar adecuadamente dicha información para garantizar un alto grado de accesibilidad de los contenidos.

## **CAPITULO II: METODOLOGÍAS**

### **Metodología de la investigación**

#### **2.1 Tipo de investigación**

Para el desarrollo del siguiente tema investigativo se llevará a cabo los siguientes tipos de investigación que son fundamentales para el desarrollo de este.

##### **2.1.1 Investigación Descriptiva**

El proyecto se realizó mediante la investigación de tipo descriptiva por que permitió recopilar la información para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características y datos obtenidos referente a la digitalización de los expedientes de graduados.

##### **2.1.2 Investigación bibliográfica**

Este tipo de investigación permitió acudir a diferentes fuentes de información para sustentar teóricamente la investigación permitiendo la elaboración del marco teórico, además se pudo recopilar información a través de artículos científicos, libros en físico y electrónicos, para luego ser analizadas e interpretadas adecuadamente.

##### **2.1.3 Investigación Explicativa**

Se realizó este tipo de investigación para poder determinar y explicar las causas por el cual se debería realizar el manual para digitalizar los expedientes de los graduados, detallando a profundidad las razones por las cuales los usuarios consideran que es necesario dicho manual.

##### **2.1.4 Investigación Cuantitativa**

En este tipo de investigación los datos serán medibles mediante las encuestas para así poder identificar con exactitud qué es lo que necesitan los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT.

##### **2.1.5 Investigación Aplicada**

Esta investigación se aplicó ya que ayuda a dar una posible solución a la problemática mediante la elaboración del manual de digitalización de expedientes de graduados de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT en el Archivo Central de la Universidad Técnica del Norte.

## 2.2 **Métodos de investigación**

### 2.2.1 **Método analítico**

Este método se lo empleó para mostrar la información proporcionada mediante las diferentes técnicas de investigación como son la encuesta a los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT y entrevista realizada a la secretaria encargada del Archivo Central y posteriormente analizar los resultados obtenidos.

### 2.2.2 **Método Inductivo**

Este método se lo ha tomado en cuenta puesto que permitió llegar a conclusiones de carácter general partiendo desde los hechos individuales y particulares de los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECY para luego determinar la problemática analizada llegando a sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

### 2.2.3 **Método Estadístico**

Se aplicó este método porque ayudó a recopilar la información y presentar los resultados mediante tablas estadísticas que ayudaron a la interpretación de los resultados desde aspectos particulares hasta llegar a los hechos de carácter general, los datos obtenidos a través de este método serán representados gráficamente en la tabulación de datos, cuyos resultados se los obtuvieron mediante encuestas a los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT.

## 2.3 **Técnicas e instrumentos**

- **Encuesta**

La encuesta es una técnica que permitirá recopilar la información de interés y dar una apropiada solución a la actual problemática que se viene desarrollando, permitiendo determinar el grado de aceptación que tendrá el manual mediante un cuestionario de ocho preguntas previamente elaborado, para poder conocer la opinión desde diferentes puntos de vista.

- **Entrevista**

Se ha tomado en cuenta esta técnica de recopilación de información ya que permitirá tener una visión más profunda de la secretaria encargada del Archivo Central, la cual está encargada de los expedientes de los estudiantes y conocen las falencias que puedan existir.

Tabla 1 OBJETIVOS DIAGNÓSTICO

VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	DE FUENTES DE INFORMACIÓN
<b>Manual</b>	Procedimientos Organización	Encuesta	Estudiantes de modalidad presencial y semipresencial.
<b>Digitalización</b>	Mejorar la atención. Fácil acceso a la información. Conservación de la documentación. Ahorrar espacio. Agilidad en trámites.	Entrevista	Secretaria encargada del archivo Central

Nota: Elaboración propia Elaborado por: Nelly Viveros

## 2.4 Participantes

Para la aplicación de la investigación se desarrolló la encuesta que se aplicará en formato de preguntas cerradas para los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECY. Se empleará la entrevista mediante un banco de preguntas pre elaborado para poder recaudar la información necesaria para la realización del proyecto de investigación la cual será aplicada a la secretaria encargada del Archivo Central.

## 2.5 Procedimientos y análisis de datos

Este estudio se lo va a aplicar en la facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT en la Universidad Técnica del Norte a los estudiantes y secretarias de las diferentes modalidades.

Tabla 2 Cuadro de población de los usuarios

POBLACIÓN	NÚMERO
Estudiantes presenciales	201
Estudiantes semipresenciales	200
Secretaria encargada del Archivo Central	1
<b>Total</b>	<b>402</b>

Nota: Elaboración propia Elaborado por: Nelly Viveros

### 2.5.1 Cálculo de la muestra

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

Donde:

n= tamaño de la muestra.

N= población y muestra.

P. Q= varianza de la población

(N-1) = corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 100.

E= margen de error estadístico aceptado.

K= constante (su valor es 2).

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

$$n = \frac{350 \cdot 0,25}{(402 - 1) \left( \frac{(0,05)^2}{2^2} \right) + 0,25}$$

$$n = \frac{87,5}{(401) \left( \frac{0,0025}{4} \right) + 0,25}$$

$$n = \frac{89}{(401)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{89}{0,500625}$$

$$n = 177$$

### **2.5.2 Muestra de la población de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT de la Universidad Técnica del Norte**

La muestra se calculará según la fórmula del diseño muestral ya que la población a ser evaluada es muy extensa mayor a cien y para que sea más fácil realizar el estudio en función de la fórmula aplicada se determina que la muestra se la debe realizar a 177 usuarios entre ellos se encuentran los estudiantes de la modalidad presencial y semipresencial y la secretaria encargada del Archivo Central.

## CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 3.1 Encuesta

Las encuestas aplicadas a los estudiantes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología FECYT ayudaron a demostrar los siguientes datos estadísticos.

**Tabla 3** ¿En su opinión el uso de la tecnología contribuye a la conservación de los documentos?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	134	76%
No	43	24%
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Nota: elaboración propia. Fuente: encuesta diciembre 2019

**Interpretación:** El 76% de los estudiantes están de acuerdo que mediante la implementación de la tecnología en el archivo central los documentos se conservan en mejor estado evitando pérdidas y deterioros, mientras que el 24% de los estudiantes piensan que en efecto el uso y la implementación de la tecnología no sería de gran ayuda para la conservación de los documentos.

**Tabla 4** ¿Considera importante el uso de la tecnología como herramienta facilitadora para el acceso a la información?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
Si	129	67%
No	48	33%
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Nota: elaboración propia. Fuente: encuesta diciembre 2019

**Interpretación:** El 67% de los estudiantes están de acuerdo y consideran importante que mediante la utilización de la tecnología esta ayuda y facilita el acceso a la información, mientras que el 33% de estudiantes creen que no es necesario el uso de la tecnología para permitir el acceso libre a la información.

**Tabla 5** ¿Cree usted conveniente la implementación de un archivo digital de expedientes de graduados en el archivo central de la Universidad Técnica del Norte?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
Si	177	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Nota: elaboración propia. Fuente: encuesta diciembre 2019

**Interpretación:** El 100% de los estudiantes están de acuerdo con que se implemente un archivo digital de expedientes de graduados en el archivo central de la Universidad

Técnica del Norte y de esta manera ayudar a satisfacer sus necesidades y requerimientos en el menor tiempo posible.

**Tabla 6** ¿Cree usted que la implementación de un archivo digital ayudaría en la agilidad de los trámites?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
<b>Si</b>	130	73%
<b>No</b>	47	27%
<b>TOTAL</b>	177	100%

Nota: elaboración propia. Fuente: encuesta diciembre 2019

**Interpretación:** El 73% de los estudiantes están de acuerdo que mediante la implementación de un archivo digital en el archivo central este podría agilizar los trámites, mientras que el 27% de los estudiantes afirman que no es necesario la implementación de un archivo digital para obtener una respuesta inmediata y rápida.

**Tabla 7** ¿Cree usted que con la implementación del archivo digital ayudaría a satisfacer sus necesidades de forma inmediata?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
<b>Si</b>	177	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	177	100%

Nota: elaboración propia. Fuente: encuesta diciembre 2019

**Interpretación:** Todos los estudiantes están de acuerdo que con la implementación de un archivo digital se atenderían sus necesidades y se responderían a sus exigencias de manera inmediata y sin contratiempos, además de facilitar el acceso a los documentos de una forma más ágil y rápida.

**Tabla 8** ¿Considera usted que una atención de calidad depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
<b>Si</b>	132	75%
<b>No</b>	45	25%
<b>TOTAL</b>	177	100%

Nota: elaboración propia. Fuente: encuesta diciembre 2019

**Interpretación:** El 75% de los estudiantes están de acuerdo que una atención de calidad se basa en la prontitud con la que son atendidas sus peticiones y necesidades, mientras que el 25% de los estudiantes creen que una atención de calidad no se basa solo en la prontitud que es atendida sus necesidades.

**Tabla 9** ¿Cree usted que la falta de un archivo digitalizado impide el buen manejo de la documentación?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
<b>Si</b>	154	87%
<b>No</b>	23	13%
<b>TOTAL</b>	177	100%

Nota: elaboración propia. Fuente: encuesta diciembre 2019

**Interpretación:** El 87% de los estudiantes están de acuerdo que la falta de un archivo digitalizado en el archivo central impide la adecuada manipulación de la documentación, mientras que el 13% de los estudiantes no cree que esto sea necesario y que el buen manejo de la información no depende de la falta de un archivo digitalizado.

**Tabla 10** ¿Piensa usted que un sistema de archivo digital permitirá atender con mayor eficiencia sus requerimientos?

VARIABLE	FRECUENCIA	FRECUENCIA
<b>Si</b>	158	90%
<b>No</b>	18	10%
<b>TOTAL</b>	177	100%

Nota: elaboración propia. Fuente: encuesta diciembre 2019

**Interpretación:** El 90% de los estudiantes creen conveniente que se implemente un archivo digital para que sus necesidades sean atendidas con prontitud y de manera eficaz, mientras que el 10% de los estudiantes aseguran que la implementación de un archivo digital no ayudara a atender sus necesidades.

## 3.2 Entrevista

Nombre: Margarita Guevara

Cargo: Secretaria de despacho-Responsable del Archivo Central

**1. ¿Usted cuenta con un archivo digital de expedientes de los estudiantes graduados?**

No expedientes, pero si actas de grado archivo digital y registro de inventario incluye ubicación topográfica en físico y digital.

**2. ¿El archivo que maneja actualmente le permite conservar la información intacta y atender con prontitud las necesidades de los estudiantes?**

Si utilizamos herramientas de la calidad SS e inventario que describe sistemáticamente y detalla la ubicación topográfica de los documentos para su disposición inmediata de los estudiantes graduados.

**3. ¿Cree usted que con la implementación de una herramienta digital en el sistema de archivo ayudaría a satisfacer las necesidades de atención con más facilidad?**

Si la implementación de la herramienta digital permitirá a los usuarios acceder a servicios y trámites a través del gobierno electrónico, así se evitaría tener que viajar a veces grandes distancias para realizar algún trámite.

**4. ¿Opina usted que un sistema de archivo computarizado utilizado adecuadamente permite agilidad en los trámites?**

Si los documentos pueden ser consultados de manera rápida y oportuna.

**5. ¿Cree que se mejoraría la atención a los estudiantes con un archivo computarizado?**

Si es fundamental un buen servicio sobre todo localizar con rapidez y exactitud la información documental.

## **CAPITULO IV: PROPUESTA**

### **4.1 Título de la propuesta**

“MANUAL DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE GRADUADOS”

### **4.2 Justificación**

Los avances tecnológicos han tenido un impacto positivo en la sociedad permitiendo cada vez más el uso de las tecnologías a nuestro favor, debido a esto emerge la necesidad de implementar nuevas técnicas de archivo que permitan gestionar de manera más eficiente los documentos asegurando su conservación, su legibilidad y su acceso, con el desarrollo de esta investigación se pretende implementar dichas tecnologías para agilizar a que la entrega de los documentos que necesitan los estudiantes graduados se entregue de manera inmediata, sin contratiempo y evitar su extravió. Es más que notorio y visible que los avances tecnológicos están presentes en nuestra vida cotidiana y la inclusión de las nuevas tecnologías obliga a las instituciones y organizaciones públicas y privadas a renovar constantemente sus recursos para permanecer competitivas en el mundo global.

Los beneficios que trae la integración de las nuevas tecnologías impulsan a las empresas a innovarse constantemente, minimizando el uso excesivo del papel y permitiendo el ahorro de tiempo de búsqueda manual en un archivo físico haciendo este tipo de almacenamiento ineficiente, además minimiza la utilización de recursos innecesarios.

Es por esto que se sugiere la transformación de los documentos físicos a una versión digital a través del escaneo para ser almacenados posteriormente en una base de datos donde se pueda buscar y gestionar los documentos de los estudiantes graduados desde el computador, uno de sus principales beneficios es que se obtiene ahorro en el tiempo de búsqueda de los documentos ya que un archivo digital permitirá ubicar los archivo más rápidamente de lo que se hace de forma manual, los datos almacenados son más sencillo de manejar puesto que solo necesitamos del buscador de la computadora para poder acceder a la información, la recuperación de la información es de forma rápida ya que se podrá tener un respaldo de seguridad en caso de que se encuentre afectado el correcto funcionamiento del ordenador o de algún desastre natural manteniendo el respaldo en otra locación, todo esto que se ha mencionado anteriormente hace que el desarrollo de la propuesta sea no solamente valido también beneficioso para la institución.

### **4.3 Fundamentación**

Con la introducción de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en las universidades se puede facilitar y optimizar el acceso y manejo de los documentos institucionales y sus contenidos. Las universidades están atravesando por una constante transformación debido a estos grandes avances tecnológicos los cuales asumen una serie de cambios y evoluciones en la manera de generar sus procesos académicos donde se permita simplificar sus procedimientos mediante la implementación de las innovaciones tecnológicas.

El ámbito educativo superior debe ajustarse cada vez más a las nuevas demandas de la sociedad de la información y el conocimiento para poder así enfrentar los desafíos y retos que presenta la era digital debido a la aparición y el uso creciente de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y sus repercusiones en la sociedad, demandando adaptarse y ser competitivos a las nuevas necesidades que presentan los usuarios, lo que implica una transformación en sus procesos para ser más eficientes y responder de este modo a las nuevas exigencias con agilidad, disponibilidad y sencillez que la actual sociedad de la información demanda.

La gestión de documentos electrónicos implica la custodia de dichos documentos para ser registrados y poder transformar su información a un formato digital para evitar pérdidas, deterioro y ruptura de los documentos.

Proporcionar una solución a la actual problemática manteniendo un proceso de mejora continua, este proceso se basa en mantener la información digitalizada en orden para no acudir al archivo físico y evitar malestar en el usuario.

Esta propuesta se diseña debido a la necesidad de plantear nuevas alternativas de solución a las actuales demandas y satisfacer las necesidades de la sociedad. Para poder digitalizar un documento es necesario preparar el documento, depurar y posteriormente realizar un proceso de limpieza manteniendo la integridad del documento la cual deberá captar la imagen clara y fiel del documento dando como resultado la imagen digital del documento de soporte en papel, posteriormente se definirá el formato del archivo y sus parámetros de digitalización.

#### **4.4 Objetivos**

##### **4.4.1 General**

Elaborar un manual para digitalizar los expedientes de estudiantes graduados y evitar pérdidas y deterioro de los documentos, además de mejorar la atención de una manera personalizada, ágil y oportuna.

##### **4.4.2 Objetivos específicos**

- Conocer la importancia de tener un manual para facilitar el acceso a la información y de este modo minimizar los procesos y recursos innecesarios.
- Analizar la influencia que ha tenido la sociedad de la información y el conocimiento para proporcionar estrategias de innovación en las instituciones de educación superior.
- Facilitar el manejo adecuado de un archivo digitalizado para lograr una mayor atención y agilidad en los trámites.

#### **4.5 Ubicación sectorial y física**



#### 4.6 Desarrollo de la propuesta



Figura 3: Diseño de portada de la propuesta Tomado de: Fuente de investigación propia.

## UNIDAD I

### 1.1 Preparación de los documentos

1. Quitar dóblese y materiales que no sean parte de la documentación.



*Figura 4: Preparación de documentos Tomado de: Procedimiento para la digitalización de documentos (2019)*

2. Realizar la descontaminación y limpieza de los expedientes.



*Figura 5: Descontaminación de documentos Tomado de: Procedimiento para la digitalización de documentos (2019)*

3. Eliminar materiales metálicos como grapas y clips.



Figura 6: Eliminación de materiales didácticos Tomado de: Procedimiento de gestión documental (2019)

4. Unir rasgaduras y fragmentos de soporte que no superen los 10 cm de largo. Para casos de deterioro más graves, se hará una fotocopia, para ser usada en el scanner.



Figura 7: Unión de rasgaduras Tomado de: Conservación y restauración de documentos (2019)

## UNIDAD II

### 2.0 Captura

1. Comprobar que el escáner esté conectado al computador.
2. Ejecutar la aplicación para el escaneo de documentos.



Figura 8: Aplicación para escanear documento Tomado de: Inicio del escaneado con Epson Scan (2019)

3. Colocar el documento que se desea escanear sobre la superficie de cristal del escáner y cerrar la tapa.



Figura 9: Colocación del documento en el escáner Tomado de: Como escanear en impresoras Canon PIXMA MP140 /es.Rellenado (2019)

- Hacer clic en el botón escanear, a continuación, se podrá visualizar el progreso del escaneo del documento.

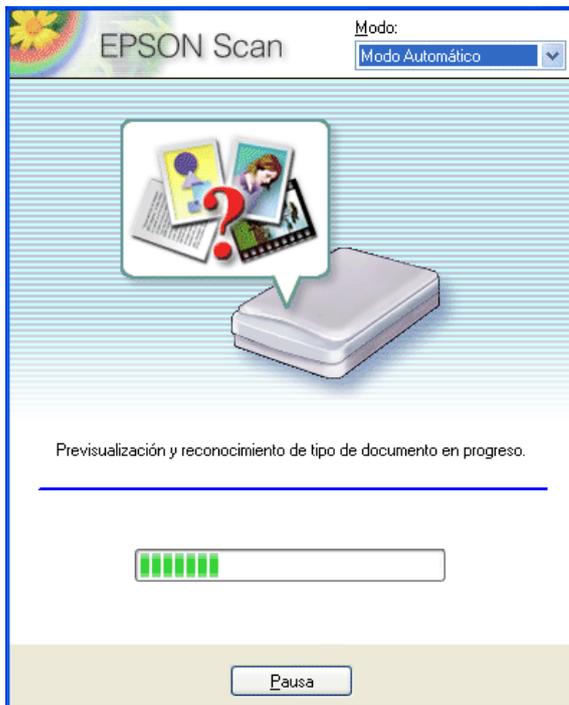


Figura 10: Progreso del escáner Tomado de: Escaneo de una imagen (2019)

- Seleccionar el formato en que se quiere guardar el documento.

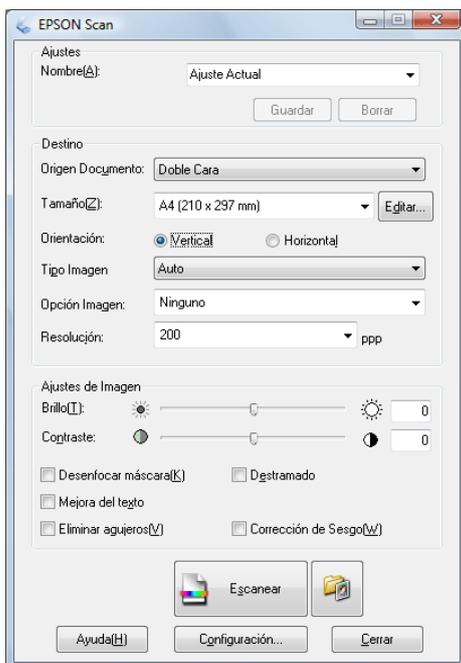


Figura 11: Formato para guardar documentos Tomado de: Escaneo de documentos (2019)

6. Seleccionar un nombre para el documento digitalizado



Figura 12: Selección del nombre del documento Tomado de: Manual de usuario (2019)

7. Elegir la ubicación para guardar el documento.

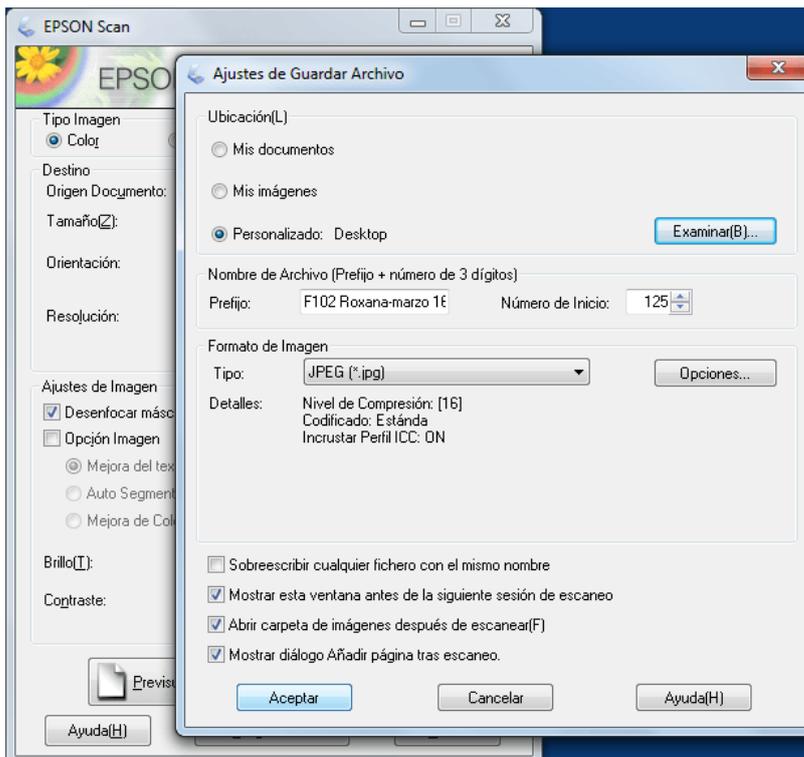


Figura 13: Ubicación para guardar el archivo Tomado de: Descargar como escanear con una impresora EPSON/Zofti- Descargas gratis (2019)

8. Hacer clic en el botón guardar.

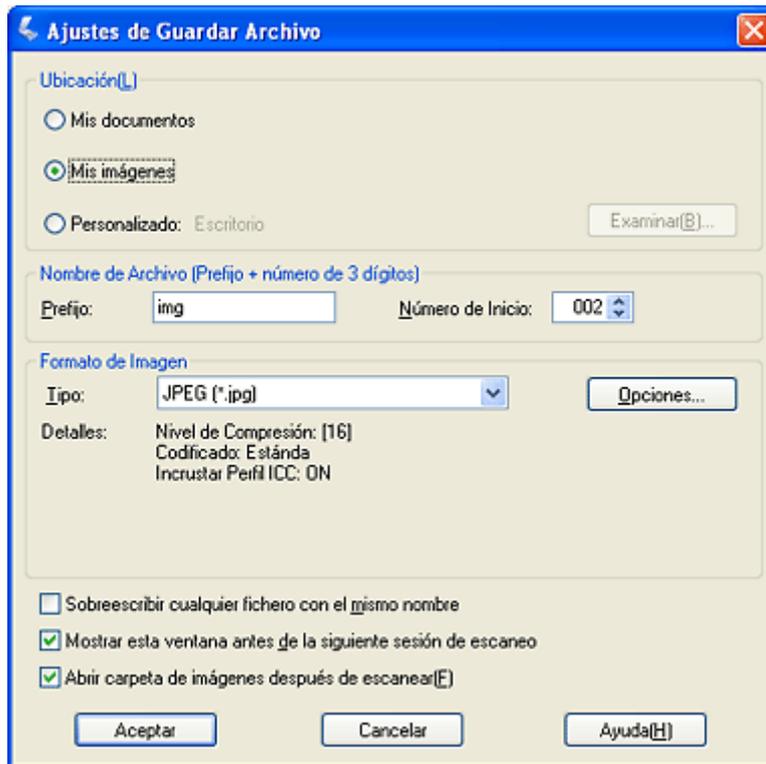


Figura 14: Guardado del documento Tomado de: Selección de los ajustes de Epson Scan (2019)

## UNIDAD III

### 3.1 Almacenamiento

1. Se inicia con la pantalla de inicio de Windows, después se creará una carpeta con el nombre de cada carrera de la Facultad de Educación, Ciencia y tecnología FECYT.

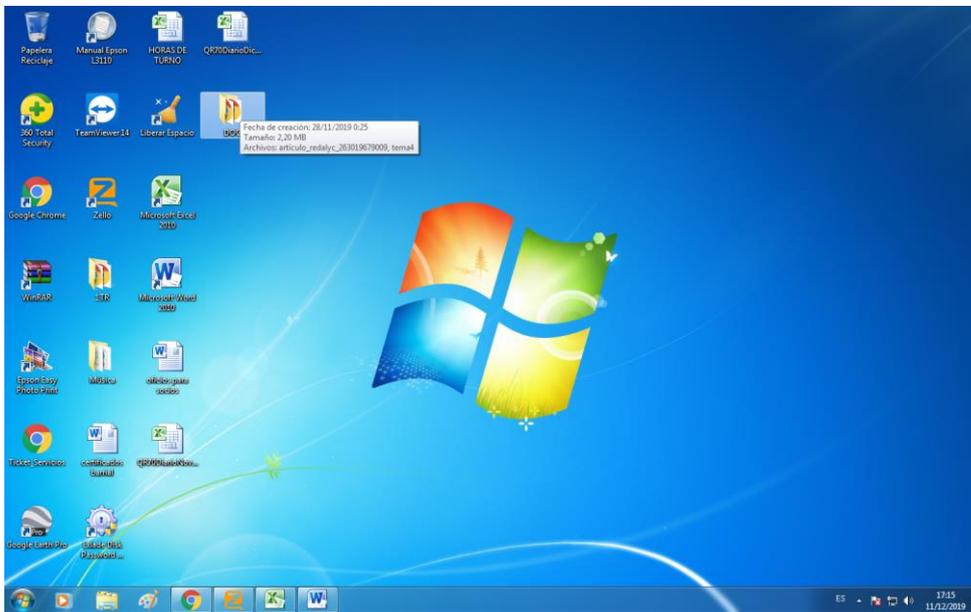


Figura 15: Pantalla de inicio Tomado de: Captura de pantalla (2019)

2. Posteriormente se creará una carpeta con el nombre de todas las carreras.

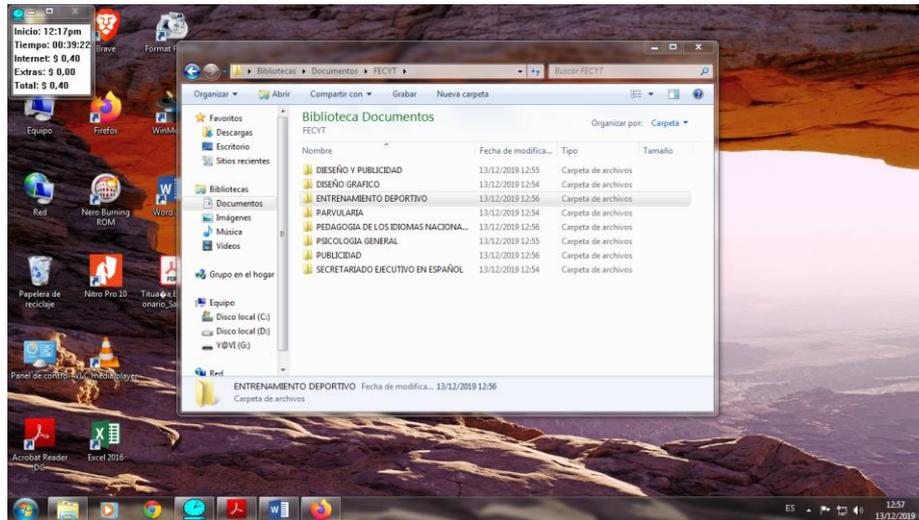


Figura 16: Carpetas de careras Tomado de: Captura de pantalla (2019)

- Como se observa en la imagen se señala el periodo académico en el que se quiere realizar la consulta y se abre automáticamente la carpeta con un clic.

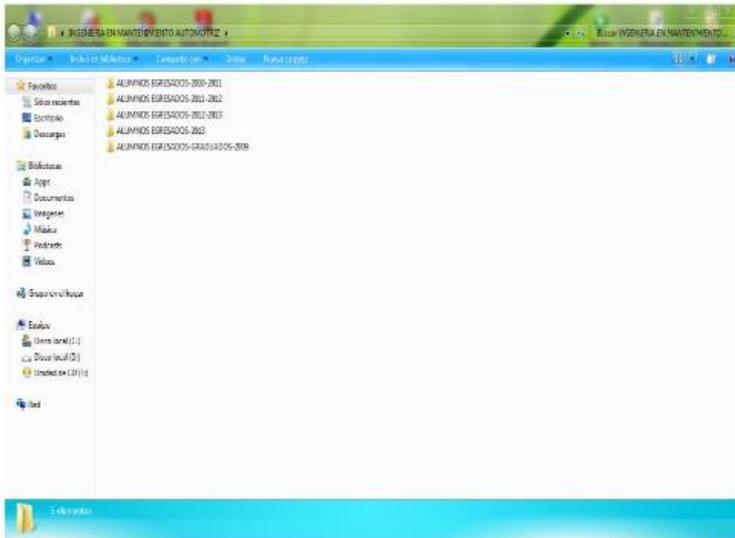


Figura 17: Periodo académico de cada carrera Tomado de: Captura de pantalla (2019)

- Después se despliegan las carpetas las mismas que se encuentran identificadas por los nombres completos de cada estudiante.

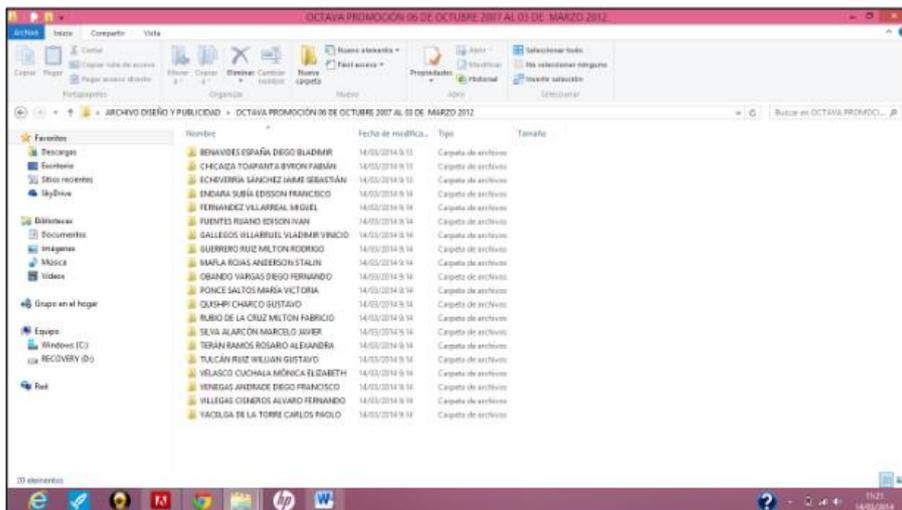


Figura 18: Listado de estudiantes Tomado de: Captura de pantalla (2019)

5. Hacemos clic en la carpeta del estudiante y se abrirá los documentos personales.

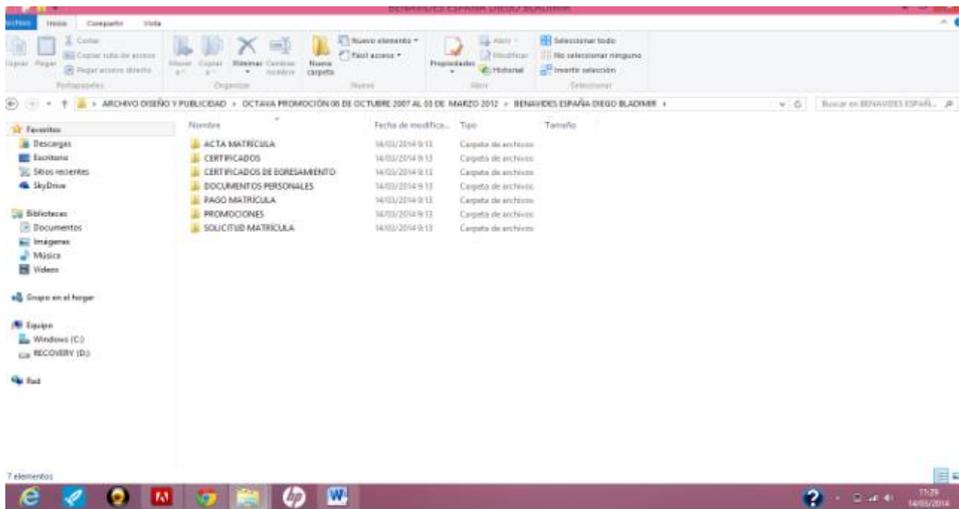


Figura 19: Documentos personales Tomado de: Captura de pantalla (2019)

6. Los documentos se encuentran en PDF para evitar correcciones, haciendo clic se muestra la imagen previa del documento.

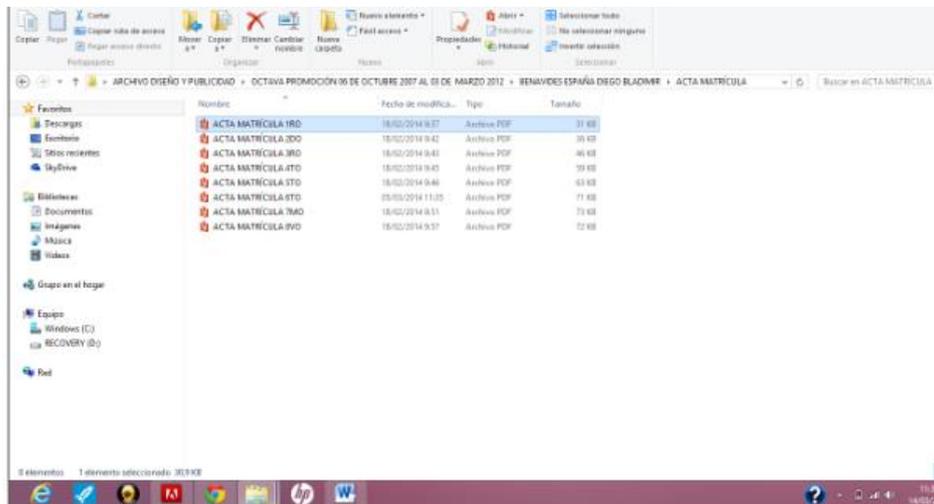


Figura 20: Formatos PDF de documentos Tomado de: Captura de pantalla (2019)

7. Para imprimir dar un clic y se desplegará en toda la pantalla el documento buscamos la opción de imprimir de manera rápida, segura, confiable y sin contratiempos.

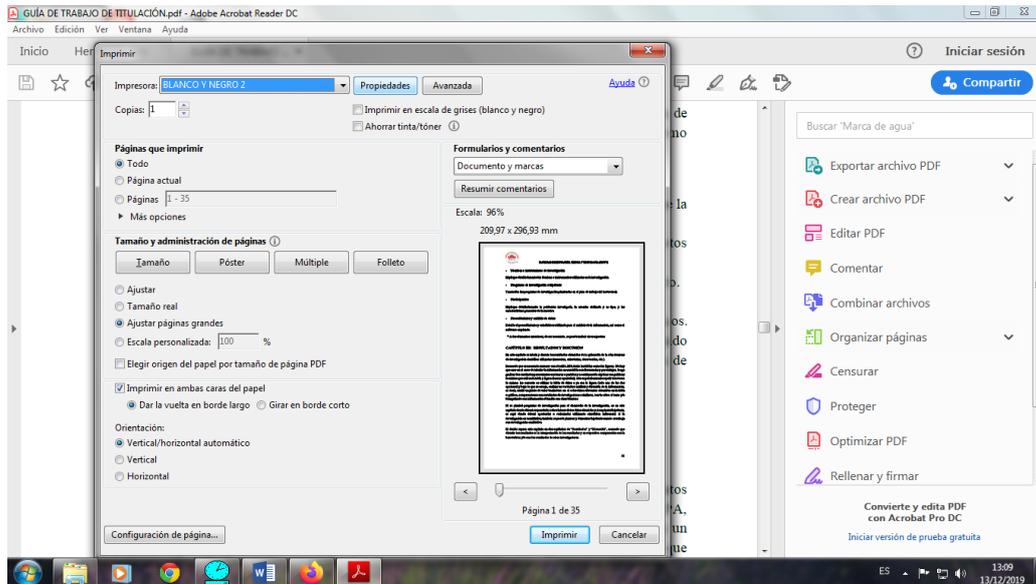


Figura 21: Formatos PDF de documentos Tomado de: Captura de pantalla (2019)

## **IMPACTOS ESPERADOS**

**Impacto tecnológico:** Con la elaboración del manual de digitalización de expedientes de graduados se asegura la conservación de la información, además que reduce la necesidad de espacio de almacenamiento, permite mayor rapidez y accesibilidad a los archivos y mejora la eficiencia en la gestión documental,

**Impacto ambiental:** Tiene un impacto ambiental por cuanto se puede reducir el uso de papel, ayudando a combatir la deforestación, y poder evitar problemas de contaminación por deterioro de los documentos.

## **DIFUSIÓN**

El manual de digitalización de expedientes de graduados será difundido y socializado mediante una charla de capacitación sobre el uso de este, el mismo que es muy fácil de utilizar y de esta manera las personas encargadas de la recepción de los documentos puedan seguir realizando el proceso de digitalización de manera eficiente y eficaz para el mejoramiento de la calidad en la atención, proceso realizado.

## CONCLUSIONES

- Los avances tecnológicos han influenciado e innovado la forma en la que se debe archivar los documentos en las organizaciones e instituciones y exigen implementar nuevas técnicas de archivo para responder a las demandas cada vez más complejas del entorno.
- La innovación empresarial dentro de las universidades ha hecho que exista la necesidad inminente para mejorar sus estrategias y contribuir para que se transformen los procesos archivísticos con el objetivo principal de proteger y preservar la información.
- Los usuarios se sienten inconformes con el actual servicio que brinda el archivo ya que no satisfacen con sus necesidades de manera puntual y no cumplen con sus expectativas para facilitar los documentos estudiantiles ocasionando retrasos en la búsqueda de la información ya que se manejan de forma manual.
- Mediante los resultados obtenidos se evidencio la necesidad de modificar el archivo en formato digital para que no haya dificultad en la obtención de la información y evitar pérdida, deterioro o destrucción de los documentos.

## RECOMENDACIONES

- El archivo central necesita ser innovado en su forma y logística para agilizar los procesos archivísticos mediante la incorporación del uso de las TIC en los servicios académicos a través de la digitalización de los documentos que permite actualizar, mejorar y adaptar constantemente el archivo de acuerdo con las actuales necesidades de los usuarios.
- Se recomienda incorporar nuevas estrategias tecnológicas orientadas al acceso de la información de tipo documental para la optimización de los recursos y que puedan acoplarse a los cambios tecnológicos de la sociedad.
- Se sugiere implementar recursos tecnológicos para su buen funcionamiento y mejorar la gestión de archivo facilitando el manejo adecuado de los documentos garantizando una atención de calidad y un servicio eficiente.
- Se recomienda innovar el archivo actual mediante la aplicación de las nuevas técnicas para archivar enfocados en los avances tecnológicos para facilitar el almacenamiento de los documentos y su fácil recuperación.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Accesibilidad .-** Posibilidad de acceder a cierta cosa o facilidad para hacerlo.
- **Atributo.-** Cualidad o característica propia de una persona o una cosa, especialmente algo que es parte esencial de su naturaleza.
- **Cimiento.-** Principio u origen en que se asienta una cosa no material.
- **Comunidad universitaria.-** La comunidad universitaria está integrada por estudiantes matriculados en cualquiera de las enseñanzas que se imparten en las universidades del sistema universitario vasco, el personal investigador, el personal docente e investigador, y el de administración y servicios adscrito a universidades del sistema universitario vasco.
- **Directrices.-** Una directriz es una norma o una instrucción que se tiene en cuenta para realizar una cosa.
- **Encaminar.-** Enderezar la intención a un fin determinado, poner los medios que conduce a él.
- **Enfoque.-** Dirigir la atención o el interés hacia un asunto o problema desde unos supuestos previos, para tratar de resolver acertadamente.
- **Ente.-** Ser que tiene existencia real o imaginaria.
- **Entrampados.-** Hacer a una persona víctima de un engaño o una burla.
- **Estático.-** Que permanece en un mismo estado, sin mudanza en él.
- **Fenómeno.-** Manifestación que se produce en la naturaleza.
- **Gama.-** Serie de cosas pertenecientes a una misma clase o categoría, especialmente las que, dentro de ella, están clasificadas de acuerdo con la talla, el precio, la duración, etc.
- **Gestión de la calidad.** - Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.
- **Globalizado.-** Universalizar, dar a algo carácter mundial.
- **Intangible.-** Que no debe o no puede tocarse.
- **Integrada.-** Que abarca varios campos de producción de un bien o servicio.
- **Interacción.** - Acción que se ejerce recíprocamente ante dos o más objetos, personas, agentes, fuerzas, funciones, etc.
- **Interpretación.** -Explicar acciones, dichos o sucesos que pueden ser entendidos de diferentes modos.
- **Interrelacionadas.-** Relación de correspondencia mutua entre fenómenos, cosas o personas esta técnica pedagógica sirve para fomentar la interrelación entre los miembros jóvenes del grupo.
- **Lineamientos.-** Enfoque y la dirección de un conjunto de ideas.
- **Mejoramiento continuo.-** Es el conjunto de todas las acciones diarias que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente. La mejora continua debe formar parte de la cultura de la organización, convirtiéndose en una filosofía de vida y trabajo.
- **NORMAS ISO 9000.-** (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. Las normas de la serie ISO 9000 fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar

respuesta a una necesidad de las organizaciones, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad.

- **Optimizar.-** Buscar la mejor manera de realizar una actividad.
- **Perturbar.-** Inmutar, trastornar el orden y concierto, o la quietud y el sosiego de algo o de alguien.
- **Recurrente.-** Dicho de un proceso: Que se repite.
- **Segmento.-** Grupo bien delimitado de personas o cosas que presentan unas características peculiares dentro de una colectividad o de un grupo mayor.
- **Sistema de gestión de la calidad.-** Son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.
- **Sociología.-** Estudio de las sociedades humanas y de los fenómenos religiosos, económicos, artísticos, etc., que ocurren en ellas.
- **Subdesarrollados.-** País o sociedad que ha alcanzado un desarrollo pobre, especialmente en lo económico, político, social y cultural.
- **Tecnologías de la Información y la Comunicación.-** También conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información.

## Referencias

1. (s.f.). Recuperado el 03 de octubre de 2018, de <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADFM0000637/C2.pdf>
2. Casasola Balsells, L. A., Guerra González, J. C., Casasola Balsells, M. A., & Pérez Chamorro, V. A. (12 de 02 de 2017). *REVISTA ESPAÑOLA DE DOCUMENTACION CIENTIFICA*. Recuperado el 2019, de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/973/1484>
3. González , O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma iso 2015*. Bogota: Ecoe Ediciones. doi:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4870575>.
4. Oscar González y Jaime Arciniegas. (2016, pag 37). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. EcoeEdiciones.
5. Alejandro, G. m. (2007). *CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA VALIDEZ DE DOCUMENTOS*. Recuperado el 04 de diciembre de 2019, de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2073/TM88.06%20G985c.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Álvarez, ". e. (2016). *Guía práctica de iso/iec 20000-1 para servicios tic*. España: AENORediciones.
7. Ana Andres Álvarez, C. M. (01 de enero de 2016). *Guia práctica de ISO/IEC 20000-1 para servicios TIC*. (AENOR, Ed.) Recuperado el martes de 09 de 2018, de ProQuest Ebook Central: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4760280>
8. Andrade Fatima P., G. J. (s.f.). *ESTRATEGIAS INTERACTIVAS EN LA EDUCACION*. Obtenido de <http://estrategiasinteractivasenlaeducacion.blogspot.com/p/definicion-de-portal-web.html>
9. Anthony Giddens, P. W. (2014). *Sociologia*. Madrid: Alianza Editorial.
10. Archivo General de la Nación. (2015). *Recomendaciones para proyectos de digitalizacion de documentos*. Recuperado el miercoles de noviembre de 2019, de Colección, Guías e Instructivos: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>
11. Arciniegas, ô. G. (2016). *SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD: TEORÍA Y PRÁCTICAS BAJO LA NORMA ISSO 2015*. EcoEdiciones.
12. Balderas, R. (2009). *REDALYC*. Recuperado el 28 de 01 de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32512741011>
13. Bourdieu, P. (2013). *Proyección siglo XXI*. Bogota: Panamerica, Formas e impresos S.A.

14. Castro, L. (14 de febrero de 2017). *ABOUTESPAÑOL*. Obtenido de <https://www.aboutespanol.com/que-es-un-portal-de-internet-158296>
15. *CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS*. (s.f.). Recuperado el 02 de noviembre de 2019, de *CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS*: <https://sites.google.com/site/investigaciondedocelelectro/congresos>
16. Cruz, L. P. (2014). *EbookCentral*. (G. E. Patria, Ed.) Recuperado el 25 de octubre de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3229636>.
17. Diago Franco, F. E. (2012). *PINCELAZOS DEL SERVICIO AL CLIENTE: UN ESTILO DE VIDA*. COLOMBIA: POLITÈCNICO GRAN COLOMBIANO.
18. Eduardo, S. A. (2014). La Gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Informacòn, tecnologia y conocimiento*, 25.50.
19. Erazo G., L., Illescas P., L., & Mejía P., M. (01 de 18 de 2017). *MASKANA*. Recuperado el 11 de 02 de 2019, de *MASKANA*: <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/maskana/article/view/1086/0>
20. Espinoza, A. (2018). *Netcommerce#Webelementall*. Recuperado el 22 de 10 de 2018, de <https://info.netcommerce.mx/blog/funcionan-los-portales-web/>
21. Galino, L. M. (2012). *Nuevos fundamentos de Mercadotecnia: hacia el liderazgo del mercado*. México: trillas.
22. García, A. (2016). doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
23. García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 385.
24. González, M. S., Lemus, Y. L., & Hernández, D. N. (2014). La digitalización de textos, base de la biblioteca digital; su impacto como apoyo a la docencia en la UCI. Habana. doi:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3174863&query=por+que+digitalizar>
25. Guevara, A. A. (s.f.). *DOCUMENTO DIGITALES*. Recuperado el lunes de noviembre de 2019, de [http://www.msinfo.info/propuestas/documentos/documentos\\_digitales.html](http://www.msinfo.info/propuestas/documentos/documentos_digitales.html)
26. ICB (Ed.). (2016). *Archivos y Documentación*. (S. ICB, Trad.) Malaga, España. doi:ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=5757752>.
27. John J. Macionis, K. P. (2011). *Sociología*. Madrid: PEARSON EDUCATION S.A.
28. Lasso, I. (20 de enero de 2015). *PROYECTO AUTODIDACTA*. Recuperado el 5 de diciembre de 2019, de <https://www.proyectoautodidacta.com/comics/que-es-un-sistema-de-archivos/>
29. Lopez, L. (lunes de abril de 2002). *Redalyc*. Recuperado el 22 de 10 de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905> <ISSN 1405-5597>

30. Luna, J. A., Pardo, D. T., & Ovalle, D. A. (1 de enero de 2007). *Sabios: una aplicacion de la Web semantica para la gestion de documentos digitales*. Recuperado el lunes de noviembre de 2019, de <https://go.gale.com/ps/anonymouse?id=GALE%7CA177813454&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=01200976&p=IFME&sw=w>
31. Madiedo, L. H. (2013). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones (UF0324)*. IC Editorial.
32. Mateos de Pablo Blanco, M. A. (2012, 36). *Atención Básica al Cliente*. IC Editorial.
33. MONTILLA, D. A. (2007). *UNIVERSIDAD DE LA SALLE*. Recuperado el 03 de diciembre de 2019, de UNIVERSIDAD DE LA SALLE: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2073/TM88.06%20G985c.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Morales, E. G. (mayo de 2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. (UEC, Ed.) Barcelona, España. doi:<http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3214477>.
35. MORENO, D. M. (2014). Recuperado el 22 de 10 de 2018, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf;jsessionid=37EDCE9D6813AFD5F30DC77CD343F632?sequence=1>
36. Piattini Velthuis, M. G., & García Rubio, F. O. (2015). *Calidad de Sistemas de Información*. Madrid: RA-MA. Recuperado el 22 de octubre de 2018
37. Piñero, M. L., Bravo, M. d., & Carrillo, A. (01 de abril de 2014). *Redalyc*. Recuperado el 01 de 11 de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65848192007>
38. Popular. (22 de octubre de 2015). *Popular*. Recuperado el 22 de 10 de 2018, de <https://www.impulsapopular.com/gerencia/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>
39. Reviso. (2019). *Reviso*. (E. soluciones, Editor) Recuperado el 02 de noviembre de 2019, de Reviso: <https://www.reviso.com/es/blog/la-importancia-de-la-digitalizacion/>
40. Romero Perdomo, I., & Ledo Ferrer, M. (s.f.). *ELEVACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS A PARTIR DE LA INTERRELACIÓN CLIENTES*. Recuperado el 03 de agosto de 2018, de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433567005>
41. SERRANO MASCARAQUE, E., MORATILLA OCAÑA, A., & OLMEDA MARTOS, I. (2009). *DIRECTRICES TÉCNICAS REFERIDAS A LA ACCESIBILIDAD WEB*. Recuperado el 02 de 12 de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63511932014>
42. Sosa, H., Gaetán, G., & Martín, A. (03 de 2014). Recuperado el 12 de 02 de 2019, de <file:///C:/Users/Nelly/Downloads/Dialnet-RedisenodeUnPortalWebUniversitarioAplicandoPatrone-5179334.pdf>

43. Soto, C. C. (2015). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones*. España: Ediciones Paraninfo, S:A.
44. Soto, C. C. (2015). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones*. España: Ediciones Paraninfo, S:A.
45. TIPOS. (s.f.). Recuperado el MIERCOLES de NOVIEMBRE de 2019, de <https://www.tipos.co/tipos-de-manuales/>
46. Torres, J. P., & Guerrero, V. J. (2014). EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO. Ibarra, Imbabura, Ecuador. Recuperado el miercoles de noviembre de 2019
47. Vargas, D. C. (26 de octubre de 2011). *PRODUCCIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE DOCUMENTOS DIGITALES*. Recuperado el 02 de noviembre de 2019, de <http://producciondedocumentosdigitales.blogspot.com/2011/10/criterios-de-digitalizacion-de.html>

## ANEXO 1: ENCUESTA A ESTUDIANTES



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT  
EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL  
ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES



1. ¿En su opinión el uso de la tecnología contribuye a la conservación de los documentos?  

SI	NO
----	----
2. ¿Considera importante el uso de la tecnología como herramienta facilitadora para el acceso a la información?  

SI	NO
----	----
3. ¿Cree usted conveniente la implementación de un archivo digital de expedientes de graduados en el archivo central de la Universidad Técnica del Norte?  

SI	NO
----	----
4. ¿Cree usted que la implementación de un archivo digital ayudaría en la agilidad de los trámites?  

SI	NO
----	----
5. ¿Cree usted que con la implementación del archivo digital ayudaría a satisfacer sus necesidades de forma inmediata?  

SI	NO
----	----
6. ¿Considera usted que una atención de calidad depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?  

SI	NO
----	----
7. ¿Cree usted que la falta de un archivo digitalizado impide el buen manejo de la documentación?  

SI	NO
----	----
8. ¿Piensa usted que un sistema de archivo digital permitirá atender con mayor eficiencia sus requerimientos?  

SI	NO
----	----

## ANEXO 2: ENTREVISTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT  
EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



Secretariado Ejecutiv

### “MANUAL DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE GRADUADOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”

#### ENTREVISTA

Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

1. ¿Usted cuenta con un archivo digital de expedientes de los estudiantes graduados?

---

---

---

---

---

2. ¿El archivo que maneja actualmente le permite conservar la información intacta y atender con prontitud las necesidades de los estudiantes?

---

---

---

---

---

3. ¿Cree usted que con la implementación de una herramienta digital en el sistema de archivo ayudaría a satisfacer las necesidades de atención con más facilidad?

---

---

---

---

---

4. ¿Opina usted que un sistema de archivo computarizado utilizado adecuadamente permite agilidad en los trámites?

---

---

---

---

---

5. ¿Cree que se mejoraría la atención a los estudiantes con un archivo computarizado?

---

---

---

---

---

## ANEXO 3: REGISTRO FOTOGRÁFICO

### ENCUESTAS REALIZADAS A LOS USUARIOS DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT



**Fuente:** Encuesta dirigida a los estudiantes de la Facultad de Educacion, Ciencia y Tecnologia FECYT  
**Autor:** Nelly Viveros



**Fuente:** Encuesta dirigida a los estudiantes de la Facultad de Educacion, Ciencia y Tecnologia FECYT  
**Autor:** Nelly Viveros



**Fuente:** Encuesta dirigida a los estudiantes de la Facultad de Educacion, Ciencia y Tecnologia FECYT  
**Autor:** Nelly Viveros