



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:**

**“SISTEMA DE ARCHIVO ESTUDIANTIL NUMÉRICO Y MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, SEPTIEMBRE 2011 A FEBRERO 2012”**

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

**AUTORAS:**

BURBANO RAMOS MARIA ESTHELA  
POTOSÍ GLORIA ELISA

**DIRECTOR:**

Ab. ERNESTO GRIJALVA

Ibarra, 2012

## **ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la Ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director de la Tesis del siguiente tema: “SISTEMA DE ARCHIVO ESTUDIANTIL Y MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, SEPTIEMBRE 2011 A FEBRERO 2012”; trabajo realizado por las señoras egresadas: BURBANO RAMOS MARÍA ESTHELA y POTOSÍ GLORIA ELISA, previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, debo manifestar que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Ab. Ernesto Grijalva  
**DIRECTOR DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

Dedicado al ser más noble y sincero que nos ha dado Dios, nuestras Madrecitas: ROSITA POTOSÍ y CARMITA RAMOS.

A nuestros hijos, fuente de inspiración, por su valioso tiempo y comprensión.

A nuestros compañeros y esposos; a las buenas amigas y familiares, por el ánimo que nos indujeron para el término de ésta Carrera profesional.

## **LAS AUTORAS**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a **DIOS**, por habernos permitido cumplir una meta que nos trazamos en nuestra vida personal y porque se ha cristalizado un objetivo más.

A la **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**, por acogernos en sus aulas y ofrecernos la oportunidad de obtener una profesión digna y desarrollarnos como entes útiles al servicio de la sociedad.

A la **Facultad de Ciencias de la Salud**, por confiar en nosotras y darnos todas las facilidades en el proceso de la presente investigación.

Al **Abogado Ernesto Grijalva**, por su esfuerzo y dedicación; quien con sus conocimientos y experiencia, ha motivado en nosotras el éxito de la investigación.

A todas las personas que han formado parte de nuestra vida estudiantil, a las que agradecemos su amistad, consejos, apoyo y compañía; y a quienes las tendremos presentes por siempre en nuestro corazón.

## **LAS AUTORAS**

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
Aceptación del director	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	ix
Summary	x
Introducción	xi
<b>CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Planteamiento del problema	7
1.4 Delimitación	8
1.5 Objetivos	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos	8
1.6 Justificación	9
1.7 Factibilidad	10
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>11</b>
2.1 Fundamentación teórica	11
2.1.1 La archivística	11
2.1.1.1 Concepto básico de archivo	12
2.1.1.2 El departamento de archivo	12
2.1.1.3 Funciones de un archivo	13
2.1.1.4 Procedimientos generales para archivar	14
2.1.2 Los sistemas de archivo	14
2.1.3 Técnicas de archivo	16

2.1.4 Sistema de archivo	16
2.1.4.1 Importancia y fines de un archivo	16
2.1.4.2 Los fines del archivo son	17
2.1.5 Finalidad de las reglas de clasificación de un archivo	17
2.1.5.1 Conservación de documentos	17
2.1.6 Muebles de archivo más conocidos	18
2.1.7 Tipos de archivo	20
2.1.8 Transferencia y eliminación de archivos	22
2.1.9 Documentos vitales	22
2.1.10 Documentos importantes	23
2.1.11 Documentos útiles	23
2.1.12 Documentos no esenciales	23
2.1.13 Organización de un sistema de archivo	23
2.1.14 Procedimiento para archivar	24
2.1.15 Servicio al cliente	25
2.1.16 Características de la atención al cliente	26
2.1.17 Importancia del servicio al cliente	26
2.2 Posicionamiento teórico personal	27
2.3 Glosario de términos	28
2.4 Subproblemas	29
2.5 Matriz categorial	30
<b>CAPITULO III. METODOLOGIA D ELA INVESTIGACION</b>	<b>33</b>
3.1 Tipo de investigación	33
3.2 Métodos	34
3.3 Teóricos	35
3.4 Técnicas e instrumentos	36
3.5 Población	37
	41

<b>CAPITULO IV. ANALISIS E INTERPETACION DE RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de la encuesta aplicada al personal administrativo	41
4.2 Resultado de la encuesta aplicada a los egresados	49
4.3 Entrevista dirigida a estudiantes	57
	65
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Conclusiones	65
5.2 Recomendaciones	66
<b>CAPITULO VI. PROPUESTA ALTERANTIVA.</b>	69
6.1 Título de la propuesta	69
6.2 Justificación e importancia	69
6.3 Fundamentación	71
6.4 Objetivos	72
6.5 Ubicación sectorial y física	73
6.6 Desarrollo de la propuesta	73
6.6.1 Documentos que forman parte del sistema de archivo o numérico estudiantil	73
6.6.2 Elementos que constituyen el Sistema de Archivo numérico estudiantil	74
6.6.3 La Unidad de Archivo estudiantil de la Facultad Ciencias de la Salud	74
6.6.4 Funciones del archivo numérico estudiantil computarizado de la Facultad Ciencias de la Salud	75
6.6.5 Compilación de documentos	76
6.6.6 Codificación	76
6.6.7 Conservación de los documentos estudiantiles	77
6.6.8 Medidas preventivas para la conservación de los documentos	78
6.6.9 Transferencia de los Archivos de Gestión al archivo	78

numérico estudiantil computarizado	
6.6.10 Procedimiento de transferencia de los documentos estudiantiles al Archivo numérico estudiantil computarizado	79
6.6.11 Procedimiento para préstamo de documentos	82
6.7 Impactos	84
6.8 Difusión	85
<b>BIBLIOGRAFIA Y LINGOGRAFIA</b>	<b>86</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>88</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en la creación del Sistema de Archivo Estudiantil Numérico, como una forma de mejoramiento de las labores administrativas de la Facultad de Ciencias de la Salud; este sistema es el más adecuado para el procesamiento y manejo de documentos de archivo, ya que mejora notablemente la atención a los usuarios que diariamente requieren de dichos servicios. El problema se plantea al evidenciarse el inadecuado manejo, ordenamiento y clasificación de documentos estudiantiles en la Facultad de Ciencias de la Salud, debido especialmente, a la falta de implementación de un Sistema de Archivo, lo que incide negativamente en el desarrollo de las actividades administrativas e imagen de la Facultad y Universidad; además, ocasiona el deterioro de documentos, pérdida de valiosa información y retraso en la entrega de trámites procesados para los estudiantes en general; razón que motivó la formulación de la investigación: **“SISTEMA DE ARCHIVO NUMÉRICO ESTUDIANTIL Y MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, SEPTIEMBRE 2011 A FEBRERO 2012”**. Seguidamente se delimitó y se determinó a quién va dirigida la encuesta según los datos registrados para la investigación; se plantearon los objetivos tanto el general como los específicos, componentes indispensables para el trabajo de la investigación. En el Marco Teórico se detalla las técnicas y Sistemas de Archivo que se utilizan; además, se explica de las ventajas del archivo estudiantil computarizado; la investigación es de carácter exploratorio, documental, cualitativo y descriptivo, con un universo constituido por estudiantes, empleados y egresados. Se obtuvo la muestra para la aplicación de la encuesta. Se utilizó los métodos inductivo, deductivo y analítico; se tomó en consideración la atención, el servicio que ofrece el Personal Administrativo, como también las fortalezas y debilidades en el desempeño de su labor; además, se utilizaron las técnicas de observación y encuesta y sus diferentes instrumentos necesarios para la obtención de datos. Los resultados que se alcanzaron, reflejan la imperiosa necesidad de implementar un Sistema de Archivo Numérico Computarizado, ya que la mayoría de estudiantes y Personal Administrativo no están satisfechos con la atención recibida y entregada, respectivamente. Se desarrolló la propuesta de crear el sistema referido, para viabilizar la atención de los estudiantes que acuden a la Facultad de Ciencias de la Salud; una vez implementado el Sistema, se procedió a socializar con el Personal Administrativo que labora en la Facultad de Ciencias de la Salud, a través de un exitoso Seminario Taller de capacitación para el manejo del sistema creado, con resultados positivos que permitieron concretar los objetivos de la investigación.

## ABSTRACT

The present research focuses on the creation of the Student File Number as a way of improving the administrative activities of the Faculty of Health Sciences, this system is best suited for processing and records management since attention greatly improves daily users that require such services. The problem arises when it became apparent the inadequate handling, sorting and grading student papers at the Faculty of Health Sciences, especially due to the lack of implementation of a file system, which negatively affects the development of administrative activities and image of the Faculty and University, also causes the deterioration of documents, loss of valuable information and delayed delivery transactions processed for the students in general; reason behind the formulation of the research: "NUMERIC FILE SYSTEM AND STUDENT IMPROVING EFFICIENCY IN ADMINISTRATIVE ACTIVITIES OF THE FACULTY OF HEALTH SCIENCES UNIVERSITY OF NORTH TECHNICAL, SEPTEMBER 2011 TO FEBRUARY 2012. " Next was delimited and determined to Who is the survey according to the records for research aims were both the general and specific, indispensable components of the research work. In the theoretical framework of the technical details and file systems that are used also explains the advantages of computerized student record, the research is exploratory in nature, documentary, qualitative and descriptive, with a universe made up of students, employees and graduates. The sample was obtained for the implementation of the survey. Methods We used inductive, deductive and analytical consideration was given to the care, service provided by the Administrative Staff as well as the strengths and weaknesses in carrying out its work, also used the observation and survey techniques and different instruments necessary to obtain data. The results achieved reflect the urgent need to implement a Computerized Numerical File System, as most students and administrative staff are not satisfied with the care received and given, respectively. Developed the proposal for the referenced system, to make possible the attention of students attending the Faculty of Health Sciences, once implemented the system, we proceeded to socialize with the staff working at the Faculty of Sciences Health, through a successful training Workshop for the management of the system created, with positive results that allowed realizing the objectives of the research.

## INTRODUCCIÓN

El informe final de la Tesis “SISTEMA DE ARCHIVO ESTUDIANTIL NUMERICO Y MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DE LA CIUDAD DE IBARRA, SEPTIEMBRE 2011 A FEBRERO 2012”, determina la situación real de los procesos archivísticos estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud y procura encontrar la solución más acertada a los mismos, a la vez que, propone la aplicación de un Sistema de Archivo de fácil aplicabilidad y acceso a la información inmediata, garantizando efectividad y eficiencia.

El Sistema de Archivo propuesto, demanda del concurso y participación dinámica del talento humano capaz y responsable dentro de sus competencias.

El informe final está estructurado de la siguiente manera:

El Primer capítulo es el Planteamiento del Problema, partiendo de los antecedentes históricos de la Universidad Técnica del Norte y la Facultad de Ciencias de la Salud, precisa los Objetivos General y Específicos, así como la justificación de la investigación.

El Segundo Capítulo, contiene el Marco Teórico, que permite conocer las opiniones de autores reconocidos en materia de Archivo.

El Tercer Capítulo, describe el Marco Metodológico de la investigación.

El Cuarto Capítulo, determina los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación aplicados.

El Quinto Capítulo, consiste en las Conclusiones y Recomendaciones derivadas de los datos procesados.

El Sexto Capítulo, constituye la Propuesta Alternativa, que es la implementación de un Sistema de Archivo Numérico Estudiantil Computarizado para el mejoramiento de la eficiencia en las actividades administrativas de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, de la Ciudad de Ibarra.

La Propuesta finaliza con los análisis de impactos y difusión y los Anexos, constituyen: el Árbol de Problemas, que es el reflejo de los problemas detectados, las causas y efectos para la investigación, la Matriz Categorical, que es la coherencia de los procesos seguidos en la investigación, formatos de Encuestas aplicadas

## **CAPITULO I**

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

#### **1.1 ANTECEDENTES**

La Ciudad de Ibarra está ubicada en la región andina del norte del Ecuador, situada a 115 km al noreste de Quito y 125 km al sur de Tulcán.

Su temperatura oscila entre 12° y 32° Celsius. La ubicación de la ciudad de Ibarra está casi a mitad de distancia entre Tulcán y Quito. Su altitud es de 2.192 metros, latitud: 00° 21' N y longitud: 078° 07' O". Conocida históricamente como "La Ciudad Blanca", "ciudad a la que siempre se vuelve" por su fantástica naturaleza, clima veraniego y amabilidad de sus habitantes. Es muy visitada por los turistas nacionales y extranjeros como sitio de descanso, paisajismo, cultura e historia. Es una ciudad cultural en donde predomina el arte, la escritura y la historia; además existe una gran producción turística y hotelera ofrecida para toda la zona. Ibarra es la capital de la provincia de Imbabura y es el centro de desarrollo económico, educativo y científico de la zona norte del Ecuador. La ciudad se encuentra edificada a las faldas del volcán que lleva el mismo nombre de la provincia.

Fue fundada por el español Cristóbal de Troya, el 28 de septiembre de 1606.

Por su ubicación geográfica se la nombró sede administrativa de la Región 1 conformada por las provincias de Esmeraldas, Carchi, Sucumbíos e Imbabura.

La fortaleza de Ibarra son los atractivos turísticos tales como sitios naturales Volcán Imbabura, Valle de Salinas, Laguna de Yahuarcocha; museos y manifestaciones culturales como: museo de Caranqui, del Banco Central, Hacienda Chorlaví, Iglesia Santo Domingo, Esquina del Coco; Folcklore: grupos étnico afroecuatoriano, étnico Zuleta, étnico la Esperanza, San Juanes (Danza).

Con todas estas bondades, la juventud estudiosa del Norte del País, tenía la necesidad de contar con una Casona Universitaria para la clase popular, donde se formen los futuros profesionales al servicio de la sociedad; es así, como nace la idea de crear la Universidad Técnica del Norte, (UTN), con sede en la ciudad de Ibarra.

Gracias a la acción tesonera de Autoridades y empleados, en el año 1982, la Universidad Técnica del Norte (en proyectos de creación) es acogida como Extensión por la Universidad Nacional de Loja, hasta el año 1986, época de grandes cambios y transición económica y administrativa de la UTN.

Mediante Ley Nro. 43, promulgada en el Registro Oficial Nro. 482, del 18 de julio de 1986, la Universidad Técnica del Norte, adquiere su personería jurídica y de derecho público, con plena autonomía; por este efecto legal, nace la Facultad de Ciencias de la Salud con la Carrera de Enfermería, entre otras.

Fueron agotadores los esfuerzos realizados y sin encontrar ningún apoyo ni aprobación por parte de los estamentos estatales. En el año 1988 comenzaron las actividades de la Escuela de Enfermería bajo la responsabilidad del Doctor Ramiro Meneses, Director encargado que viabilizó la iniciación de las clases en las aulas del Antiguo Seminario

Menor, con una planta de docentes compuesta por siete catedráticos, entre ellos cinco médicos y dos enfermeras.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Toda la documentación que se genera en una institución se la almacena cuidadosamente en un archivo, siendo éste, el testimonio de su continuidad y es eficaz a medida que permite su utilización de una manera ágil y precisa; sin embargo, en muchas instituciones públicas y privadas se lleva la documentación sin técnicas adecuadas de archivo.

En el caso que nos ocupa, para el cumplimiento de actividades importantes en el área administrativa, se requiere de instrumentos de apoyo, métodos y procedimientos; no obstante, en la Facultad de Ciencias de la Salud, se manejan los archivos de documentos de manera empírica, sin técnicas, métodos, ni sistemas acordes al desarrollo de la tecnología actual.

El inadecuado manejo, ordenamiento y clasificación de documentos estudiantiles en la Facultad de Ciencias de la Salud, se debe especialmente a la falta de implementación de un Sistema de Archivo y a la falta de Valoración de los Documentos, lo que incide en la demora y desarrollo de las actividades administrativas, provocando el deterioro de documentos, pérdida de información y retraso en la entrega al usuario interno y externo.

Por ausencia de un sistema técnico de archivo, se generan problemas con los usuarios, ya que la información requerida llega con retraso y por consiguiente se evidencia un mal servicio con la consecuente insatisfacción del usuario.

Otro factor constituye la ausencia de espacio físico, ya que el lugar en el que reposan los documentos que representan la historia de la Facultad no es el adecuado, por lo que ha ocasionado deterioro de importantes documentos por causa de la humedad, presencia de hongos, roedores, inadecuada ventilación e iluminación; características que hacen que no sea apto para la conservación de documentos.

En la Facultad de Ciencias de la Salud, se desconoce que los documentos en general, tienen su vida útil debidamente reglamentada y que estas normas deben ejecutarse estrictamente en toda Institución, para lo cual es necesario contar con un sistema de archivo que permita cuantificar el material estudiantil existente, que a la postre constituye, la historia de la Facultad y Universidad y una fuente de investigación para quienes lo requieran, especialmente para los Historiadores.

Es necesario que en la Facultad se conozca por lo menos, lo prioritario con relación a las normas vigentes de Archivo, ya que de la investigación que se ha realizado en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, se concluye que se desconoce la existencia de normatividad para la tenencia y manejo de documentos institucionales a nivel general y que los documentos existentes en las instituciones públicas, pertenecen al Estado Ecuatoriano, según lo determina la **“LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS”** que en su parte pertinente dice: “ART.1.- Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole.....”.

**EI PARÁGRAFO QUINTO** del mismo cuerpo legal, De los Archivos Públicos y Privados dice:

“Art. 13.- Los archivos del país se clasifican en: activos, intermedio o temporal y permanente.

Art. 14.- Son archivos activos, aquellos cuya documentación se considera de utilización frecuente y con 15 años o menos de existencia.

Art. 15.- El archivo intermedio, es aquel que procesa temporalmente la documentación que tenga más de 15 años de las instituciones del sector público”.

Asimismo, la enunciada Ley, tiene su **REGLAMENTO**, que es el instrumento que permite su aplicabilidad, mismo que en su parte pertinente dice:

“El Art. 22.- : Las entidades del sector público y privado así como las personas particulares que posean o custodien material que pueda ser considerado parte del Patrimonio Documental del Estado para efectos del Registro de que habla esta Ley, informarán obligatoriamente de su tenencia a la Inspectoría General de Archivos.

Art. 23.- “El Consejo Nacional de Archivos podrá proporcionar ayuda técnica y económica a los particulares que posean documentos que formaren o pudieran formar parte del Patrimonio Documental del Estado, y que la requieran para su conservación y organización adecuada, igual ayuda se proporcionará al propietario de tales documentos, cuando éste facilite su consulta para estudio o investigación”.

Para el efecto, existen una serie de instrumentos legales que tienen que ver con la aplicabilidad de normas jurídicas en Archivo entre otras:

- LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS
- REGLAMENTO DE LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS
- LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y SU REGLAMENTO.
- INSTRUCTIVO SOBRE ORGANIZACIÓN BÁSICA Y GESTIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS (CONSEJO NACIONAL DE ARCHIVOS) y otros.

Por otra parte, no se ejecutan los programas de capacitación que la Universidad tiene planificados, especialmente para cursos de actualización de conocimientos, en donde el personal de Secretarías pueda potencializar y poner en práctica lo aprendido para el buen manejo de los recursos institucionales.

Asimismo, la atención al público es inoportuna y poco eficaz, lo que hace que la Facultad, en asuntos de archivo refleje una mala imagen.

Frente a esta realidad, surge la inminente necesidad de organizar un Sistema de Archivo Estudiantil Numérico Computarizado, que solucionará los problemas de manejo y administración de documentos estudiantiles, desde su ingreso hasta la graduación o retiro, en donde constará todo el historial académico; proceso que se cumplirá mediante la asignación de **“UN NÚMERO”** para archivo, que Secretaría conferirá en el momento de suscribir la matrícula estudiantil y que será su identificación durante toda la vida; este proceso, mejorará la atención al público y solucionará las dificultades existentes.

Para el efecto, las investigadoras previa autorización del señor Decano de la Facultad, implementaron y socializaron el sistema propuesto para esta Unidad Académica, mediante un Taller de Capacitación que involucró al personal administrativo y de servicios.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Con los antecedentes expuestos, se formula el problema de la siguiente forma:

¿Cómo mejorar la eficiencia administrativa en el manejo del archivo estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte?

#### **¿Qué?**

Tipo de archivo contribuirá al manejo eficiente de los documentos estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud?

#### **¿A quién se investigó?**

Al Personal Administrativo, Egresados y Estudiantes del período académico septiembre 2011-febrero 2012.

#### **¿Dónde?**

La investigación se realizó en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte.

#### **¿Qué período se investigó?**

Este trabajo se cumplió en el período de septiembre 2011 a febrero 2012.

## **1.4 DELIMITACIÓN**

### **1.4.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL**

Esta investigación se realizó en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

### **1.4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL**

La investigación se cumplió en el período Septiembre 2011 a Abril de 2012.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar los procedimientos para archivar los documentos estudiantiles a efectos de mejorar la eficiencia administrativa de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte.

### **1.5.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- Fundamentar teóricamente las variables de la investigación, sistema de archivo estudiantil y eficiencia de las actividades administrativas.
- Realizar un Taller de Capacitación para el manejo del archivo Estudiantil Numérico
- Validar la propuesta de investigación.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

Los conocimientos que hemos adquirido en las aulas universitarias y la experiencia laboral que tenemos a nuestro favor, en calidad de Secretarias, nos han permitido realizar de manera óptima la presente investigación, detectar los problemas existentes en la Facultad de Ciencias de la Salud, en materia de archivo y aportar a través de la investigación y aplicación de criterios de calidad y eficacia en la organización y acceso a la documentación, alternativas de solución a las falencias que implican la inexistencia de un sistema de Archivo Estudiantil para el desarrollo de las actividades administrativas.

Con el Sistema de Archivo Estudiantil Numérico Computarizado propuesto, la Facultad está en condiciones de potencializar las actividades estudiantiles, erradicar la información extemporánea, la postergación de trámites, la pérdida de tiempo, la pérdida de documentos y el malestar generalizado a nivel de estudiantes y usuarios que se presentan diariamente, pasando a tener un Archivo Estudiantil de fácil acceso, ordenado y depurado que permita la recuperación ágil de la información requerida, por ende, el servicio que brinda es de calidad.

El Archivo Estudiantil Numérico Computarizado, está conformado por un conjunto de documentos producidos por efectos de matrícula, egresamiento, graduación y alumnos retirados; organizados y conservados para la gestión administrativa, información, e investigación.

Otro factor que justifica la investigación, es el incremento del volumen documental de la Facultad de Ciencias de la Salud, que hace necesaria la normalización de la gestión de la documentación administrativa, así como la aplicación de criterios de calidad y eficacia en la organización y acceso a la documentación que genera esta Unidad Académica.

Los beneficiarios directos de la investigación son los graduados, egresados, estudiantes en general de la Facultad de Ciencias de la Salud, ya que podrán hacer uso de sus documentos de acuerdo a las necesidades personales y profesionales. En cambio los empleados asignados a esta área, podrán cumplir con un servicio de calidad, lo que repercutirá en la imagen corporativa de la Facultad y de la Universidad Técnica del Norte.

### **1.7 FACTIBILIDAD.**

La investigación y la implementación de un Sistema de Archivo Estudiantil Numérico Computarizado en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, fue factible realizar por las siguientes razones:

- ✓ Existió la colaboración del personal y autoridades de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte.
- ✓ La Facultad contó con los recursos necesarios para la ejecución del proyecto.
- ✓ Las investigadoras dispusieron de los recursos económicos y del tiempo necesario para la investigación.
- ✓ Los conocimientos de las autoras en calidad de Secretarías y su experiencia, así como los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, permitieron que la investigación se realice y facilite el desarrollo de la propuesta.

Por lo expuesto, se concibió la idea de que la investigación era factible por cuanto la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, necesitaba mecanismos que le permitan ser competitiva al interior de la Universidad y para beneficio de la sociedad en general.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

##### 2.1.1 LA ARCHIVÍSTICA

La presente investigación, está cimentada en el estudio de las Técnicas y Sistemas de Archivo; por lo tanto, es necesario mencionar la importancia de la Archivística y su rol en el manejo óptimo de los documentos.

La Archivística es una ciencia relativamente moderna con origen en el siglo XIX. Se inicia con el nombre de Archivología. Se comienza como una ciencia que se va a encargar del arreglo y la conservación de los archivos.

Dora Duque Molina, experta en Archivística dice: **“La archivística es la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización y los medios para su utilización”.**

[www.Doraduque.wordpress.com](http://www.Doraduque.wordpress.com)

La Archivística en la actualidad tiene un campo muy amplio, dado que no solamente se archivan documentos escritos, sino también CDs, cintas grabadas, videos y otros.

Esteban Bolaños, en su Artículo EL PAPEL DE LA ARCHIVÍSTICA EN LA NUEVA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN dice: **“La Archivística moderna se concibe como una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, su organización, los principios para su conservación y los medios para prestar un servicio. Tradicionalmente se ha considerado que el manejo de información en instituciones públicas y privadas se centran en aquellas etapas archivísticas de gestión y archivo central para la documentación de carácter administrativo y una vez que ha adquirido valor científico cultural, se envía a su destino final en los archivos históricos, siempre basado en su procedencia y organicidad institucional”** [www.Google.com](http://www.Google.com)

En este sentido, consideramos que la Archivística se sitúa entre las ciencias más importantes en el ámbito de la información, ya que no solo es una fuente generadora de documentos guardados, sino que produce información básica para el desarrollo de las actividades del ser humano y es fuente de información para los historiadores.

#### **2.1.1.1 CONCEPTO BÁSICO DE ARCHIVO.**

Los archivos son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la tramitación de los asuntos de cualquier tipo, público o privado en cualquier fecha y conservado después para su consulta bajo la custodia del responsable de los asuntos en cuestión.

#### **2.1.1.2 EL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO.**

“Archivo es la institución donde se reúne uno o más conjuntos orgánicos de documentos, de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados

científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendido por personal capacitado, para servir al sujeto productor o a cualquier persona, como testimonio de la gestión de actos administrativos y/o jurídicos, o como información para fines científicos o culturales”

## **CANALES DE DOCUMENTACIÓN, 2, 1999, PAGs.103-120 (Internet).**

### **2.1.1.3. FUNCIONES DE UN ARCHIVO.**

Son tres fundamentalmente:

Recoger, conservar y servir los documentos.

El archivero, es la persona que realiza una serie de tareas, tales como:

- ✓ Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa.
- ✓ Asegurar la transferencia periódica al archivo, de aquella documentación que ya no es de uso corriente. Cada administración tiene fijado un número de años para la transferencia.
- ✓ Aplicar los principios y técnicas modernas de valoración, para que con el tiempo se conserve o se destruya la documentación. Salvo cuando se trata de documentación histórica, la cual no será destruida.
- ✓ Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación de acuerdo con los principios de la archivística.
- ✓ Describir la documentación para hacer fácilmente accesible a la información.
- ✓ Ubicar adecuadamente los documentos en un local debidamente equipado que garantice su conservación.
- ✓ Regirse por una norma que obligue a todos los trabajadores y usuarios.

#### **2.1.1.4. PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA ARCHIVAR.**

- **Inspeccionar.-** Consiste en asegurarse que la correspondencia ha sido analizada, estudiada y esté lista para archivar; por lo tanto, debe estar señalada en la parte superior de la hoja que indica que el documento debe ir al archivo correspondiente.
  
- **Clasificar.-** Es asignar un código a cada unidad, dentro de la ordenación general, definiendo claramente las dependencias en el orden jerárquico, hasta llegar a identificar los legajos por asunto, alfabéticamente ordenados.
  
- **Marcar.-** Es el procedimiento de indicar con una clave específica el nombre o asunto que se ha escogido para archivar la correspondencia.
  
- **Describir.-** Aquí se elaboran inventarios, índices, kárdex, etc., que constituirán los elementos principales de la institución.
  
- **Distribuir.-** Es el proceso de organizar los documentos teniendo en cuenta la numeración, la primera letra del nombre o asunto que haya sido subrayado, la dependencia, etc.
  
- **Archivar.-** Es colocar los documentos en las carpetas respectivas de acuerdo con las técnicas y sistemas elegidos.

#### **2.1.2. LOS SISTEMAS DE ARCHIVO**

Ordenar los documentos consiste en agruparlos por nombre, fecha, número, lugar geográfico o asunto. Es decir integrar los documentos de acuerdo a las características y necesidades de cada persona o institución.

Según los conceptos establecidos se procede a clasificar la documentación que ingresará finalmente al Archivo General para su custodia final.

Los expedientes se clasifican de acuerdo con los conceptos anteriores, a fin de que la persona indicada los coloque ordenadamente en el lugar correspondiente.

La forma de clasificar y guardar escritos da lugar a que surjan diversos Sistemas de Archivo; los más usados son: Alfabético, Cronológico, Geográfico, por Asuntos y Numérico, entre otros.

✓

**ARCHIVO ALFABÉTICO**. Se refiere a todo escrito que tiene relación con el nombre de una persona o institución. Su clasificación es alfabética según los **apellidos** o **nombre** de la empresa.

✓ **ARCHIVO CRONOLÓGICO**. Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.

✓

**ARCHIVO GEOGRÁFICO**. Expedientes integrados con documentos clasificados según la Ciudad, Estado o País.

✓ **ARCHIVO POR ASUNTOS**. Se integran expedientes de acuerdo al asunto tratado en el texto de cada documento.

✓ **ARCHIVO NUMÉRICO**. Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asignará a cada persona física o jurídica conforme se vayan "abriendo".

### **2.1.3 TÉCNICAS DE ARCHIVO**

Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo técnico, lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible, en el momento oportuno y necesario.

Existen varias técnicas de Archivo, inclusive cada persona puede crear uno propio, de acuerdo a las necesidades; pero para efectos de nuestra investigación, consideramos necesario enunciar conceptos de las más importantes y prácticos.

### **2.1.4 SISTEMA DE ARCHIVO.**

Según [http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_archivos](http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_archivos), afirma que: “Los sistemas de archivos o ficheros, estructuran la información guardada en una unidad de almacenamiento (normalmente un disco duro de una computadora), que luego será representada ya sea textual o gráficamente utilizando un gestor de archivos. La mayoría de los sistemas operativos manejan su propio sistema de archivos.

El acceso seguro a sistemas de archivos básicos puede estar basado en los esquemas de lista de control de acceso o capacidades.

#### **2.1.4.1 IMPORTANCIA Y FINES DE UN ARCHIVO.**

El archivo es importante porque es el centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También es importante por ser el elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

#### **2.1.4.2 LOS FINES DEL ARCHIVO SON:**

- ✓ Localización y consulta fácil, rápida y segura de todo documento.
- ✓ Construcción de centros de información activa disponible en todo momento.
- ✓ Conservación y ordenación adecuada de los documentos de la Institución.
- ✓ Agrupación de los documentos homogéneos de acuerdo al método adecuado.
- ✓ Mantener bajo seguridad y reserva documentos confidenciales.

#### **2.1.5 FINALIDAD DE LAS REGLAS DE CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO**

La finalidad es el establecimiento de normas para el uso ordenado y especializado de documentos que proporcionarán información veraz y oportuna a los usuarios.

##### **2.1.5.1 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**

Los documentos por su naturaleza e importancia deben ser conservados y custodiados con responsabilidad y conocimiento, aplicando técnicas y sistemas que mantengan su valor y utilidad acorde con la legislación que rige para el efecto.

La conservación de documentos es un proceso archivístico que consiste en, mantener la integridad física del soporte y de la información contenida en los documentos, a través de la implementación de medidas de preservación y restauración.

Existe un conjunto de factores que constantemente ponen en riesgo la integridad física de nuestros documentos; estos son: el factor climatológico, contaminación ambiental, contaminación biológica,

siniestros, almacenamiento y manejo inadecuado de los documentos y otros.

Conservar la documentación transferida, custodiarla en las mejores condiciones de seguridad y orden adecuado se fundamentan en los siguientes principios básicos:

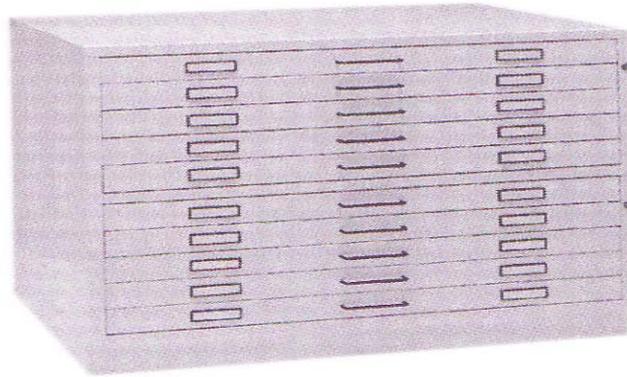
- Adopción de medidas para asegurar la perdurabilidad material de los documentos,
- Mantenimiento y control de las instalaciones del archivo, (estado de edificios, instalaciones eléctricas, estanterías, etc.)
- Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos: control de humedad, incendio, robo, etc.
  - Restauración de documentos deteriorados.
  - Reproducción de la documentación más representativa.
  - Aplicación de los criterios y métodos de organización documental (clasificación y ordenación) según las normas de la teoría archivística. Realmente solo existe archivo cuando hay una organización, de otro modo se trata de un conjunto almacenado de papeles.

## **2.1.6 MUEBLES DE ARCHIVO MÁS CONOCIDOS**

### **a) El Archivador Horizontal**

Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el

caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.



#### **b) El archivador lateral**

Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente.



### c) El archivador vertical

Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.



## 2.1.7 TIPOS DE ARCHIVO

### a) Archivo activo

Archivo activo o de gestión: Son los documentos producto de la actividad institucional, recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.

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

## **b) Archivo semi-activo**

Contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto, contiene la documentación no activa utilizada ocasionalmente, accesible y cerca del archivo activo.

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

## **c) Archivo pasivo**

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

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

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

### **2.1.8 TRANSFERENCIA Y ELIMINACIÓN DE ARCHIVOS**

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

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

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

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

### **2.1.9 DOCUMENTOS VITALES**

Los Documentos Vitales son aquellos que poseen un valor crítico para su Empresa, y son únicos e irremplazables, por lo tanto requieren de un cuidado especial a la hora de ser almacenados y preservados. Estos Documentos Vitales poseen un valor intrínseco histórico, legal, intelectual o económico. Ejemplo de estos documentos son los registros de la constitución de la empresa, títulos, contratos, formulas, pagarés, Garantías, licencias u objetos culturales. Al almacenarlos correctamente, estos documentos se conservan más tiempo, protegiendo a su organización.

Almacenados inadecuadamente, podría exponer a su empresa a riesgos innecesarios, tales como incumplimientos, pérdida del valor de los bienes, y altos costos de duplicación y restauración.

#### **2.1.10 DOCUMENTOS IMPORTANTES**

Los documentos son importantes, y algunos lo son más que otros no sólo porque preservan el pasado sino porque lo moldearon en su momento. Los documentos establecen entonces pautas de comprensión de la identidad social y principios acerca de lo bueno y lo malo. Los documentos importantes tienen relevancia en cuanto a su contenido y deben ser tratados de una manera diferente.

#### **2.1.11 DOCUMENTOS ÚTILES**

Son documentos activos que son utilizados en forma permanente y que por su valor administrativo o histórico son de suma utilidad para las instituciones o personas que los requieren.

#### **2.1.12 DOCUMENTOS NO ESENCIALES**

Son aquellos que no son indispensables para el funcionamiento de una institución, no registran información crucial ni significativa para sus intereses, por lo tanto, no aseguran la continuidad de las actividades.

#### **2.1.13 ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO**

##### **a) Equipos y materiales**

- Contenedores de fichas
- Computadoras

- Estanterías archivadoras
- Archivadores
- Carpetero de mesa
- Archivadores de cajones de cartón neutro
- Fotocopiadora
- Pestañas
- Tijeras
- Grapadora
- Perforadora
- Sacagrapas

**b) Guías**

Son piezas fabricadas o fibra prensada cuyo objetivo es el de establecer divisiones dentro de los muebles para archivar.

**c) Carpetas**

Son cartulinas dobladas en dos, que tienen como objetivo proteger la documentación archivada.

**2.1.14 PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVAR**

**a) Inspeccionar**

Consiste en revisar el documento para que esté listo para ser archivado, es decir, que tenga la fecha de recibido y las iniciales de archivo.

**b) Clasificar**

Es decidir bajo qué nombre se archivarán los documentos.

**c) Codificar**

Indicar nombre o asunto decidido en la clasificación

**d) Distribuir**

Los documentos se coleccionan en grupos dependiendo del asunto, lugar o nombre señalado en la clasificación.

**e) Archivar propiamente**

Guardar papeles o documentos ordenadamente en un archivo.

### **2.1.15 SERVICIO AL CIENTE**

Parte sustancial de la presente investigación es la atención al cliente, y cómo a través de un archivo organizado y efectivo, se ve claramente los cambios positivos en la atención del personal de Secretarías de la Facultad de Ciencias de la Salud, en cuanto a la efectividad del servicio, así también se pone de manifiesto la satisfacción del cliente con tan ponderable atención.

**Servicio al Cliente,** es “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes externos o internos en las diversas áreas de nuestra propia institución, es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

### 2.1.16 CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente.**  
Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.
- **Flexibilidad y mejora continua.** Las instituciones deben prepararse para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.
- **Orientación al trabajo y al cliente.** Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.

### 2.1.17 IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional.

### 2.1.18 DECÁLOGO DEL SERVICIO AL CLIENTE

1. EL CLIENTE POR ENCIMA DE TODO
2. NO HAY NADA IMPOSIBLE CUANDO SE QUIERE
3. CUMPLE TODO LO QUE PROMETAS
4. SOLO HAY UNA FORMA DE SATISFACER AL CLIENTE, DARLE MÁS DE LO QUE ESPERA
5. PARA EL CLIENTE, TU MARCAS LA DIFERENCIA

6. FALLAR EN UN PUNTO SIGNIFICA FALLAR EN TODO
7. UN EMPLEADO INSATISFECHO GENERA CLIENTES INSATISFECHOS
8. EL JUICIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO LO HACE EL CLIENTE
9. POR MUY BUENO QUE SEA UN SERVICIO, SIEMPRE SE PUEDE MEJORAR
10. CUANDO SE TRATA DE SATISFACER AL CLIENTE, TODOS SOMOS UN EQUIPO

## **2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

El mundo actual exige cambios en todos los ámbitos, por esta razón basadas en la teoría COGNITIVA, las investigadoras consideran que toda Institución, sea esta pública o privada debe tener su sistema de archivo de acuerdo a su realidad y necesidades dentro de su campo de acción.

En este Proyecto se utilizaron factores como la innovación, la información, la calidad, la actualización, como medios seguros para llegar a la eficiencia en el servicio de un archivo. En este caso, el objeto de estudio fue el Archivo Estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Salud, ya que le hemos dado especial importancia, por ser parte de la historia misma de la Universidad Técnica del Norte.

Todo esto, nos permitió crear conciencia en el personal de la Facultad, a través de la exposición y el Taller de capacitación, lo que significa un logro revelador para la consecución del objetivo que nos planteamos y que hoy se ha cristalizado para el beneficio de la Facultad de Ciencias de la Salud y de la Universidad en general.

## 2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Archivadores verticales.**- son muebles utilizados para guardar documentos en forma vertical, pueden ser metálicos o de madera, según las necesidades.
- **Archivo activo.**- contiene documentación de uso.
- **Archivo pasivo.**- está constituido por documentos que se conservan por su valor histórico, administrativo, etc.
- **Archivo semi-activo.**- constituido por documentos de uno o dos años atrás pero que son de consulta frecuente.
- **Carpeta archivadora.**- cartera grande formada por dos cartones para guardar documentos.
- **Clasificación de documentos:** separación y ordenamiento de documentos de acuerdo a las necesidades.
- **Leyenda.**- es esa línea que debe de estar en cada parte de un número que se considera al clasificar.
- **Orden alfabético.**-clasificar, ordenar alfabéticamente documentos.
- **Organismo de control.**-instancia que controla la inversión, utilización y el gasto de los bienes públicos.
- **Pasos en trámites documentarios.**- clasificar, registrar, distribuir.
- **Patrimonio.**- constituyen los bienes propios de una persona o institución.
- **Pestaña.**- proyección que sobre sale de los bordes superiores de las guías.
- **Procedimiento para archivar.**- examinar, marcar, clasificar y archivar
- **Sistema de archivo horizontal.**- los documentos que se colocan uno sobre otro.
- **Sistema de archivo lateral.**- los documentos se apoyan sobre uno de los lados cortos; uno junto al otro y el título junto al lomo.
- **Unidad.**-inserción que aparece escrita en la pestaña de la guía.

- **Utensilios auxiliares.**- son accesorios que permiten realizar las labores archivísticas.

#### **2.4 SUBPROBLEMAS.**

- Qué sistema de archivo estudiantil será aplicable en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte?
- A quién beneficiará la implementación de un sistema de archivo estudiantil en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte?
- ¿Cómo se diseñará los instrumentos de investigación para aplicar a los clientes internos y externos de la Facultad?
- ¿Cómo se recopilará la información sobre el estado actual del tratamiento a la documentación y el proceso de atención a egresados y estudiantes?
- Qué medios se utilizarán para implementar un archivo estudiantil computarizado en la Facultad de Ciencias de la Salud de la UTN?
- Cómo lograr una cultura de ordenamiento de documentos estudiantiles?.
- Cuál es el espacio físico adecuado para el funcionamiento de un archivo?.

## 2.5 MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
ARCHIVAR	Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo técnico, lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible, en el momento oportuno y necesario.	Documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizado</li> <li>• Accesible</li> <li>• Oportuno</li> <li>• Rápida ubicación</li> <li>• Evita el deterioro de documentos.</li> <li>• Permite información rápida.</li> <li>• Ahorra tiempo</li> <li>• Información inmediata.</li> </ul>
ATENCIÓN USUARIOS	Brindar un servicio satisfactorio y de calidad, en el tiempo y el momento oportuno.	Actividades Administrativas  Actividades Académicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad en el trabajo</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Datos oportunos</li> <li>• Datos Exactos</li> <li>• RR.HH.</li> <li>• Predisposición para buen servicio.</li> <li>• Obtención oportuna de datos.</li> <li>• Optimización de tiempo.</li> <li>• Desarrollo efectivo de labores.</li> </ul>
CAPACITACIÓN	Preparación de una persona para que sea apta o capaz para hacer una cosa.	Desconocimiento de la organización de un sistema de archivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitud para manejar un archivo.</li> <li>• Conocimiento de nuevas técnicas y sistemas de archivo.</li> <li>• Capacidad para manejar documentos de manera óptima.</li> <li>• Oportunidad para conocer el valor de los documentos.</li> <li>• Brindar un servicio con valor agregado.</li> </ul>

<p>LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS Y NORMAS CONEXAS.</p>	<p>Normativa legal para el manejo y archivo de documentos en general.</p>	<p>Normativa legal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el tiempo de duración de los documentos.</li> <li>• Conocer la forma de dar de baja los documentos considerados inservibles.</li> <li>• Identifica los documentos activos y pasivos.</li> <li>• Determina el valor de los documentos.</li> <li>• Establece plazos para el mantenimiento de documentos.</li> </ul>
---	---	------------------------	--

**Cuadro N°2: Matriz Categorial**  
**Fuente:** Plan de Trabajo de Grado  
**Elaborado por:** Las autora



## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

Una vez realizada la revisión de la literatura que sustentó las variables de la investigación, se determinó que el tipo de investigación será cualitativo y cuantitativo.

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **a) De campo**

(IBÁÑEZ, JESÚS, 2006), afirma que: “La Investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, encamina a conseguir información apreciable y fehaciente, para concebir, comprobar, corregir o emplear el conocimiento. Para lograr un efecto de manera clara y precisa es ineludible emplear algún arquetipo de investigación, la investigación está muy atada a los individuos de la especie humana, esta posee una serie de caminos para adquirir el objetivo programado o para obtener a la información requerida”.

La investigación de campo, nos permitió con certeza describir de qué modo o por qué causas se producen los problemas y conflictos al proporcionar datos estudiantiles relacionados con documentos e información demandada.

## **b) Documental**

(Villada, 2009), dice que: “Es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares, expedientes, etcétera”.

Se aplicó este método para recopilar información, que en gran porcentaje fue de tipo bibliográfico, puesto que así lo amerita el Marco Teórico.

## **3.2 MÉTODOS**

En la investigación se utilizaron los siguientes métodos:

### **a) Observación.**

Se la define como: la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente.

### **b) Medición (fórmula).**

Es determinar la dimensión de la magnitud de una variable en relación con una unidad de medida preestablecida y convencional.

### **c) La recolección de información**

En esta etapa acudimos a diversos lugares informativos como archivos, bibliotecas, institutos de investigación, Internet, etc.

### **3.3 TEÓRICOS**

#### **a) Inductivo**

Se utilizó este método para iniciar la inmersión inicial en la investigación de campo, se realizó una interpretación contextual (Imaginaria) sobre el problema “necesidad de un sistema de archivo técnico estudiantil” que contribuirá al aseguramiento de la calidad del servicio al usuario interno y externo.

#### **b) Deductivo**

Se realizaron encuestas, se utilizó información de otras investigaciones encaminada a determinar las necesidades de los graduados, egresados, y estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud.

#### **c) Analítico**

Consistió en la descomposición material o mental del problema de investigación en componentes y cualidades: sistema de archivo técnico, eficiencia en el manejo, y calidad del servicio al usuario.

#### **d) Sintético**

Se utilizó este método, ya que tiende a reconstruir un todo, tomando como punto de partida los elementos y/o componentes considerados en el análisis, para obtener una explicación del problema y una alternativa de solución.

#### **e) Histórico**

En el desarrollo de la investigación se utilizó este método, con la finalidad de manejar fuentes secundarias y otras evidencias históricas en el proceso de elaboración del sistema de archivo.

#### **f) Lógico**

Este método se apoyó en el análisis, síntesis, la inducción y la deducción para conocer la temática general del sistema de archivo técnico estudiantil y eficiencia en el manejo por el personal responsable.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **a) Encuestas**

(VALDERRAMA, 2001), afirma que: **“La encuesta consistirá en recopilar información a través de instrumentos (encuesta y entrevista) sobre la población de análisis. Se elabora en función de las variables e indicadores de la investigación. La construcción del cuestionario presupone seguir una metodología sustentada en: los objetivos, cuerpo de teorías, variables e indicadores.”**

La encuesta se realizó a los usuarios de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, tales como: estudiantes, egresados y personal administrativo, quienes nos permitieron conocer en forma real la calidad de servicios que se ofrece y cómo ellos visualizan la administración de los documentos estudiantiles.

#### **b) Cuestionarios**

(AGUILA, 2007), afirma que: **“Esta técnica permite recopilar información a través de un cuestionario de preguntas a las que el encuestado tiene que responder por escrito”.**

#### **c) Criterio de expertos**

Se consideró los criterios del Director de Tesis, profesores y expertos para conocer los nuevos alcances del sistema de archivo

técnico estudiantil que contribuya a la mejora de calidad del servicio al usuario interno y externo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

### **Instrumentos**

- Encuestas: Ver Anexos N° 3,4 y 5

### **A quién se aplica y para qué**

Las encuestas y cuestionarios se aplicaron a los egresados, estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, para conocer la situación actual sobre el manejo de documentos institucionales y la calidad de atención.

### **3.5 POBLACIÓN**

La población se conformó por el personal administrativo, egresados y estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud, correspondiente al período septiembre 2011-febrero 2012, distribuidos de acuerdo al siguiente detalle:

<b>POBLACIÓN</b>	<b>MUESTRA</b>
Personal Administrativo	15
Egresados	90
Estudiantes	1094
<b>Total</b>	1199

#### **Cuadro N° 3: Población de análisis**

**Fuente:** Secretaria Facultad de Ciencias de la Salud

**Elaborado por:** Las autoras

### 3.6 CÁLCULO DE LA MUESTRA

**Fórmula:**

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

n = Tamaño de la muestra

PQ = Varianza de la población, valor constante = 0,25

N = Población/Universo

(N - 1) = Corrección geométrica, para muestras grandes > 30

E = Margen de error estadísticamente aceptable

0,02 = 2% (Mínimo)

0,3 = 30% (Máximo)

0,05 = 5% (recomendado en la educación)

K = Coeficiente de corrección de error, valor constante = 2

### APLICACIÓN DE LA FÓRMULA

$$n = \frac{0.25 \cdot 1199}{(1199-1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$\frac{0.25 \cdot 1199}{(1199-1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = 300.12$$

### FRACCIÓN MUESTRAL

$$m = \frac{n}{N} E$$

m = Fracción muestral

n = muestra

N = Población/Universo

E = Estrato (Población de cada establecimiento)

<b>POBLACIÓN</b>	<b>FRACCIÓN MUESTRAL</b>
Personal Administrativo	4
Egresados	23
Estudiantes	274
<b>Total</b>	<b>301</b>

**Cuadro No 4:** Muestra, Estratificación

**Fuente:** Secretaria Facultad Ciencias de la Salud

**Elaborado por:** Las Autoras



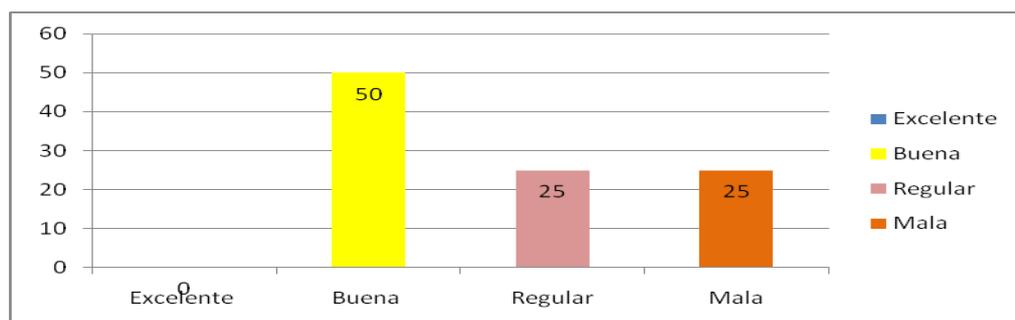
## CAPITULO IV

### 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO:

1. Señale el grado de percepción que tienen los graduados, egresados y estudiantes respecto al servicio que presta el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud, en relación al procesamiento de documentos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0
Buena	2	50
Regular	1	25
Mala	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

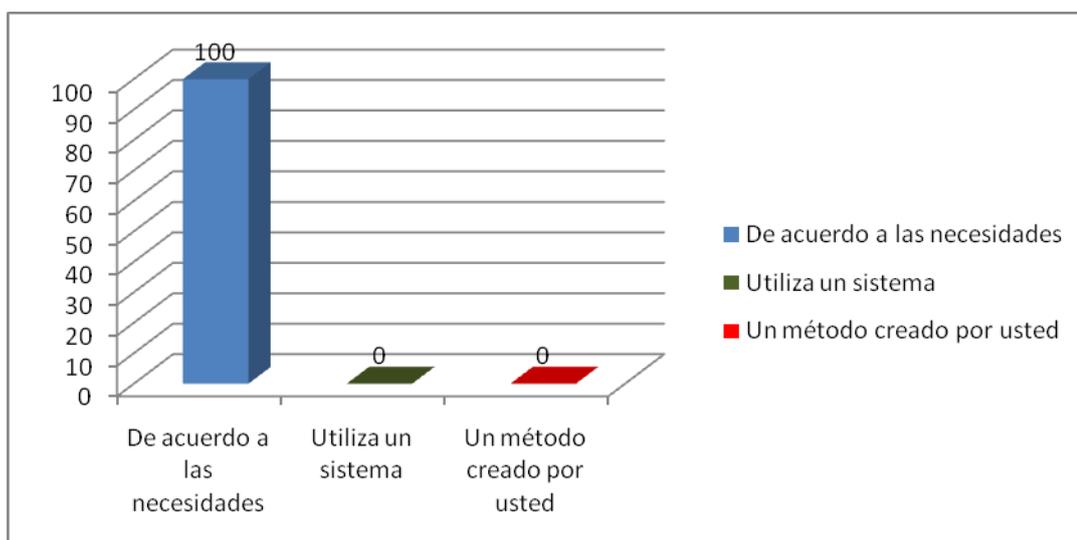


FUENTE: Encuesta Mayo 2012  
AUTORAS: Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN:** Se observa que el personal Administrativo en su mayoría, (50%), reconoce que la atención en la Facultad de Ciencias de la Salud es buena y el resto de funcionarios tiene el criterio de que es regular y mala; resultados que demuestran un servicio de baja calidad, que amerita elevar su nivel.

**2. ¿Cómo maneja la documentación estudiantil presente e histórica de la Facultad de Ciencias de la Salud?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
De acuerdo a las necesidades	<b>4</b>	<b>100</b>
Utiliza un sistema	<b>0</b>	<b>0</b>
Un método creado por usted	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



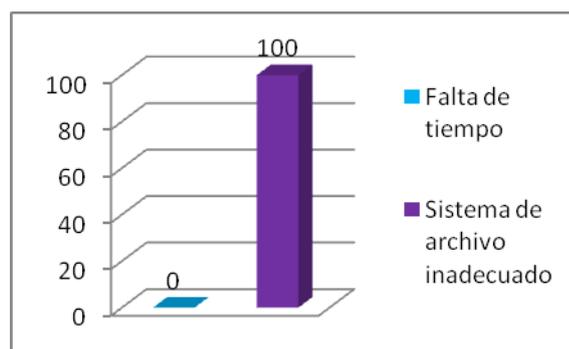
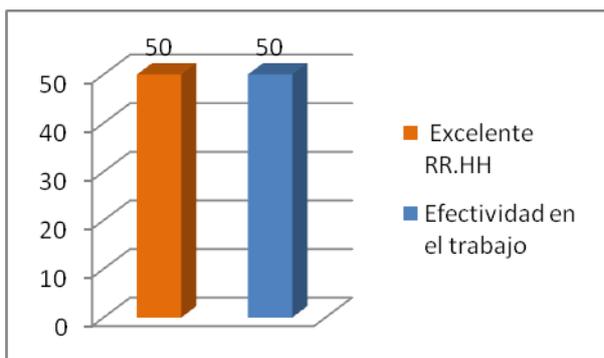
**FUENTE:** Encuesta Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 100% del Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud maneja los documentos estudiantiles es de acuerdo a sus necesidades; lo que demuestra que no se aplica ninguna técnica o sistemas de Archivo, por desconocimiento.

**3. Seleccione las fortalezas y debilidades en el desempeño de su trabajo.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>FORTALEZAS</b>			<b>DEBILIDADES</b>		
Excelente RR.HH.	1	50	Falta de tiempo	0	0
Efectividad en el trabajo	1	50	Sistema de archivo inadecuado	2	100
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL: 4</b>					



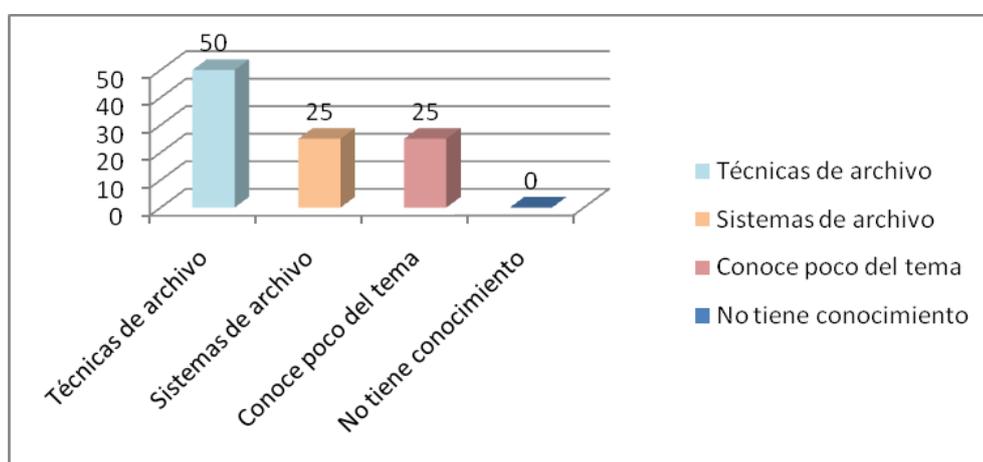
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 100% del personal Administrativo reconoce como fortalezas en el desempeño de sus funciones excelentes relaciones humanas y efectividad en el trabajo; en cuanto a las debilidades, la falta de tiempo y el manejo de un sistema de archivo inadecuado, son indicadores que no permiten un desarrollo óptimo de las actividades administrativas.

4. ¿Para el manejo de la documentación, usted conoce de:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Técnicas de archivo	2	50
Sistema de archivo	1	25
Conoce poco del tema	1	25
No tiene conocimiento	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



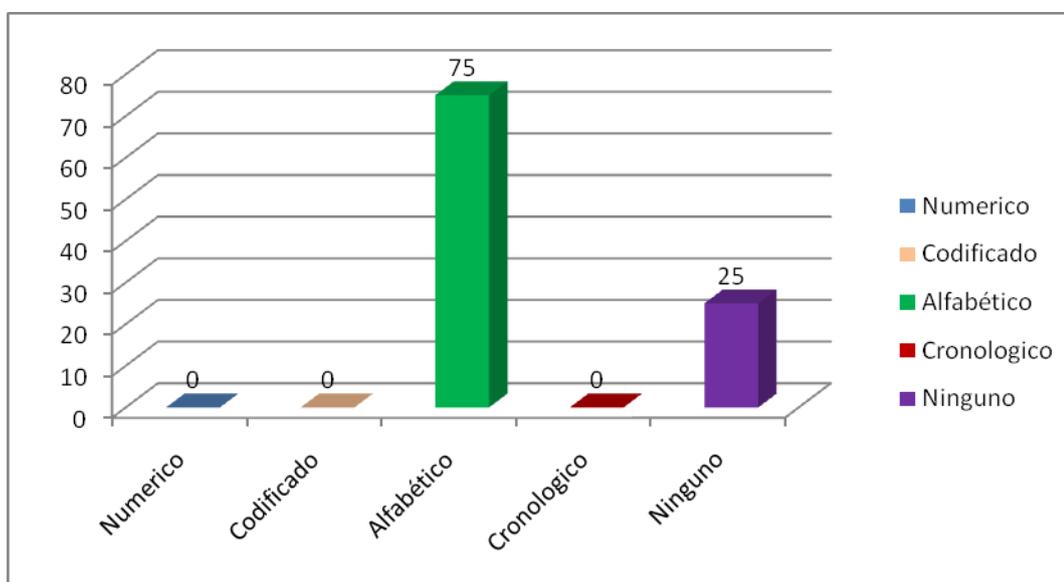
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 50% del personal Administrativo manifiesta que para el manejo de la documentación conoce de Técnicas de Archivo, el 25% conoce de Sistemas de Archivo, el otro 25% conoce poco del tema; resultados que determinan que el desconocimiento en el manejo de un Archivo es una de las causas de mayor incidencia en la mala atención a los estudiantes.

5. ¿Qué sistema de archivo maneja en la actualidad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Numérico	0	0
Codificado	0	0
Alfabético	3	75
Cronológico	1	0
Ninguno	0	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

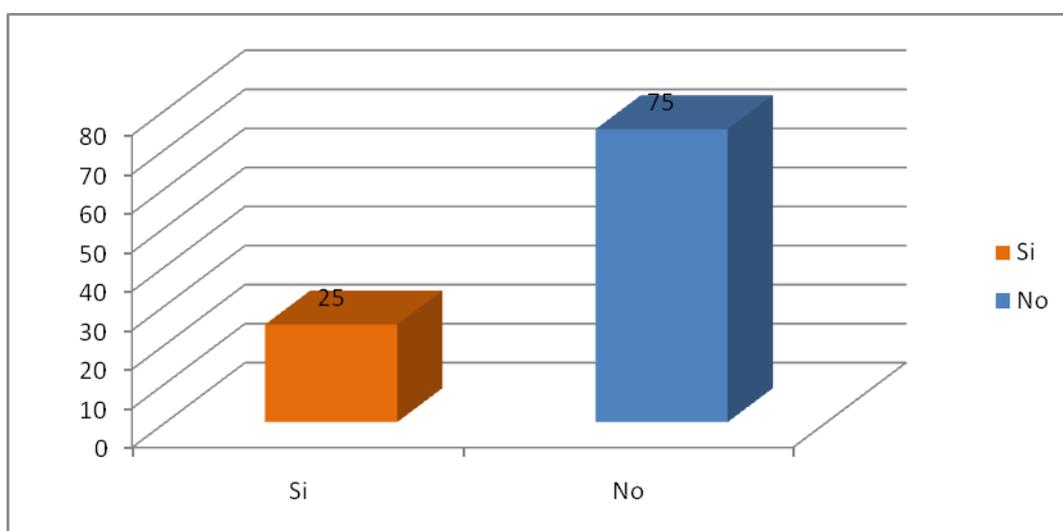
**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El sistema más utilizado en las actividades administrativas es el Sistema Alfabético, en un 75%, en tanto que él y el 25% no utiliza ninguno.

La mayoría de Secretarías se apoyan en un sistema que consideran el más idóneo para trámites regulares, y se refleja el desconocimiento de otros sistemas.

**6. ¿Ha recibido cursos específicos actualizados de capacitación en Archivística?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100%



**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

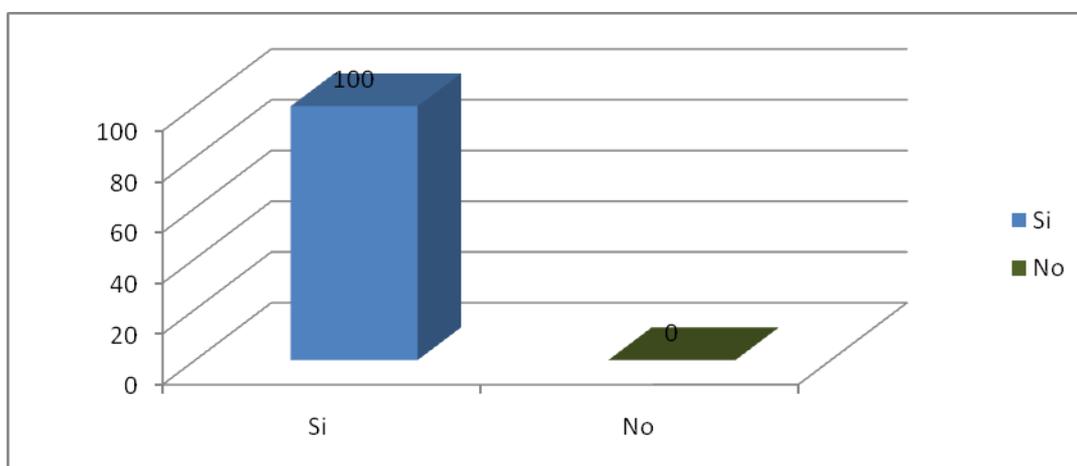
**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 75% del personal administrativo no ha recibido instrucción en el manejo adecuado del Archivo y únicamente el 25% ha recibido cursos actualizados.

Este análisis determina que la Facultad no prevé políticas de capacitación para el personal administrativo, consecuentemente no conocen mucho de Archivo.

**7. ¿Cree usted que sería apropiado implementar un Sistema de Archivo Estudiantil en esta Facultad?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100%



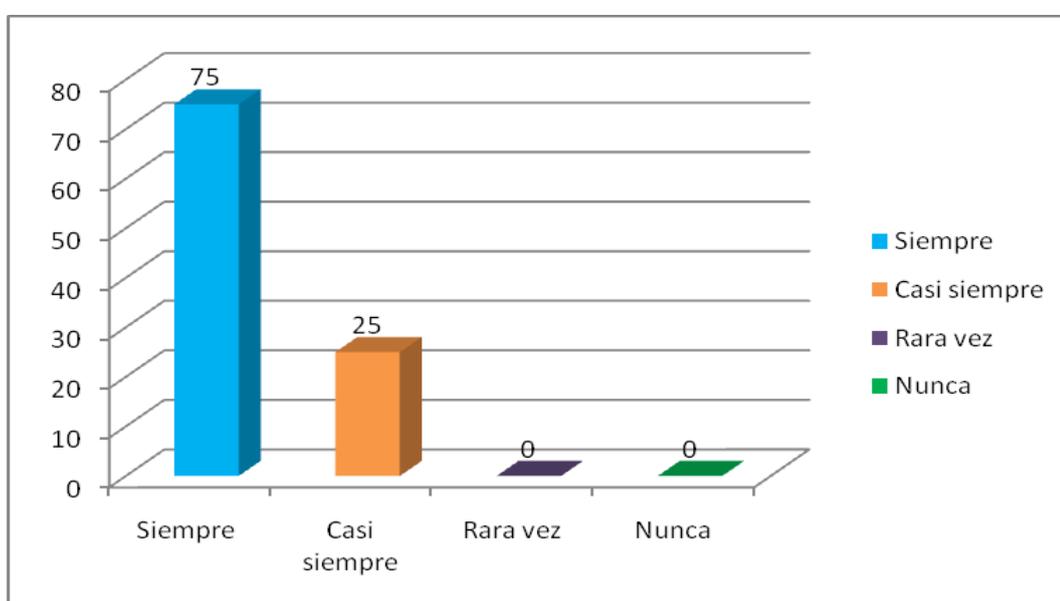
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Las encuestadas en su totalidad afirman que es apropiado implementar un Sistema de Archivo estudiantil en la Facultad, ya que permitirá organizar, clasificar y mantener ordenada la documentación, de manera que garantice una eficiente atención a los usuarios, con agilidad y esmero.

**8. ¿Cree usted que la falta de un sistema de archivo impide un buen manejo de los documentos?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	75
Casi siempre	1	25
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
Total	4	100%



**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

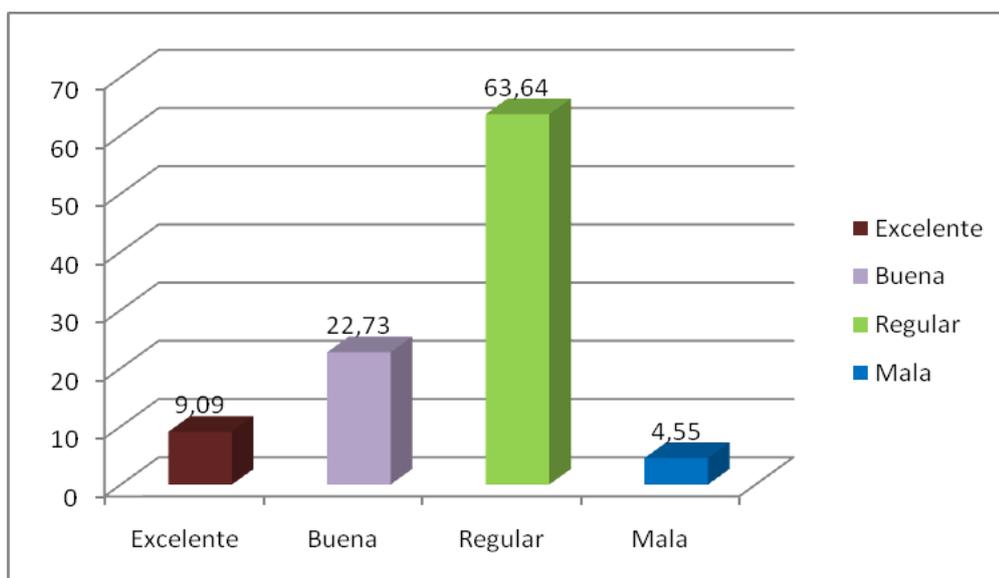
**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 75% de las encuestadas, que corresponden a la mayoría, están de acuerdo en que sin un archivo organizado, no hay un buen manejo de documentos y refleja una atención regular a los estudiantes.

#### 4.2. RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA A PARA EGRESADOS

1. Cuando realizó sus estudios universitarios, ¿Cómo fue la atención del personal administrativo, respecto al trámite de documentación de carrera y expedientes estudiantiles?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	9,09
Buena	5	22,73
Regular	15	63,64
Mala	1	4,55
Total	23	100%



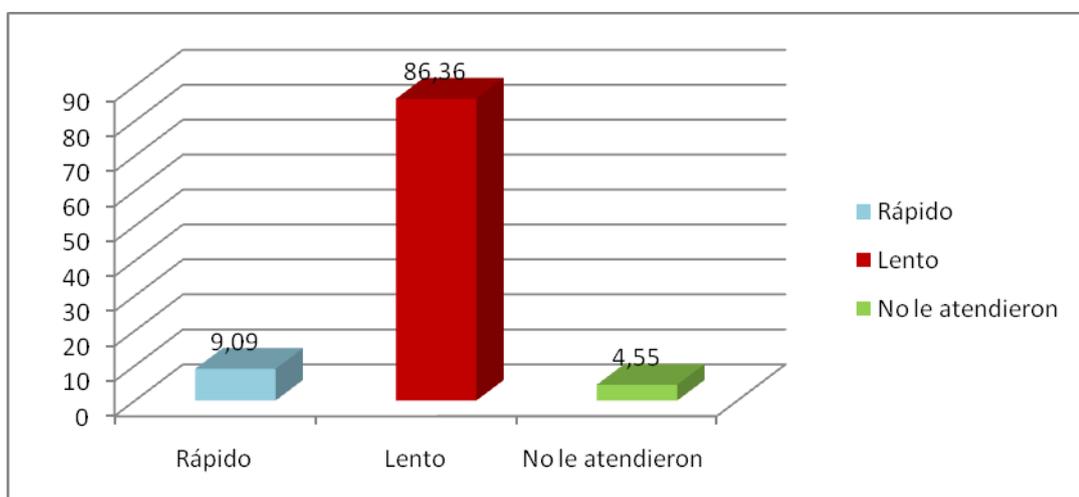
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Los estudiantes egresados manifiestan que la atención en un 9,09% fue Excelente; el 22,73%, cree que es buena, en tanto que el el 63,64% dice que es regular: y, el 4,55% cree que es mala. Por lo que se puede deducir que la atención por parte del departamento administrativo es Regular y por lo tanto es necesario implementar un sistema de archivo adecuado y capacitación actualizada del personal en diferentes aspectos.

2. ¿Cuándo realizó trámites administrativos, el tiempo de atención fue?:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rápido	2	9,09
Lento	19	86,36
No le atendieron	2	4,55
Total	23	100



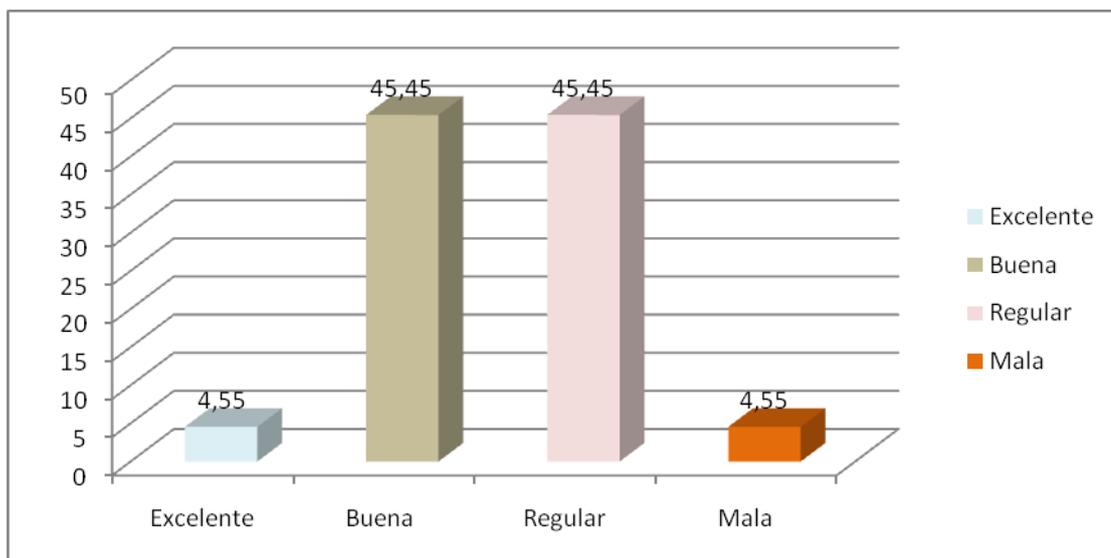
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 9,09% de los encuestados expresan que fueron atendidos rápidamente; el 86,36%, expresan que fue Lento y el 4,55%, no le Atendieron. Por consiguiente se establece que la atención es lenta y de esta manera no se logra agilidad en los trámites y esto ocasiona pérdida de tiempo para los usuarios, originando una mala imagen de la Facultad.

**3. ¿Qué opina de la calidad de atención que presta el personal administrativo al estudiante?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	4,55
Buena	10	45,45
Regular	11	45,45
Mala	1	4,55
Total	23	100%



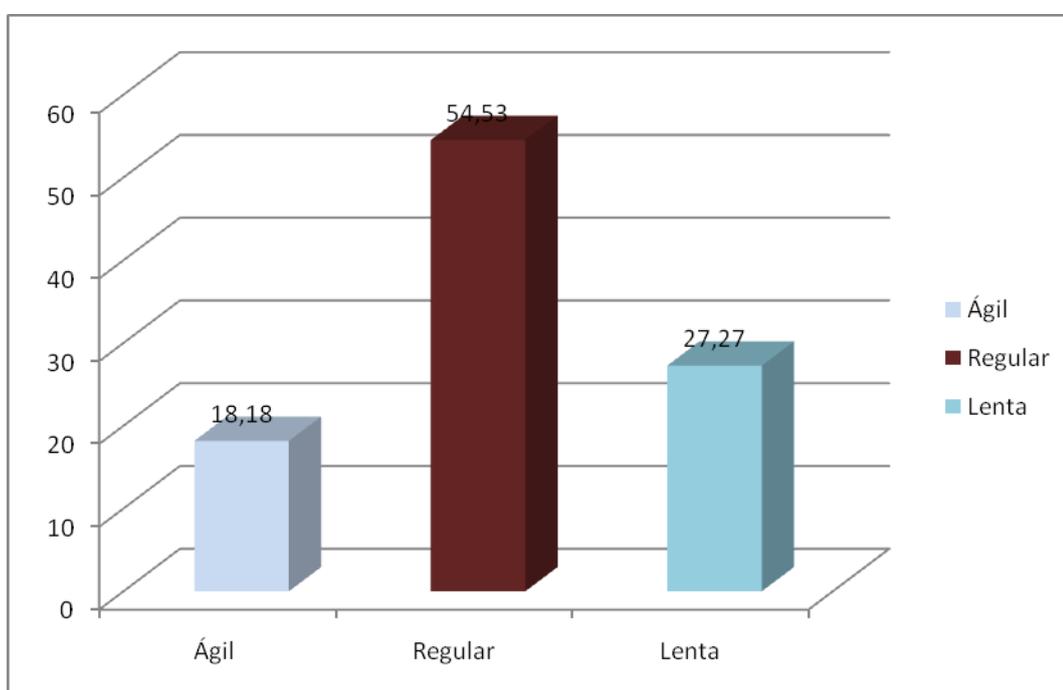
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** La calidad de atención que da el personal Administrativo, según los datos obtenidos, va de regular a buena (45,45), lo que refleja un servicio de mala calidad; no así, el 4.55% califica de excelente la atención al público, rango que debe prevalecer en una Institución de Educación Superior.

4. ¿Cuándo realizó los trámites administrativos los datos fueron proporcionados de forma:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ágil	4	18,18%
Regular	12	54,53%
Lenta	7	27,27%
Total	23	100%



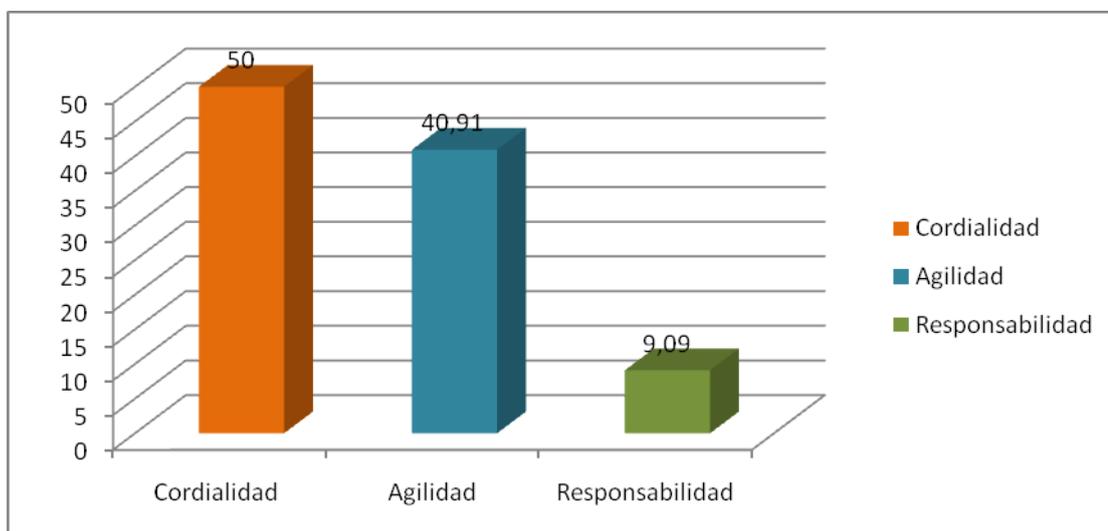
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En lo referente a la agilidad de los trámites administrativos las personas encuestadas creen en un 18,18% que fue ágil; el 54,53% cree que es regular y el 27,27% dice que fue lento. Es por ello que se puede afirmar que debido a la falta de un sistema de archivo adecuado, la atención del personal administrativo no cumple con las expectativas estudiantiles.

5. ¿Cuál de las siguientes sugerencias, cree usted que sería la más efectiva en la atención al estudiante por parte del personal administrativo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cordialidad	11	50
Agilidad	10	40,91
Responsabilidad	2	9,09
Total	23	100%



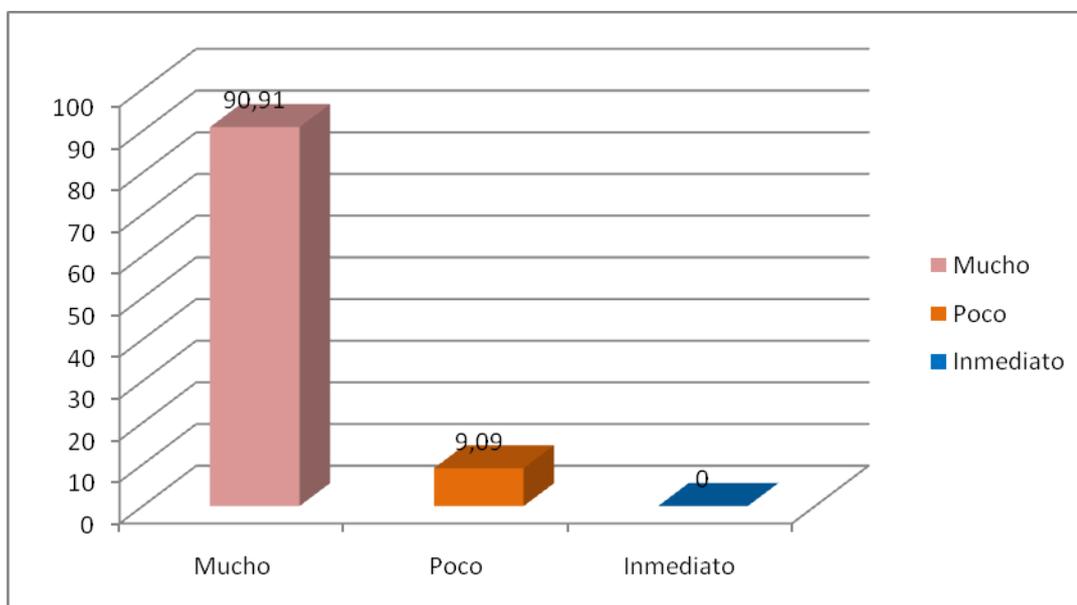
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Se cree en un 50% es la más efectiva en la atención al es estudiante es la Cordialidad, en un 40,91% creen que es la Agilidad y la responsabilidad creen que es de un 9.09%. Es por esto que los estudiantes egresados prefieren tener un buen trato con cordialidad, amabilidad y respeto.

**6. ¿Qué tiempo se tomó la persona encargada para procesar la información solicitada?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	20	90,91
Poco	3	9,09
Inmediato	0	0
Total	23	100%



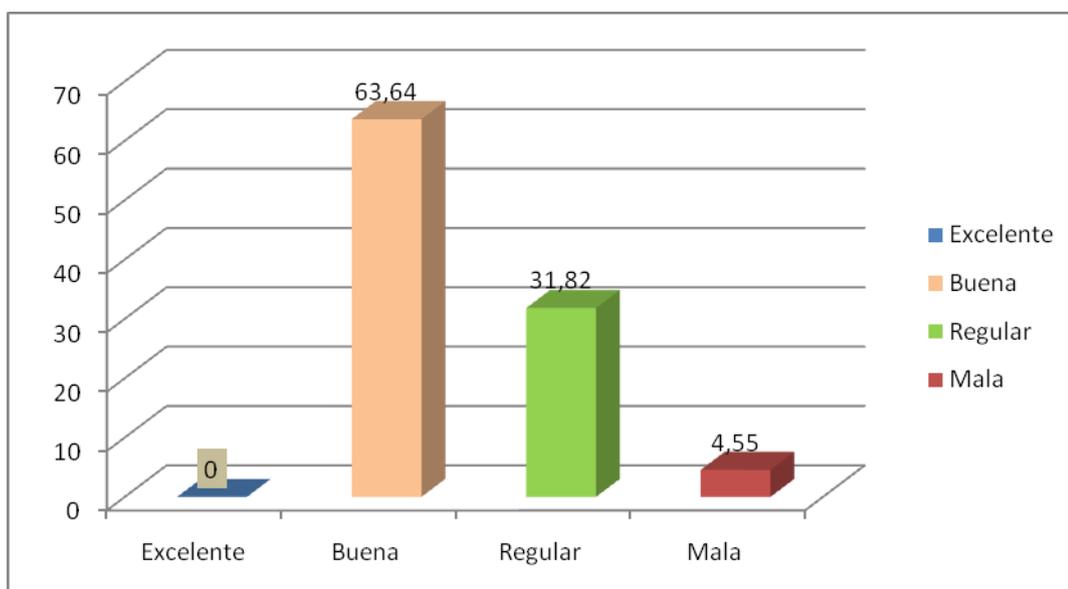
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Las personas encuestadas manifiestan que el tiempo para procesar los documentos solicitados es excesivo, 90,91%; el 9,09% expresan que fue poco. Es por esto que los estudiantes sugieren que la persona encargada del Archivo, debe capacitarse para ofrecer una excelente atención a los usuarios, con la debida prontitud y agilidad.

**7. ¿Cómo califica la calidad del servicio al estudiante en el procesamiento de documentos?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0
Buena	14	63,64
Regular	7	31,82
Mala	2	4,55
Total	23	100%



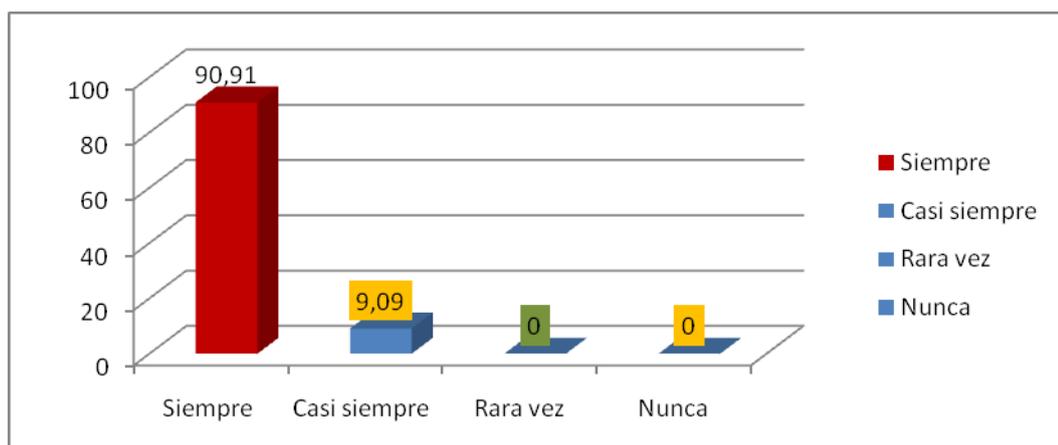
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Las personas encuestadas califican la calidad en el servicio al estudiante como buena en un 63,64%, el 31,82% cree que es regular y el 4,55% es de mala. Entonces se puede deducir que la atención a los estudiantes no es la esperada, por lo que se debe mejorar la calidad de atención.

**8. ¿Cree usted que la falta de un sistema de archivo impide un buen manejo de los documentos?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	90.91
Casi siempre	3	9.09
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
Total	23	



**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

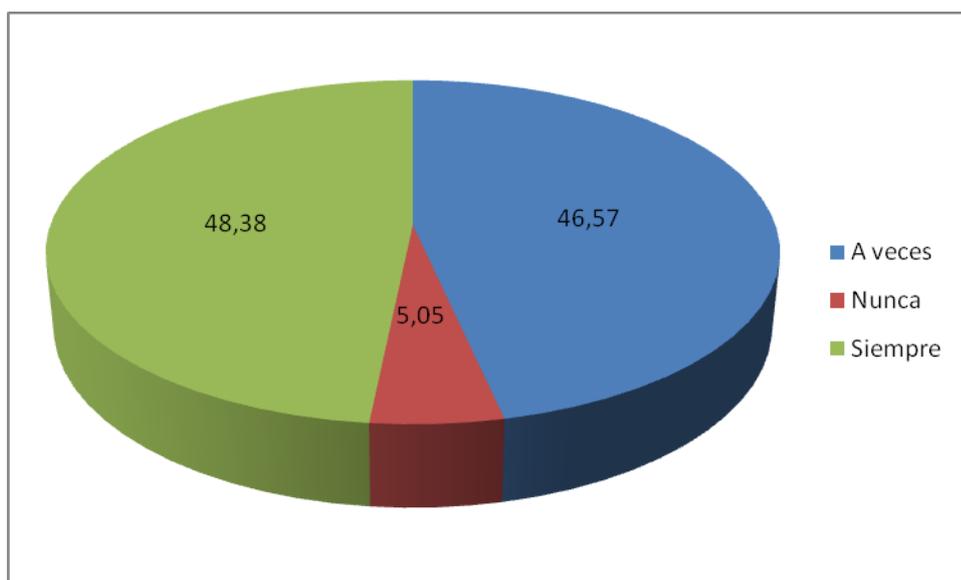
**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Los encuestados coinciden en un 90.91% en que siempre hace falta un correcto sistema de archivo para el manejo de los documentos, el 9,09% considera que casi siempre. Ante esta realidad, se concluye que es necesaria la implementación de un Sistema de Archivo adecuado para el manejo de los documentos en la Facultad de Ciencias de la Salud.

### 4.3. ENTREVISTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES

1. ¿Ha requerido atención del personal administrativo, respecto a la tramitación de documentos de diverso orden?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	120	46,57
Nunca	24	5,05
Siempre	130	48,38
Total	274	100%



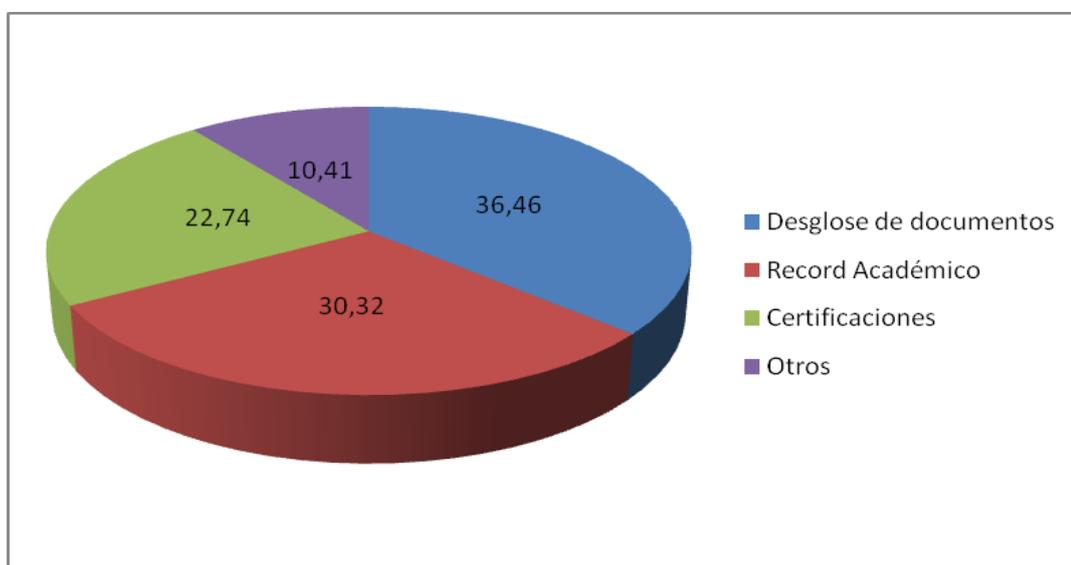
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Con respecto a la tramitación de diferentes documentos se observa que el 46,57%, lo hace a es a veces; el 5.05%, siempre y el 48,38% nunca. Es notorio que los encuestados siempre requieren de la atención del Personal Administrativo.

## 2. ¿Cuáles son los documentos que ha solicitado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desglose de documento	101	36,46
Record Académico	84	30,32
Certificaciones	60	22,74
otros	29	10,41
Total	274	100%



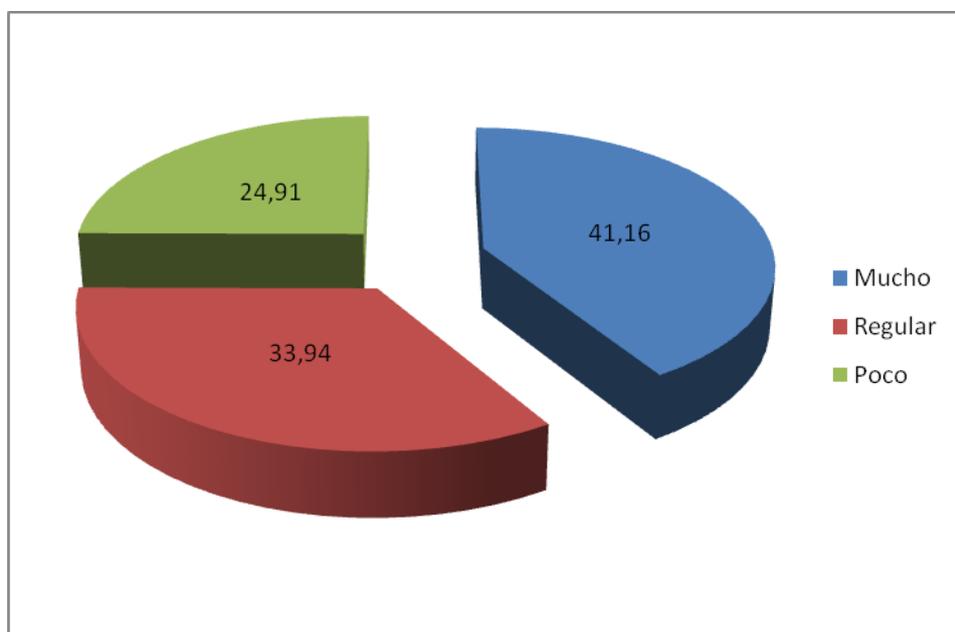
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** los estudiantes encuestados coinciden en un 36,46% que han solicitado desglose de documentos, el 30,32% de record académico, en certificaciones tenemos el 22,74% y en otros es de 10,41%. Por lo tanto se cree que los estudiantes solicitan documentos que su contenido es de acuerdo a la necesidad de los mismos.

**3. ¿Qué tiempo se tomó la persona encargada para procesar la información solicitada?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	110	41,16
Regular	94	33,94
Poco	70	24,91
Total	274	100%



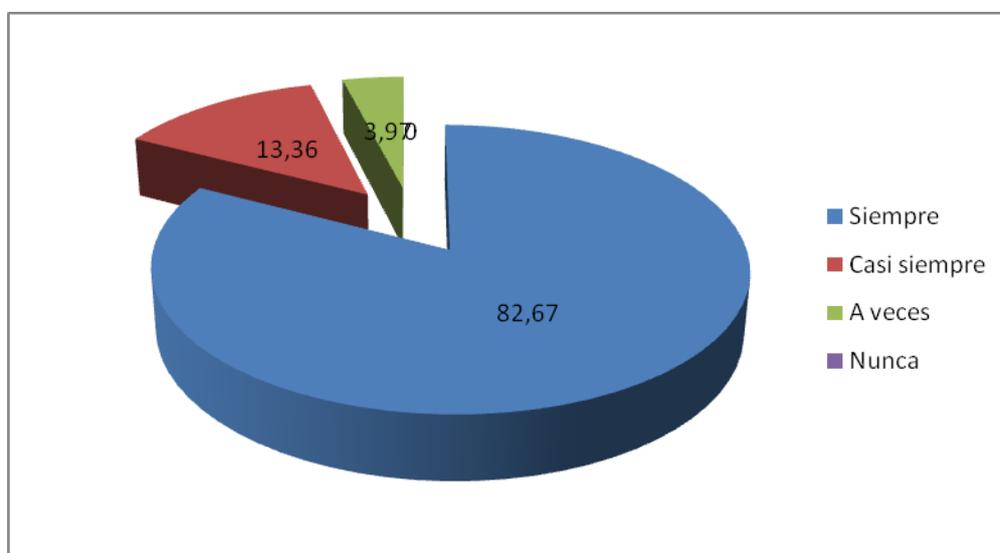
**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Los estudiantes encuestados manifiestan que el tiempo de espera es mucho en un 41,16%; el 33,94% dice que es regular y el 24,91% coinciden que es de poco. Por lo tanto se aprecia que prevalece el tiempo excesivo en el procesamiento y evacuación de trámites estudiantiles.

**4. ¿Cree usted que un archivo bien organizado ayuda a satisfacer las necesidades de atención?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	229	82,67
Casi siempre	31	13,36
A veces	14	3,97
Nunca	0	0
Total	274	100%

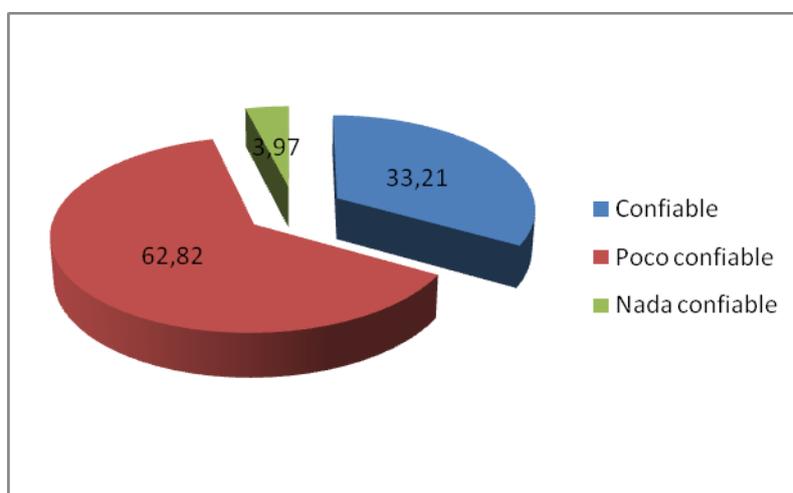


**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012  
**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El 82,67% de los encuestados está de acuerdo en que un archivo bien organizado satisface siempre sus necesidades; el 13,36% opinan que casi siempre, y el 3,97 creen que a veces. En definitiva, los estudiantes coinciden que un sistema de archivo bien organizado satisface sus necesidades.

5. ¿Según usted, el sistema de Archivo que se utiliza en la Facultad de Ciencias de la Salud es?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Confiable	92	33,21
Poco confiable	171	62,82
Nada confiable	11	3,97
Total	274	100%

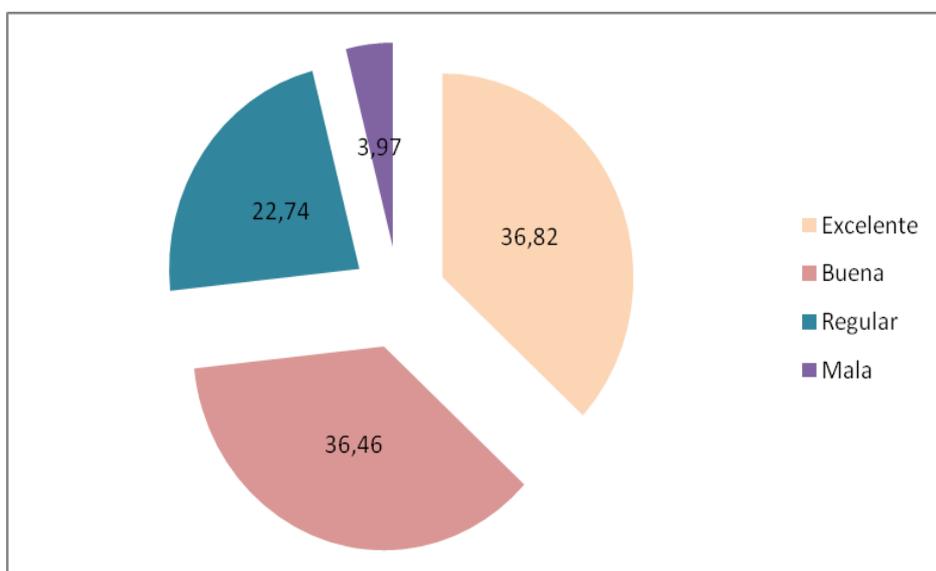


**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012  
**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Según los estudiantes encuestados manifiestan que el sistema de archivo que utilizan en la Facultad de Ciencias de la Salud, es confiable en un 33,21% poco confiable es un 62,82% y nada confiable es un 3,97%. Lamentablemente se observa que tiene un porcentaje de poco confiable, esto quiere decir que hace falta la implementación de un Sistema de Archivo así se lograría satisfacer las necesidades de los estudiantes que requieren este servicio.

6. ¿Cómo califica el servicio, que ofrece el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud a los estudiantes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	102	36,82
Buena	101	36,46
Regular	53	22,74
Mala	18	3,97
total	274	100%

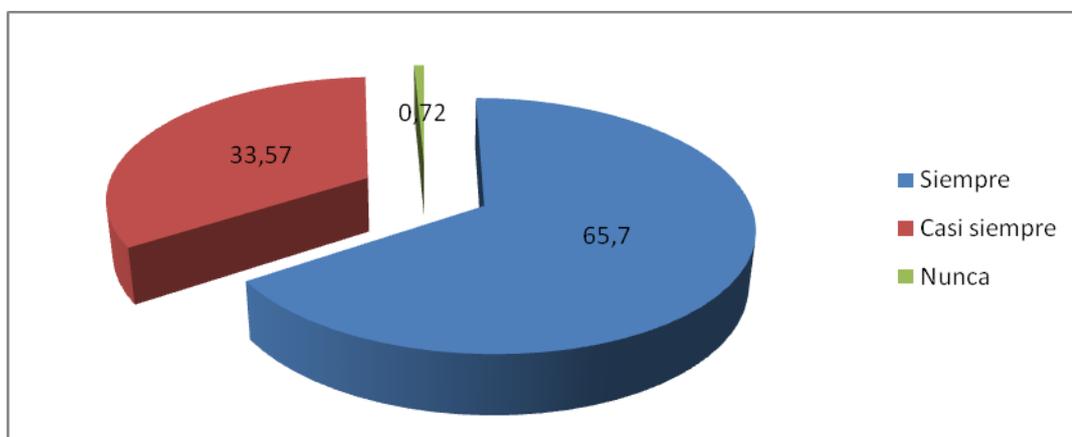


**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012  
**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Los estudiantes encuestados coinciden en un 36.82% que el servicio que ofrece el personal administrativo es Excelente, el 36.46%, opina que es Buena, el 22,74% creen que es Regular y el 3,97 opinan que es Mala. En conclusión se refleja que el servicio que ofrece el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud no cumple satisfactoriamente.

**7. ¿La inadecuada distribución de los documentos estudiantiles que contiene el archivo dificulta su búsqueda?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	183	65,70
Casi siempre	83	33,57
Nunca	8	0,72
total	274	100%

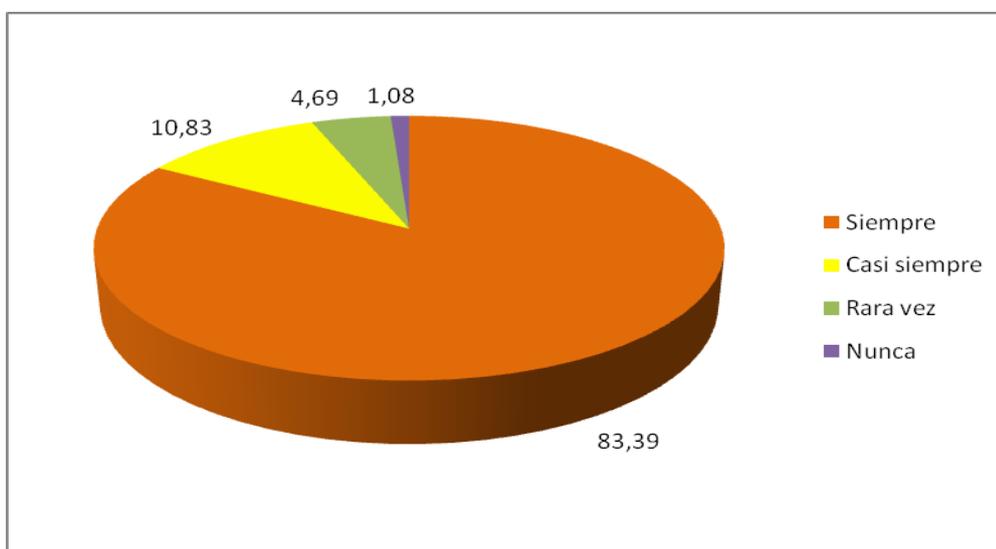


**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012  
**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Los encuestados afirman en un 65,70% que siempre la inadecuada distribución de los documentos dificulta la búsqueda de los mismos en un archivo, el 33,57% creen que es casi siempre y en un 0,72% dicen que Nunca. Se puede decir entonces que la inadecuada distribución de los documentos no satisface las necesidades de búsqueda de los documentos de los estudiantes, por las consecuencias que de ello se derivan.

**8. ¿Cree usted que la falta de un sistema informático de archivo impide un buen manejo de los documentos?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	231	83,39
Casi siempre	27	10,83
Rara vez	13	4,69
Nunca	3	1,08
Total	274	100%



**FUENTE:** Encuestas Mayo 2012

**AUTORAS:** Esthela Burbano y Gloria Potosí

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Los estudiantes encuestados manifiestan en un 83,39%, que la falta de un sistema informático de archivo siempre impide un buen manejo de los documentos; el 10,83% creen que casi siempre, el 4,69% es de rara vez y el 1,08% creen que Nunca. Por lo tanto podemos decir que es indispensable implementar un Sistema informático de archivo para cumplir eficazmente con la tramitación de documentos requeridos por los usuarios.

## **CAPITULO V**

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

Al finalizar la investigación y realizado un análisis minucioso de la problemática existente en materia de archivo en la Facultad de Ciencias de la Salud, las investigadoras consideramos acertadas realizar las siguientes conclusiones y recomendaciones dirigidas a la Facultad y al personal administrativo de la misma:

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- ✚ El servicio que presta el Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, no cumple con las expectativas de los estudiantes, en relación al procesamiento de documentos.
- ✚ No existen políticas de capacitación para el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- ✚ El manejo de documentos estudiantiles no está de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- ✚ La utilización de un Sistema de Archivo inadecuado, no permite viabilizar la atención a los usuarios; y el desempeño del personal del departamento administrativo es ineficaz.

- ✚ La falta de técnicas de Archivo para el manejo de documentación no permite la localización ágil de los mismos, causando pérdida y deterioro de documentos, por cuanto se manejan archivos creados de acuerdo al criterio del personal de Secretaría.
- ✚ Se determina que la implementación de un sistema de archivo, agilizará los trámites de los documentos requeridos por los estudiantes.
- ✚ El tiempo utilizado es demasiado, lo cual indica que la persona encargada de procesar la información estudiantil, definitivamente no cuenta con un sistema de archivo ágil y oportuno.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

### **A las Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Salud:**

- ✚ Tomar en cuenta las sugerencias de los estudiantes en relación a la agilidad de la tramitación de los documentos.
- ✚ Implementar el Sistema de Archivo Numérico Computarizado, por ser el más apropiado y conveniente, puesto que se apeg a las necesidades estudiantiles.
- ✚ Proporcionar un espacio físico necesario y adecuado para el funcionamiento del Archivo Estudiantil.
- ✚ Disponer el cumplimiento del Cronograma de Capacitación para el personal administrativo, previsto en el presupuesto institucional.

### **Al personal administrativo:**

- ✚ Participar en cursos, talleres, seminarios y otros eventos de capacitación y actualización de conocimientos, especialmente en lo que se refiere a técnicas de archivo, por considerarse que éstos conocimientos y prácticas son la base para el desarrollo de las actividades administrativas.
- ✚ Mejorar la atención a estudiantes y usuarios en general, aplicando la comunicación y coordinación de actividades.



## **CAPITULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE ARCHIVO NUMÉRICO ESTUDIANTIL COMPUTARIZADO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, DE LA CIUDAD DE IBARRA”**

#### **6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La Universidad Técnica del Norte, de la Ciudad de Ibarra, es muy reconocida por ser una Institución de Educación Superior que se ha constituido en el referente de la Ciencia y la Cultura del Norte del País; y, cómo toda institución pretende alcanzar la excelencia para satisfacer las necesidades de sus Estudiantes y de esta forma ser más competitiva.

Según las encuestas realizadas a los estudiantes y al Personal Administrativo, la atención es buena, mas no eficiente, ya que existen algunos inconvenientes en el desempeño de las labores administrativas, siendo la falta de un sistema de archivo estudiantil, la causa principal que impide proporcionar un servicio efectivo y de calidad a los usuarios de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte.

Con la implementación de este Sistema, se logrará que la persona encargada de la documentación no tenga que recurrir al archivador físico a buscar la documentación de carrera y expedientes estudiantiles, sino que, fácilmente y de una forma más rápida y segura con solo ingresar a la computadora un dato del mismo, pueda obtener la información que necesita; de esta forma se agiliza la atención y disminuye preponderantemente el tiempo de espera del estudiante ya que es corto en relación con el período de espera utilizado antes de la implementación de dicho sistema.

Igualmente, con esta propuesta la institución y los estudiantes están conscientes de que la tecnología les va a permitir optimizar los recursos muy importantes como tiempo, dinero, útiles de oficina y espacio físico satisfaciendo de esta forma sus necesidades.

Los estudiantes concordaron que mediante la inserción de la tecnología en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, tendrán acceso a una atención más eficiente y eficaz, la información de sus documentos de calificaciones, expedientes, pases de año, desgloses de documentos, entre otros, estará respaldada y no habrá pérdida de documentos.

Esta propuesta significa un gran aporte para la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, ya que con esto se logrará rapidez en la entrega de documentos a los estudiantes y usuarios internos y externos de una forma más digna y satisfactoria.

El personal Administrativo y todo el personal que labora en la Facultad de Ciencias de la Salud, están prestos a apoyar en todo lo que se necesite para lograr la implementación del Sistema de Archivo Estudiantil Numérico Computarizado para complementar el sistema de

administración de documentos estudiantiles de la Facultad, por lo que esta implementación es factible, y sin limitaciones se podrá cumplir con el objetivo anhelado.

### **6.3 FUNDAMENTACIÓN**

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte es una institución de Educación Superior, Pública y acreditada, forma profesionales de excelencia, se vincula con la comunidad, con criterios de sustentabilidad para contribuir el desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la región de nuestro país.

En la Facultad, actualmente utilizan archivos sin ninguna técnica, en donde organizan los documentos con un sistema alfabético, en el mejor de los casos, o un sistema creado de acuerdo a su creatividad y necesidades de momento; y al no tener suficiente espacio ante la demanda de los estudiantes se crea la desorganización y dificultad al momento de encontrar información determinada.

La tecnología es muy importante en toda institución ya que es una herramienta muy útil para el manejo de documentos y para administrar a todos sus recursos; por ello, es necesario un cambio tecnológico en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte.

Con la implementación del Sistema de Archivo Estudiantil Numérico Computarizado, se va a lograr la eficiencia en el servicio, como una cultura administrativa y la información será inmediata y eficaz.

Las personas encargadas de la documentación estudiantil, se sentirán más seguras, porque la información estará respaldada y se evidenciará un cambio cualitativo en los procesos de atención, con

calidad y excelencia para los usuarios internos y externos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte; de allí que es una necesidad imperiosa la implementación del Sistema de Archivo propuesto.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1. General**

Implementar un Sistema de Archivo Estudiantil Numérico Computarizado para mejorar la administración de documentos estudiantiles en la Facultad de Ciencias de la Salud.

### **6.4.2. Específicos**

- Llevar un registro automático de los documentos estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud, para ofrecer un servicio integrado de información.
  
- Almacenar la información en una Base de Datos acorde a las necesidades del sistema, con el fin de tener datos actualizados, claros y ordenados.
  
- Generar reportes con información correcta, para proveer al personal que labora una base de datos confiables y efectivos; también a los estudiantes con una atención ágil personalizada y oportuna.

## **6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

El Sistema de Archivo Numérico Estudiantil Computarizado, motivo de la investigación, se implementó en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra.

## **6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **6.6.1. Documentos que forman parte del Sistema de Archivo Numérico Estudiantil.**

El Archivo está conformado por todos los documentos estudiantiles que ingresan a la Facultad de Ciencias de la Salud por efecto de ser legalmente alumnos de esta Unidad Académica de la Universidad Técnica del Norte, organizados y conservados para la gestión administrativa, así como para la cultura e investigación.

Para el efecto, los documentos son clasificados de la siguiente manera:

- a) Documentos activos de estudiantes actuales
- b) Documentos de estudiantes Egresados
- c) Documentos de estudiantes Graduados
- d) Documentos de estudiantes retirados
- e) Documentos de estudiantes inscritos, no matriculados

Los documentos que conforman el Expediente Estudiantil, en su orden son:

- ✓ Solicitud de Inscripción
- ✓ Derechos de Inscripción

- ✓ Solicitud de Matrícula
- ✓ Original de Título de Bachiller, Acta de Grado y copia de Documentos personales.
- ✓ Derechos de Matrícula
- ✓ Ficha Socioeconómica
- ✓ Certificado Médico
- ✓ Acta de Matrícula
- ✓ Record Académico
- ✓ Certificaciones de: Extensión Universitaria, Global, Niveles de Inglés aprobados, Certificación de Cultura Física.
- ✓ Todos aquellos documentos adicionales que por efectos de estudio se deriven y reflejen la actividad administrativa de la Facultad de Ciencias de la Salud.

#### **6.6.2. Elementos que constituyen el Sistema de Archivo Numérico Estudiantil**

- ❖ Las unidades administrativas o Especialidades, que manejan los documentos activos estudiantiles (actuales)
- ❖ La Unidad de Archivo Estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- ❖ Departamento de Informática de la UTN.

#### **6.6.3. La Unidad de Archivo Estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Salud**

Esta Unidad, constituye el fondo documental estudiantil, a partir de las transferencias de documentos que realizan cada una de las Unidades Administrativas o Carreras al término de una actividad determinada, para lo cual se requiere una perfecta

coordinación conjunta, a fin de lograr algunos objetivos, tales como:

- ✓ Mantener organizados los documentos estudiantiles, para facilitar una gestión eficaz.
- ✓ Realizar transferencias documentales organizadas y accesibles.
- ✓ Manejar de manera uniforme el sistema de archivo computarizado, que permita recuperar de manera inmediata la información requerida.
- ✓ Custodiar la documentación estudiantil.
- ✓ Brindar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos

#### **6.6.4. Funciones del Archivo Numérico Estudiantil Computarizado de la Facultad de Ciencias de la Salud**

La función principal de esta Unidad Administrativa es la de facilitar la fluidez en la ubicación exacta y oportuna de los documentos estudiantiles, coordinar la gestión documental y la atención al cliente, basándose en los siguientes parámetros de gestión:

- ✓ Mantener un fondo documental, accesible para todas las Unidades Administrativas de la Facultad.
- ✓ Seguimiento de los documentos que han sido cedidos o prestados para actividades estudiantiles, académicas, administrativas o de investigación.
- ✓ Ubicación inmediata de trámites estudiantiles.
- ✓ Mantener información exacta y actualizada de cada uno de los estudiantes de la Facultad.

- ✓ Ahorro de tiempo y eficiencia en el servicio.

#### **6.6.5. Compilación de documentos**

Como ya hemos señalado, los documentos estudiantiles que serán ingresados al sistema para el manejo del archivo computarizado son:

- ✓ Nómina de estudiantes matriculados
- ✓ Nómina de estudiantes retirados
- ✓ Nómina de estudiantes egresados
- ✓ Nómina de estudiantes graduados

#### **6.6.6. Codificación**

De acuerdo a la presente propuesta y acorde con la nueva era digital imperante, el Sistema de Archivo Numérico Estudiantil Computarizado, será un componente del Sistema General de Matrículas de la Universidad Técnica del Norte, en tanto y en cuanto durante el proceso de matrículas el Sistema proveerá una numeración especial para cada estudiante ingresado a las diferentes Especialidades; número que será válido únicamente para efectos de archivo y será signado para toda la vida; constituyéndose en su Código Personal, mismo que al requerir de un trámite, el estudiante únicamente proporcionará el número de su cédula de identidad y automáticamente se obtendrá el número asignado.

Este tipo de codificación tiene un alto valor de confiabilidad y se utiliza en todo tipo de tareas y entornos informáticos; en este caso, se ratifica lo antedicho.

### **6.6.7. Conservación de los documentos estudiantiles**

Todo Archivo debe tener un espacio físico determinado para el efecto, con condiciones óptimas que preserven los documentos, tomando en cuenta la luz, el aire, la humedad como elementos indispensables para la conservación.

De igual manera, se debe tener muy en cuenta el mobiliario a utilizarse, ya que son elementos importantes para la organización del archivo; para ello se observará las características del material a archivar y la frecuencia de la utilización de tales documentos.

#### **Elementos Auxiliares:**

**Pestañas plásticas.**- Son las que exhibirán la numeración asignada

**Etiquetas adhesivas.**- En donde se escribe el número asignado

**Carpetas colgantes.**- En donde se ubicará la documentación estudiantil

**Cajas de Archivo:** En donde finalmente reposará la documentación estudiantil, luego del proceso administrativo respectivo.

**Perchas:** Lugar en donde se ubicarán las cajas de cartón debidamente numeradas y con la descripción de los expedientes que contiene.

Si se prefiere llevar las carpetas suspendidas, se utilizarán **estanterías**, ya que permiten el acceso manual directo a los documentos.

#### **6.6.8. Medidas preventivas para la conservación de los documentos**

- ✓ Evitar el uso de elementos metálicos que puedan corroer los documentos.
- ✓ Mantener los documentos en espacio físico adecuado, a una temperatura entre 15 y 25 grados, con humedad de 45 grados y una luz que no supere los 200 wats.
- ✓ Evitar poner los documentos al lado de las ventanas en donde entre el sol directamente, ni cerca a las lámparas fluorescentes.
- ✓ No depositar los documentos en zonas en donde exista humedad.
- ✓ Archivar los documentos fuera de fuentes directas de calor.
- ✓ Evitar accesos de polvo.

#### **6.6.9. Transferencia de los Archivos de Gestión al Archivo Numérico Estudiantil Computarizado**

La transferencia consiste en el acto de pasar los documentos estudiantiles gestionados en cada una de las Carreras, al Archivo Estudiantil Numérico Computarizado de la Facultad, con la siguiente finalidad:

- ✓ Conservación definitiva de los documentos estudiantiles.
- ✓ Optimización de tiempo.
- ✓ Confiabilidad en los trámites estudiantiles.
- ✓ Atención inmediata y oportuna.

**6.6.10. Procedimiento de transferencia de los documentos estudiantiles al Archivo Numérico Estudiantil Computarizado**

- a) Una vez realizada la gestión administrativa correspondiente, cada Secretaria de Carrera realizará la entrega-recepción de carpetas, mediante un documento suscrito conjuntamente con la persona responsable del Archivo, en un original y una copia.

La documentación, deberá estar organizada secuencialmente, de acuerdo al número conferido por el Sistema de Matrículas y detallada en el Acta referida, señalando claramente el total de documentos, para lo cual se utilizará el siguiente formato:

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
*DEPARTAMENTO DE ARCHIVO*

**FORMULARIO DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE**  
**DOCUMENTOS ESTUDIANTILES**

**CARRERA:**.....

**DÍA:**.....

**HORA:**.....

**DETALLE DE DOCUMENTOS ENTREGADOS:**

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

**ENTREGUÉ CONFORME:**

**RECIBÍ CONFORME:**

f) .....

F).....

- b) Los expedientes se guardarán ordenadamente en las cajas archivadoras, siguiendo la secuencia numérica, y en la cantidad que quepan, que generalmente son de 12 a 15.
- c) La persona custodia del archivo señalará cada caja con un membrete rotulado que contenga detalles precisos, que faciliten la obtención del documento y satisfagan las necesidades de los usuarios.

El resumen de cajas archivadoras con su contenido, se llevará en un archivo digital, para cuantificar el material existente.

Para el rotulado se utilizará la siguiente etiqueta adhesiva:

<p><b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</b> <i>UNIDAD DE ARCHIVO ESTUDIANTIL</i></p>
Caja Nro.....
Esta Caja contiene documentos con la siguiente numeración:
Desde:.....
Hasta:.....

**Delimitación de la transferencia de documentos.**

Acordada entre las partes la fecha de transferencia de los documentos, la persona custodia de los mismos utilizando el

formulario diseñado para el efecto, realizará las siguientes acciones:

- Comprobación de los documentos detallados.
- Devolución de la copia del acta de transferencia.

#### 6.6.11. Procedimiento para préstamo de documentos.

- a) Durante el desarrollo de las funciones administrativas, es usual que se utilice documentos de la Unidad de Archivo, para lo cual la Secretaria de Carrera solicitará oportunamente el documento deseado, mediante el siguiente formulario de préstamo de documentos:

<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</b> <b>UNIDAD D ARCHIVO ESTUDIANTIL</b> <b>FORMULARIO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS</b>	
Nro. De Carpeta.....Nro. de hojas: .....	
Detalle del préstamo.....	
Fecha de Entrega:.....Hora:.....	
Fecha de devolución.....Hora:.....	
Entregué conforme:	Recibí conforme:
f).....	f).....

- b) Cuando el préstamo de documentos se lo hace a los estudiantes, adicionalmente a la firma del formulario, deberán dejar la Cédula de identidad, en calidad de garantía, hasta la devolución.
- c) El formulario contiene todo el flujo de procedimientos que se estima para el préstamo de documentos.
- d) La unidad de Archivo, remite la documentación solicitada, acompañada del formulario descrito.
- e) Dentro del tiempo acordado, el peticionario regresará la documentación a la unidad de Archivo.
- f) La persona responsable del Archivo, verificará la autenticidad de los documentos, el número de los mismos y la condición física, y procederá a archivar adecuadamente los documentos, a la vez que fechará la entrega de los mismos y utilizará un archivo auxiliar para los formularios devueltos.
- g) En caso de pérdida de los documentos prestados, la persona solicitante será responsable de dicha acción, para lo cual, el custodio legal de los documentos emitirá un informe inmediato sobre el particular, a las Autoridades competentes, para conocimiento y fines pertinentes.

Cabe señalar que al haber considerado el Archivo computarizado, no es el tema de nuestra investigación, sin embargo, el sistema mismo que hemos implementado, dependerá del Sistema General de Matrículas de la Universidad Técnica del Norte, por la asignación sistemática del número que le corresponde al estudiante que ingresa a este Centro de Educación superior, de allí el término “COMPUTARIZADO”, según criterio de los expertos y de las investigadoras.

## **6.7. IMPACTOS.**

### **6.7.1. Administrativo**

El Sistema de Archivo Estudiantil Computarizado que se ha implementado en la Facultad de Ciencias de la Salud, tiene un impacto administrativo relevante, toda vez que toda vez que generará niveles superiores de desempeño en las funciones administrativas, ahorrará tiempo, dará un valor agregado con atención de calidad y por consiguiente, mejorará la imagen corporativa de la Facultad y Universidad.

### **6.7.2. Educativo**

La investigación genera un impacto educativo en virtud del cumplimiento de tareas específicas para su diseño, primordialmente en cuanto a la aplicación de los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias en el desarrollo del Trabajo de Grado, tanto en lo teórico como en lo práctico, lo que nos permitió robustecer las competencias en el área de Archivo y en lo posterior será fuente de consulta para investigaciones posteriores.

### **6.7.3. Económico**

Este impacto se cuantifica en el ahorro de tiempo y recursos para la Facultad y Universidad.

## **6.8. DIFUSIÓN**

El informe de Investigación, fue socializado mediante un Taller, a nivel del personal de Secretarías de las Carreras de la Facultad de Ciencias de la Salud.

## BIBLIOGRAFIA Y LINGÜOGRAFÍA

- Universidad Carlos III de Madrid. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y TRATAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN PARA ARCHIVOS DE OFICINA. Disponible en: [http://www.uc3m.es/portal/page/portal/archivo/Manual%20oficina\\_0.pdf](http://www.uc3m.es/portal/page/portal/archivo/Manual%20oficina_0.pdf) (consultado 27 noviembre 2010)
- <http://www.mcu.es/archivos/CE/RecProf/RecursosProfesionales.html> [Consulta: 27 noviembre 2010]
- [http://www.upb.edu.co/pls/portal/docs/PAGE/GP\\_NUESTRA\\_UNIVERSIDAD/PG\\_NUESU\\_GESTION\\_DOCU/PG\\_NUESU\\_SEGR\\_MANUALES/MANUAL\\_ORGANIZACION\\_DE\\_ARCHIVOS%5B1%5D.PDF](http://www.upb.edu.co/pls/portal/docs/PAGE/GP_NUESTRA_UNIVERSIDAD/PG_NUESU_GESTION_DOCU/PG_NUESU_SEGR_MANUALES/MANUAL_ORGANIZACION_DE_ARCHIVOS%5B1%5D.PDF) (consultado 28 noviembre 2010)
- Joaquim Borràs Gómez, Isabel Martínez Raibal. El Archivo Administrativo de la Universidad Pompeu Fabra. Disponible en: <http://www.upf.edu/arxiu/presenta/anabad.html> (consultado 25 noviembre 2010)
- La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas: un estudio del R A M P <http://unesdoc.unesco.org/images/0009/000910/091076so.pdf> (consultado 25 noviembre 2010)
- MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE CONTROL Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS. UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA DEPARTAMENTO ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS 2006.

- Ministerio de Cultura. Recursos archivísticos para profesionales e investigadores, [en línea].
- PALOMA FERNÁNDEZ GIL. MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN EN LAS OFICINAS MUNICIPALES. Ediciones Adhara, S.L. c/ Golondrina 28 bajo 18110 - Las Gabias – Granada. 1999.
- TECNICAS DE ARCHIVO. Sub Proyecto: Asistencia Técnica y Capacitación para el Desarrollo Empresarial y Técnico de AMALAR. Disponible en: t-030\_amalar-cons\_tecnicas-archivos.pdf (consultado 28 noviembre 2010)
- Universidad de Alicante. MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE OFICINA. Noviembre de 2003 disponible en: [http://www.ua.es/es/servicios/ayr/archivo\\_general/docs/Manua de archivos de oficina-UA.pdf](http://www.ua.es/es/servicios/ayr/archivo_general/docs/Manua_de_archivos_de_oficina-UA.pdf) (consultado 27 noviembre 2010)

# ANEXOS

## **Anexo 1**

Árbol de Problemas

## **Anexo 2**

Matriz Categorial

## **Anexo 3**

Encuesta realizada al Personal Administrativo

## **Anexo 4**

Encuesta realizada a estudiantes del período septiembre 2011-febrero 2012

## **Anexo 5**

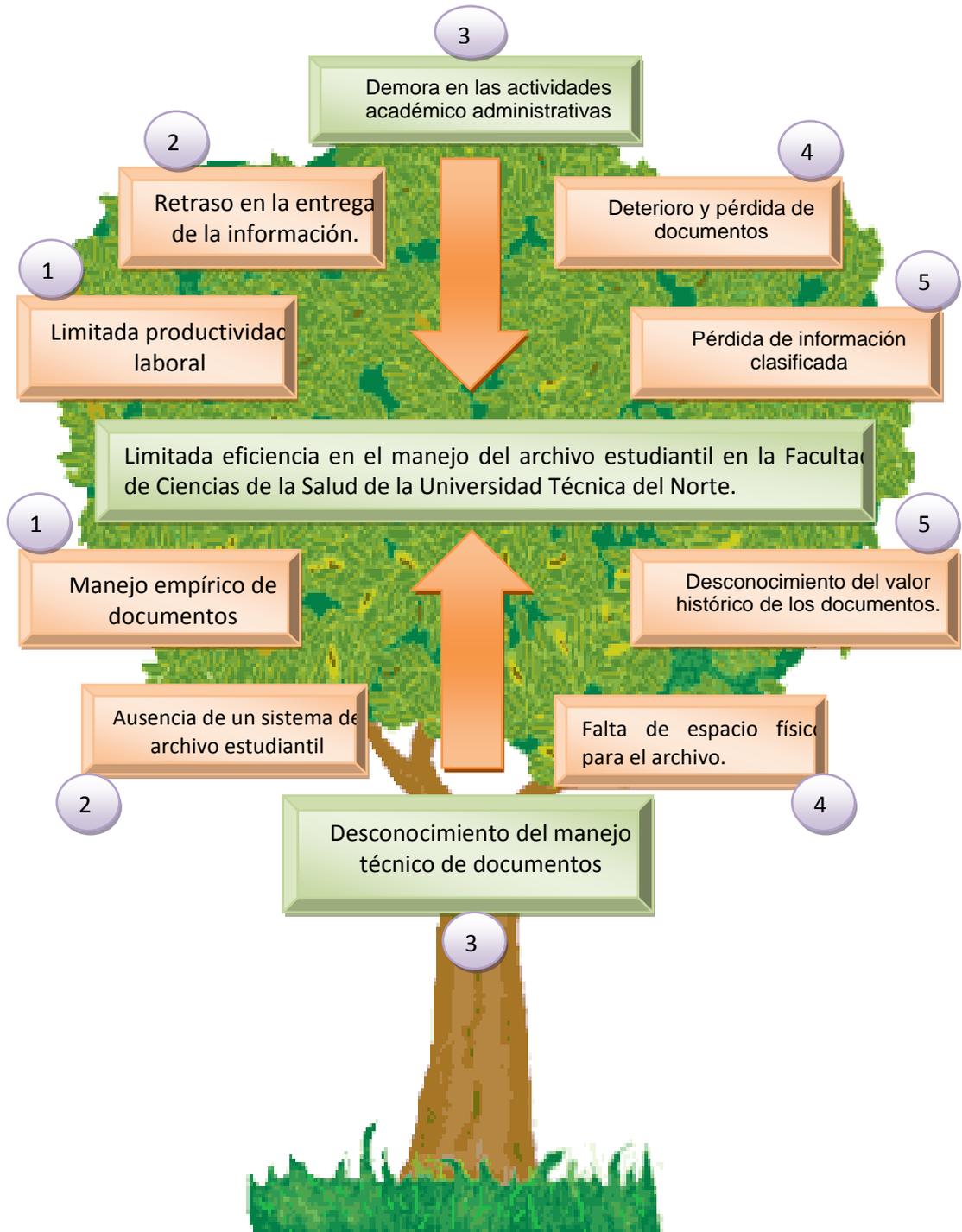
Encuesta realizada a los Egresados, período septiembre 2011-febrero 2012

## **Anexo 6**

Autorización del Decanato, para realizar la investigación en la Facultad de Ciencias de la Salud

# ANEXO 1

## ARBOL DE PROBLEMAS





			documentos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar un servicio con valor agregado.</li> </ul>
LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS Y NORMAS CONEXAS.	Normativa legal para el manejo y archivo de documentos en general.	Normativa legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el tiempo de duración de los documentos.</li> <li>• Conocer la forma de dar de baja los documentos considerados inservibles.</li> <li>• Identifica los documentos activos y pasivos.</li> <li>• Determina el valor de los documentos.</li> <li>• Establece plazos para el mantenimiento de documentos.</li> </ul>

**Cuadro N°2: Matriz Categorical**  
**Fuente:** Plan de Trabajo de Grado  
**Elaborado por:** Las autoras

## ANEXO 3

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGIA

#### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

##### INSTRUCCIONES

- ✓ Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla.
- ✓ La encuesta es confidencial para garantizar la veracidad de las respuestas.
- ✓ Seleccione una opción en cada pregunta y marque con una X en el espacio según corresponda su respuesta.

1. Señale el grado de percepción que tienen los graduados egresados y estudiantes respecto al servicio que presta el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud, en relación al procesamiento de documentos.

EXCELENTE  BUENA  REGULAR  MALA

2. ¿Cómo maneja la documentación estudiantil presente e histórica de la Facultad de Ciencias de la Salud?

DE ACUERDO A LAS NECESIDADES

UTILIZA UN SISTEMA

UN METODO CREADO POR USTED

3. ¿Seleccione las fortalezas y debilidades en el desempeño de su trabajo?

##### FORTALEZAS

##### DEBILIDADES

EXCELENTE RR.HH  A DE TIEMPO

EFFECTIVADEN EL TRABAJO  SISTEMA DE ARCHIVO INADECUADO

4. ¿Para el manejo de la documentación usted conoce de:

TÉCNICAS DE ARCHIVO  CONOCE POCO DEL TEMA

SISTEMAS DE ARCHIVO  NO TIENE CONOCIMIENTO

5. ¿Qué sistema de archivo maneja en la actualidad?

NUMERICO  ALFABETICO  CRONOLÓGICO

CODIFICADO  NINGUNO

6. ¿Ha recibido cursos específicos actualizados de capacitación en Archivística?

SI  NO

7. ¿Cree usted que sería apropiado implementar un Sistema de Archivo Estudiantil en esta Facultad?

SI  NO

8. ¿Cree usted que la falta de un sistema de archivo impide un buen manejo de los documentos?

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  RARA VEZ  NUNCA

¡Gracias por su colaboración!

**ANEXO 4**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGIA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A EGRESADOS**

**INSTRUCCIONES**

- ✓ Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla.
- ✓ La encuesta es confidencial para garantizar la veracidad de las respuestas.
- ✓ Seleccione una opción en cada pregunta y marque con una X en el espacio según corresponda su respuesta.

1. Cuando realizó sus estudios universitarios, ¿Cómo fue la atención del personal administrativo, respecto al trámite de documentación de carrera y expedientes estudiantiles?

EXCELENTE  BUENA  REGULAR  MALA

2. Cuando realizó trámites administrativos el tiempo de atención fue:

RÁPIDO  LENTO  NO LE ATENDIERON

3. ¿Qué opina de la calidad de atención que presta el personal administrativo al estudiante?

EXCELENTE  BUENA  REGULAR  MALA

4. ¿Cuando realizó los trámites administrativos los datos fueron de forma:

AGIL  REGULAR  LENTA

5. ¿Cuál de las siguientes sugerencias, cree usted que sería la más efectiva en la atención al estudiante por parte del personal administrativo?

CORDIALIDAD  AGILIDAD  RESPONSABILIDAD

6. ¿Qué tiempo se tomó la persona encargada para procesar la información solicitada?

MUCHO  POCO  INMEDIATO

7. ¿Cómo califica la calidad del servicio al estudiante en el procesamiento de documentos?

EXCELENTE  BUENA  REGULAR  MALA

8. ¿cree usted que la falta de un sistema de archivo impide un buen manejo de los documentos?

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  RARA VEZ  NUNCA

**ANEXO 5**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGIA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES**

**INSTRUCCIONES**

- ✓ Lea detenidamente la pregunta antes de contestarla.
- ✓ La encuesta es confidencial para garantizar la veracidad de las respuestas.
- ✓ Seleccione una opción en cada pregunta y marque con una X en el espacio según corresponda su respuesta.

1. ¿Ha requerido atención del personal administrativo, respecto a la tramitación de documentos de diverso orden?

AVECES  NUNCA  SIEMPRE

2. ¿Cuáles son los documentos que ha solicitado?

DESGLOSE DE DOCUMENTO  CERTIFICACIONES   
RECORD ACADÉMICO  OTROS

3. ¿Qué tiempo se tomó la persona encargada para procesar la información solicitada?

MUCHO  REGULAR  POCO

4. ¿Cree usted que un archivo bien organizado ayuda a satisfacer las necesidades de atención?

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  A VECES NUNCA  NUNCA

5. ¿Según usted el sistema de Archivo que se utiliza en la Facultad de Ciencias de la Salud es?

CONFIABLE  POCO CONFIABLE  NADA CONFIABLE

6. ¿Cómo califica el servicio, que ofrece el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud a los estudiantes?

EXCELENTE  BUENA  REGULAR  MALA

7. ¿La inadecuada distribución de los documentos estudiantiles que contiene el archivo dificulta su búsqueda?

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  NUNCA

8. ¿Cree usted que la falta de un sistema informática de archivo impide un buen manejo de los documentos?

SIEMPRE  CASI SIEMPRE  RARA VEZ  NUNCA

**¡Gracias por su colaboración!**

## ANEXO 6

### AUTORIZACIÓN DE LA FACULTAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
IBARRA - ECUADOR  
UNIVERSIDAD ACREDITADA RESOLUCIÓN 002 – CONEA – 2010 – 129 – DC.  
**Facultad de Ciencias de la Salud**  
*Decanato*

23 de septiembre 2010  
Oficio 868

Tecnóloga  
Gloria Potosí  
Presente

Cordial Saludo:

En referencia a solicitud de fecha 20 de septiembre, comunico a usted que se autoriza la investigación para el desarrollo de la Tesis "SISTEMA DE ARCHIVO NUMERICO ESTUDIANTIL Y MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE, SEPTIEMBRE 2011 A FEBRERO 2012", esta propuesta servirá de beneficio para un buen desarrollo de las actividades académicas de esta Unidad Académica.

Atentamente,  
**CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO**



Lic. Geovanna Altamirano  
DECANA

Cecilia Ch.

**Visión Institucional**  
La Universidad Técnica del Norte en el año 2020, será un referente en ciencia, tecnología e innovación en el país, con estándares de excelencia internacionales.

Ciudadela Universitaria barrio El Olivo  
Teléfono: (06)2 953-461 Castillo 199  
(06)2609-420 2640-817 Fax: Ext: 7011  
Email: utn@utn.edu.ec  
www.utn.edu.ec

## IMÁGENES

### EDIFICIO FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD



**IMÁGENES DE ARCHIVO ESTUDIANTIL NUMÉRICO PROPUESTO  
PARA LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



## DOCUMENTOS ESTUDIANTILES EN EL PISO



## DOCUMENTOS ESTUDIANTILES EN CARTONES



**DOCUMENTOS DESORDENADOS POR FALTA DE ESPACIO FÍSICO ADECUADO PARA EL ARCHIVO DE DOCUMENTOS ESTUDIANTILES.**





**IMÁGENES DE LAS INVESTIGADORAS TRABAJANDO EN EL ORDENAMIENTO Y CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS ESTUDIANTILES, PREVIA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ARCHIVO ESTUDIANTIL NUMÉRICO.**



**IMÁGENES DE ARCHIVO ESTUDIANTIL NUMÉRICO  
IMPLEMENTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100090267-4		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>POTOSÍ GLORIA ELISA</b>		
<b>DIRECCIÓN:</b>	CALLE NAZACOTA PUENTO-CONJUNTO RESIDENCIA "GÉNOVA" CARANQUI		
<b>EMAIL:</b>	glorielp@yahoo.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	653-160	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	090941005

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	<b>"SISTEMA DE ARCHIVO ESTUDIANTIL NUMÉRICO MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LA ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, SEPTIEMBRE 2011 A FEBRERO 2012"</b>
<b>AUTOR (ES):</b>	POTOSÍ GLORIA ELISA
<b>FECHA: AAAA/MM/DD</b>	2012-07-06
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO ESPAÑOL
<b>ASESOR/DIRECTOR:</b>	AB. ERNESTO GRIJALVA

**2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, **POTOSÍ GLORIA ELISA**, con cédula de identidad Nro. **100090267-4**, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la

Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior, Art. 143.

### 3.- CONSTANCIAS

El Autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 6 días del mes de JULIO de 2012

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma).....  
Nombre: POTOSÍ GLORIA ELISA  
C.C.: 100090267-4

(Firma).....  
NOMBRE: XIMENA VALLEJO  
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario-----



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, **POTOSÍ GLORIA ELISA**, con Cédula de Identidad Nro. 100090267-4 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“SISTEMA DE ARCHIVO ESTUDIANTIL NUMÉRICO Y MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, SEPTIEMBRE 2011 A FEBRERO 2012”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: LICENCIADA E SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, en la Universidad Técnica del Norte.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....  
Nombre: **POTOSÍ GLORIA ELISA**  
Cédula: **100090267-4**

Ibarra, a los 6 días del mes de JULIO de 2012



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSISTARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100100563-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	BURBANO RAMOS MARÍA ESTHELA		
DIRECCIÓN:	LOTIZACIÓN YÉPEZ-PIMAMPIRO		
EMAIL:	marystel@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	937-358	TELÉFONO MÓVIL:	082739605

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
TÍTULO:	<b>“SISTEMA DE ARCHIVO ESTUDIANTIL NUMÉRICO MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LA ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, SEPTIEMBRE 2011 A FEBRERO 2012”</b>
AUTOR (ES):	BURBANO RAMOS MARÍA ESTHELA
FECHA: AAAA/MM/DD	2012-07-06
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO ESPAÑOL
ASESOR/DIRECTOR:	AB. ERNESTO GRIJALVA

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **BURBANO RAMOS MARÍA ESTHELA**, con cédula de identidad Nro. **100100563-4**, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior, Art. 143.

## 3.- CONSTANCIAS

El Autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 6 días del mes de JULIO de 2012

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

Nombre: BURBANO RAMOS MARÍA ESTHELA

C.C.: 100100563-4

BIBLIOTECA

(Firma).....

NOMBRE: XIMENA VALLEJO

Cargo: JEFE DE

Facultado por resolución de Consejo Universitario-----



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO  
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, **BURBANO RAMOS MARÍA ESTHELA**, con Cédula de Identidad Nro. 100090267-4 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“SISTEMA DE ARCHIVO ESTUDIANTIL NUMÉRICO Y MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, SEPTIEMBRE 2011 A FEBRERO 2012”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: LICENCIADA E SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, en la Universidad Técnica del Norte.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: **BURBANO RAMOS MARÍA ESTHELA**

Cédula: **100100563-4**

Ibarra, a los 6 días del mes de JULIO de 2012