

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA



TEMA:

EL SISTEMA DE ARCHIVO DOCUMENTAL Y REFERENCIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, GUÍA DE ORGANIZACIÓN.

Trabajo de Grado previa a la obtención del Título de  
Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORAS: ESPINOSA RECALDE NURY XIMENA  
NARVÁEZ MORÁN MARÍA ELIZABETH

DIRECTOR: DR. JULIO CÉSAR ALARCÓN

Ibarra, 2011

## DECLARACIÓN

Espinosa Recalde Nury Ximena y Narváez Morán María Elizabeth, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional; y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Nury Ximena Espinosa Recalde

C.C.: 1001660214

María Elizabeth Narváez Morán

C.C.: 0401487145

## **ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

En calidad de Director de la Tesis Titulada “EL SISTEMA DE ARCHIVO DOCUMENTAL Y REFERENCIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. GUÍA DE ORGANIZACIÓN”, realizado por las señoritas egresadas: ESPINOSA RECALDE NURY XIMENA- NARVÁEZ MORÁN MARÍA ELIZABETH, previo a la obtención del Título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en Español, considero que el presente informe de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.

**DR. . JULIO CÉSAR ALARCÓN**  
**DIRECTOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del Norte y a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, por la oportunidad de transitar en sus aulas y formar nuestra mente y espíritu para el ejercicio responsable de una profesión digna.

Agradecimiento especial al Dr. Julio César Alarcón, Director de Tesis, sin cuya valiosa orientación y asesoramiento, no habría sido posible culminar con éxito el presente trabajo de grado.

Al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, por la apertura y colaboración que prestaron para el cumplimiento del proceso de investigación en sus distintas fases.

Nury Ximena Espinosa Recalde

María Elizabeth Narváez Morán

## **DEDICATORIA**

A nuestras familias, por su desinteresado y constante apoyo, porque sacrificaron su tiempo y esfuerzo para impulsar nuestra superación personal y profesional.

A la noble profesión de secretarias, porque transformemos nuestra mente, y hagamos de esta carrera, un canto a la vida, con eficiencia, lealtad, responsabilidad y ética personal y profesional.

Nury Ximena Espinosa Recalde

María Elizabeth Narváez Morán

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN .....	i
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Antecedentes Históricos .....	1
1.2 Planteamiento del Problema .....	11
1.3 Formulación del Problema.....	12
1.4. Delimitación.....	13
1.4.1. Delimitación de las Unidad de observación .....	13
1.4.2. Delimitación Espacial.....	13
1.4.3. Delimitación Temporal .....	13
1.5. Objetivos .....	14
1.5.1 Objetivo General.....	14
1.5.2. Específicos.....	14
1.7. Justificación.....	15
CAPITULO II.....	17
2. MARCO TEÓRICO .....	17

2.1. Fundamentación Teórica.....	17
2.1.1. Teoría de la Organización.....	17
2.1.1. Función de Archivo Documental .....	18
2.1.1.1. Generalidades .....	18
2.1.2. Documento .....	19
2.1.3. Impreso.....	21
2.1.4. La ordenación .....	23
2.1.4.1. Tipos de ordenación.....	23
2.1.4.2. Operaciones relacionadas con la ordenación .....	23
2.1.5. El archivo .....	24
2.1.5.1. Concepto de archivo .....	24
2.1.5.2. Funciones del archivo .....	25
2.1.5.3. Clases de archivos .....	25
2.1.5.4. Conservación de la información .....	27
2.1.6. El registro.....	28
2.1.6.1. Clases de registros.....	28
2.1.7. Atención al Cliente.....	31
2.1.7.2. El servicio.....	33
2.1.7.3. Características del servicio .....	34
2.1.7.5. La comunicación efectiva .....	36
2.1.7.6. La habilidad de escuchar .....	40
2.1.7.7. La habilidad de preguntar.....	41
2.1.7.8. El trato con el cliente .....	42

2.1.7.9. La excelencia .....	44
2.2. Posicionamiento Teórico Personal .....	44
2.3. Glosario de términos .....	45
2.4. Preguntas Directrices .....	49
2.5. Matriz Categorical .....	51
CAPITULO III .....	53
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	53
3.1. Tipo de Investigación.....	53
3.2. Métodos.....	54
3.3. Técnicas e Instrumentos .....	55
3.4. Población y Muestra.....	55
3.5.1. Muestra .....	56
3.5.1. Fracción Muestral .....	58
CAPITULO IV.....	59
4. ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	59
4.1. Resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte. ....	59
4.2. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios que prestan los funcionarios administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de Ibarra.74	

4.3. Encuesta aplicada al personal docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra. ....	87
CAPÍTULO V.....	100
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	100
5.1. Conclusiones.....	100
5.2. Recomendaciones.....	102
CAPÍTULO VI.....	104
6. PROPUESTA.....	104
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	104
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	104
6.3. FUNDAMENTACIÓN.....	105
6.4. OBJETIVOS .....	106
6.4.1. General.....	106
6.4.2. Específicos .....	106
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL .....	107
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	107
6.6.1. Identificación del producto documental de la Facultad .....	107
6.6.2. Organización del archivo documental de la Facultad .....	108
6.6.2.1. Matriz de clasificación y codificación documental estandarizada.....	109
6.6.2.2. Periodos de conservación y eliminación .....	111
6.6.2.3. Flujo de procesos de gestión documental .....	111
6.6.2.4. Formularios normalizados .....	114

6.6.3. Perfil de desempeño .....	121
6.6.4. Seguimiento y evaluación .....	124
6.7. IMPACTOS .....	125
6.7.1. Administrativo .....	125
6.7.2. Educativo .....	125
6.7.3. Económico .....	125
6.8. DIFUSIÓN .....	126
Bibliografía .....	127
ANEXOS .....	130
Anexo 1 .....	130
Matriz de Coherencia Interna.....	130
Anexo 2 .....	131
Encuesta.....	131
Anexo 3 .....	135
Encuesta.....	135
Anexo 4 .....	139
Encuesta.....	139

## RESUMEN

Partiendo de la diaria experiencia laboral y de la formación profesional que se adquirió en la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, se identificó la necesidad de diseñar una guía organizacional de gestión de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte como una estrategia que espera normalizar, estandarizar y optimizar los procesos de administración del archivo documental de la institución, disminuyendo el tiempo trámite de los usuarios internos y externos en los diferentes procesos que requieren en el diario trajinar de gestión de la Facultad.- La investigación se consideró un proyecto factible, porque luego de conocer los resultados, se desarrolló una propuesta de solución, que partió del diagnóstico con sustento en la base teórica.- El trabajo de Grado, se basó en una investigación descriptiva, es decir, los datos proporcionados por el personal responsable de las áreas de archivo de las diferentes unidades de la Facultad, así como también de sus usuarios internos y externos, permitió describir el fenómeno social, tal y como aparece en la realidad en este caso y llegar a la conclusión más importante del tema: El personal administrativo que trabaja en las distintas dependencias de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, dispone de sistemas mixtos individuales no digitalizados, de registro de ingreso y salida de correspondencia, pues no tienen organizado un sistema integrado de la Facultad. Realizan consultas de ingreso y salida, pero no de seguimiento a la documentación que procesa la dependencia. Tampoco se dispone de un sistema de referencia y contra referencia de los documentos de gestión interna y de la Facultad.- Sobre esta información se diseñó una Guía Organizacional de gestión de archivo documental y referencial para ser aplicado en la Facultad, con el propósito de mejorar los procedimientos de ingreso, organización, clasificación, conservación, consulta y seguimiento documental para reducir los tiempos trámite para usuarios internos y externos y precautelar la historia institucional para las futuras generaciones.- Considera el elemento humano trascendente en el éxito de la propuesta y espera constituirse en un modelo de gestión documental que le confiera valor agregado a los procedimientos específicos institucionales. El Informe incorpora además los anexos que permiten tener una visión sintética del trabajo realizado, además de las referencias bibliográficas.

## ABSTRACT

Based on the daily work experience and vocational training was acquired at the Universidad Técnica del Norte of the city of Ibarra, identified the need to design an organizational guidance document archive management and reference of the Faculty of Administrative Sciences and Economics Technical University of the North as a strategy expected to normalize, standardize and optimize the document archive management of the institution, while decreasing the processing of internal and external users in the different processes required in the daily bustle of management School .- The investigation was considered a feasible project, because after the results, we developed a proposed solution, which left the diagnosis sustained in the theoretical basis of Grade .- The work was based on a descriptive, the data provided by the staff responsible for the file areas of the different units of the Faculty, as well as internal and external users, allowed to describe the social phenomenon as it appears in reality in this case and reach the most important conclusion of the theme: The administrative staff working in various departments of the Faculty of Administrative Sciences and Economics at the Universidad Técnica del Norte individual mixed systems has not digitized recording of incoming and outgoing correspondence, they do not have a system composed of the faculty. Query entry and exit, but not up to the documentation process dependency. Neither is there a reference and counter reference internal management documents and the Faculty .- On this information is a guide designed file management Organizational and referential film for application to the Faculty, with the aim of improving admission procedures, organization, classification, conservation, consultation and monitoring documentation to reduce processing times for internal and external users and safeguard the institutional history for future generations .- Consider the transcendent human element in the success of the proposal and hopes become in a document management model that would give added value to the specific institutional procedures. The report also includes annexes that offer a synthetic vision of the work performed, plus references.

## INTRODUCCIÓN

El Informe final del Trabajo de Grado sobre el Tema: “El sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte. Guía de Organización”, realizó un estudio de una situación real y de actualidad en las áreas y dependencias de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra; y propone la aplicación de una Guía Organizacional de gestión documental y referencial como estrategia de mejoramiento de los procesos que están bajo la responsabilidad del personal de secretaría de las distintas unidades administrativas.

La Guía considera como factor trascendente al elemento humano y concluye con la proposición del perfil profesional y competencias específicas del puesto de trabajo, para establecer las condiciones ideales del ejercicio responsable de este importante rol laboral, que garantice su éxito.

El informe final de investigación está estructurado por capítulos, así:

El primer capítulo es el planteamiento del problema, haciendo una descripción de sus fenómenos causales, antecedentes históricos de la Universidad Técnica del Norte, objetivos: general y específicos; y la justificación de la investigación.

El Segundo Capítulo contiene el Marco Teórico que recoge los criterios y concepciones de diversos autores reconocidos sobre el tema investigado.

El Tercer Capítulo describe el Marco Metodológico de la Investigación.

El Cuarto Capítulo corresponde al procesamiento de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación.

El Quinto Capítulo son las Conclusiones y Recomendaciones, una síntesis de los resultados procesados de la información.

El Sexto Capítulo es la propuesta en la que se diseña la Guía Organizacional de gestión documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad técnica del Norte, con el perfil profesional y competencias generales y específicas del personal responsable de su administración.

La Propuesta concluye con el análisis de impactos y su difusión.- Los anexos del Informe Final de la Investigación contienen: el Árbol de Problemas, que ofrece una visión contextual de la realidad detectada, con la relación causa efecto, la Matriz de Coherencia en la que se demuestra la concordancia y coherencia del proceso seguido; y, los formatos de los instrumentos de la investigación. Se incluye además la bibliografía utilizada a lo largo de la Investigación.

## **CAPÍTULO I**

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

#### **1.1. Antecedentes Históricos**

Por iniciativa de un grupo de profesionales surge la Universidad en octubre de 1977 con la participación del licenciado Segundo Marcillo en calidad de Coordinador General, licenciado José Ortiz, licenciada Blanca Castro como Secretaria – Tesorera, profesor José Orellana, licenciado Hugo Rhea, entre otras personalidades; se mantuvieron reuniones con la idea de formar un colegio vespertino. Luego de un tiempo surgió la idea de hacerla Universidad, inicialmente con el nombre de UNIVERSIDAD AUTÓNOMA.

En febrero de 1978 acepta como asesor y Rector Honorario el doctor Galo Plaza Lazo, con él se hizo un diagnóstico en marzo de 1978 para la creación de varias carreras, dando como resultado de la investigación las siguientes: Ingeniería Forestal, Ciencias Administrativas, Ingeniería Textil, Ciencias Pedagógicas que más luego quedaría con el nombre de Ciencias de la Educación, Enfermería, Derecho.

Se convoca a los bachilleres para inscribirse en las facultades de Ciencias de la Educación, Ingeniería Textil, Administración de Empresas y Enfermería. A pesar de no contar con documento legal que reconozca como Universidad, se nombra como primer Rector al doctor Víctor Hugo Vásquez, Profesor de la Universidad Central quien duró poco tiempo en su gestión, asumiendo la

coordinación de esta naciente Institución como Coordinador General el licenciado Segundo Marcillo.

Por el año de 1979 se asignaban recursos económicos de manera ocasional conseguidos por parte de los legisladores y de entidades gremiales como el Sindicato de Choferes de Imbabura, algunas ayudas de organismos seccionales y los aportes de los estudiantes con los derechos de matrícula.

Inician clases con el primer preuniversitario, con la colaboración de treinta profesores, se inaugura el curso con un buen número de estudiantes en el Colegio Nacional de Señoritas "Ibarra". El profesorado básicamente estaba conformado por profesionales imbabureños, docentes de los diversos colegios que trabajaban por patriotismo sin ninguna remuneración; igual papel cumplía un pequeño número de empleados; todo el personal cada tres o seis meses recibían escasas remuneraciones cuando las entidades particulares financiaban.

En la época del triunvirato Militar se hizo el primer intento de alcanzar la oficialización de la Universidad, luego de varias jornadas de lucha y movilizaciones de todas las fuerzas vivas de Imbabura hacia la capital de la República; se entregó el proyecto que fue acogido por el Contralmirante Vicente Poveda Burbano y el General Luis Leoro Franco, ya que ellos habían hecho un compromiso en las Fiestas del Retorno, Decreto que fue roto por el General Guillermo Durán Arcentales el 8 de agosto de 1979.

Luego de este hecho la frustración reinante y los problemas internos desmoralizaban a la mayoría de miembros de la institución; Sobre todo los estudiantes abandonaban las aulas al no encontrar un futuro seguro que

permita legalizar su situación como aspirantes a alcanzar una profesión a nivel superior.

Con la problemática reinante la presencia de los profesores también era de completa inestabilidad, un gran porcentaje de ellos eran como aves de paso al no contar con mayores seguridades y proyecciones; también se mantenía un grupo, aunque pequeño, pero estable que prestaban sus servicios con mística y patriotismo; lo más importante de este período es que se mantenía incólume y con esperanzas de triunfar un grupo significativo de estudiantes que a la postre se convirtieron en los fundamentales sobrevivientes y futuros primeros egresados.

Ya en el Régimen Constitucional se reactivan las acciones tendientes a la legalización como Universidad; Se despliegan varias gestiones ante la H. Cámara Nacional de Representantes para alcanzar el Decreto de creación oficial; en efecto el Congreso aprobó el Decreto pero el presidente Jaime Roldós Aguilera lo vetó totalmente el 11 de octubre de 1979. Transcurrido algún tiempo se reinició una gestión similar a la precedente, se produce una parecida realidad, pues el congreso reafirma el Decreto de Creación pero el Presidente Oswaldo Hurtado Larrea aplica un nuevo veto total en de junio de 1981.

Luego de estos fracasos ya no había condiciones para retirarse de la lucha, pues transcurrieron varios años; sobre todo el impulso de los estudiantes iniciadores de la causa se aferraron en el propósito de lograr su anhelado objetivo, el cuerpo directivo de aquella época necesitaba buscar una salida adecuada a tantas gestiones fracasadas, se buscó en vano que universidades como la Central la de Portoviejo y otra acojan como extensión a la llamada Universidad Técnica del Norte. Este objetivo se logra alcanzarlo

gracias a la Centenaria Universidad Nacional de Loja que acoge inicialmente el pedido, el 3 de septiembre de 1981; pero de un estudio más eficaz se logra oficializar la Extensión Universitaria con resolución del H. Consejo Universitario, el 31 de marzo de 1982.

La Universidad Nacional de Loja, luego de esta histórica resolución inicialmente encargó las gestiones de Director al licenciado Marcillo y comienza a implementar la consolidación de su creación, se instrumenta la legalización de los estudios de los educandos hasta donde era posible académica y legalmente. Pese a la situación geográfica en actitud por demás responsable, el H. Consejo Universitario Lojano envía sendas comisiones para el análisis académico, administrativo, financiero, etc. de la extensión creada. Los innumerables informes obtenidos por las comisiones detectan graves y reiterados errores en la conducción de la Ex Universidad Técnica del Norte; con este motivo primeramente se releva de la función de Sub director de la Extensión y en su reemplazo se encarga esta función al doctor Antonio Posso Salgado.

Posteriormente la Universidad Nacional de Loja nombra un Delegado Interventor, en la persona del doctor Servio Tulio Burneo Toledo un experimentado y capaz hombre universitario lojano que en corta estancia en Ibarra orienta positivamente la marcha administrativa, académica y sobre todo financiera de la Institución. Los severos informes y conclusiones de la intervención, determinan el relevo de las funciones de Director encargado del licenciado Segundo Marcillo y en su remplazo se nombra al ingeniero Aníbal Arévalo Vallejo, el mismo que venía cumpliendo las funciones de Directivo de la Escuela de Ingeniería.

Con las nuevas autoridades y el apoyo decidido de la Matriz Lojana, la Extensión Universitaria Técnica del Norte cobra fuerza y consolidación institucional, se produce un ingreso masivo de estudiantes de los sectores populares, se firman convenios de cooperación, se logra obtener del Municipio de Ibarra una donación de 7.5 Has. de terreno en Azaya, se arreglan los problemas legales y la terminación de la pequeña infraestructura junto al camal, todos los profesores se someten al concurso de méritos y oposición y se ponen las bases para el planteamiento definitivo de creación oficial de la Universidad Técnica del Norte. Se trabaja en la elaboración de la documentación que exige la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas y se eleva al Congreso Nacional de Decreto de creación que fuera auspiciado por el legislador imbabureño doctor Joaquín Lalama; en medio de movilizaciones masivas el Congreso aprueba el Decreto de creación y el Ejecutivo no se pronuncia en el plazo Constitucional, por lo tanto por imperio de la Ley se crea la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE mediante LEY NUMERO 43 PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL NUMERO 482 DEL 18 DE JULIO DE 1986.

La fiesta universitaria y popular que se vivía en Ibarra luego de este acontecimiento inmediatamente se vio truncada; CONUEP impugnaba ante el Tribunal de Garantías Constitucionales el Decreto N°. 43 argumentando que en el proceso de creación no se cumplieron todos los requerimientos legales. Se encarga del rectorado de la naciente Universidad al doctor Antonio Posso Salgado por renuncia del ingeniero Aníbal Arévalo Vallejo y se inicia una nueva etapa de dura lucha e incertidumbre. Se instrumentó un Plan general de acciones tendiente a que el Tribunal de Garantías Constitucionales reafirme el Decreto de Ley N° 43; la serie de movilizaciones regionales y hasta la Capital incluyeron la paralización de las dos provincias del Norte organizado por los universitarios con respaldo ciudadano hasta que

finalmente el Tribunal de Garantías Constitucionales el 23 de diciembre de 1986 desecha la demanda del CONUEP y declara Constitucional la Ley creación oficial de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE con el carácter de urgente, es decir de vigencia plena e inmediata.

Superadas todas las dificultades legales el H. Consejo Universitario formaliza la convocatoria, conforme a la Ley de Universidades, para elegir a las autoridades titulares de la Institución y los señores decanos y subdecanos de las diversas facultades. En un marco de participación democrática son electos Rector el doctor Antonio Posso Salgado; Vicerrector el economista Armando Estrado Aviléz; Decano el licenciado Aníbal Bonilla y Subdecano el señor Carlos Proaño por Ciencias de la Educación; licenciado Edgar Ramírez Decano y doctor Amable Araujo Pazos Subdecano por Ciencias Administrativas; enfermera Teresa Daza, Decana y doctor Marco Lucio Muñoz, Subdecano por Ciencias de la Salud; ingeniero Washington Estrada, Decano e ingeniero Germánico Chacón, por Ingeniería en Ciencias Agropecuarias y licenciado Luis Román Arrobo, Subdecano de Ingeniería Textil.

Conforme a la Ley, la Universidad Técnica del Norte debía incorporarse como nuevo miembro del Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador hecho que se oficializó luego de varias gestiones el 29 de abril de 1987 ratificado con oficio No. 174 de la Secretaría General del CONUEP.

Durante este lapso se han creado en la Facultad de Ciencias Administrativas a más de la Escuela de Administración de Empresas, la Escuela de Contabilidad Superior y Auditoría y últimamente la Escuela de Mercadotecnia.

La Escuela de Administración de Empresas ha efectuado 16 promociones de egresados, la de Contabilidad Superior y Auditoría 12 y la de Mercadotecnia 3.

A través de todos los años en las Jornadas Curriculares se ha ido mejorando el pensum y programas de estudio acorde al avance científico tecnológico de las Ciencias Administrativas, Contables y Financieras; se han diseñado perfiles profesionales y se ha mejorado en la parte infraestructural y académica en general.

Al momento se ha visto la imperiosa necesidad de entrar en un proceso de reorganización y reorientación de la facultad; para lo cual se ha implementado el proceso de Rediseño Curricular, propuesta que las actuales autoridades planteamos para el nuevo quinquenio 2000-2005, Rediseño que deberá someterse a reformas y evaluación permanente para mejorar o rectificar toda la propuesta.

## NIVEL DE ENTRADA DE LOS ALUMNOS

Desde que en la universidad ecuatoriana se institucionalizó el “libre ingreso”, se concebía que el primer año debía ser propedéutico, introductorio; o encargado de nivelar los conocimientos y tamizar la vocación profesional, este objetivo casi nunca se ha cumplido y por el contrario, debido a la masificación estudiantil se vio la necesidad de improvisar docentes y se burocratizó las universidades.

La Universidad Técnica del Norte no ha sido la excepción y específicamente la Facultad de Ciencias Administrativas desde su creación ha venido recibiendo en sus aulas a bachilleres con especialización en Físico Matemático, en Comercio y Administración especializaciones: Contabilidad, Secretariado y Computación.

Por la diversidad de especializaciones, los bachilleres ecuatorianos, han llegado a la universidad con algunas falencias entre otras podemos citar las siguientes:

Inadecuada orientación vocacional y profesional

Falta de hábitos de estudio

Carencia, desactualización de habilidades, destrezas e información básica en general; en las diferentes áreas del conocimiento.

Inconsistente del manejo del lenguaje lógico y matemático

Pocos hábitos de lectura y motivación por la misma

Motivación sólo por obtener el título y no por la adquisición de conocimientos, habilidades o destrezas.

Creatividad e imaginación aletargadas

Ante esta realidad la Universidad Técnica del Norte y específicamente la Facultad de Ciencias Administrativas en su función orientadora debe dar su criterio técnico y científico sobre las debilidades de la educación media, la misma que no está formando a los bachilleres en mandos medios y que por el contrario sólo se ha dedicado a empujarlos a los jóvenes hacia las Universidades y Escuelas Politécnicas, tengan o no capacidad y vocación.

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas

manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel y más tarde los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos, los ficheros o kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. Más recientemente se fueron sumando a ellos los informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa.

El uso del computador en la gestión documental se inicia en la práctica a partir de las grandes bibliotecas nacionales anglófonas, la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América y la British Library, que en los años 60 del siglo XX crean programas de bases de datos conocidos como MARC (Machine Readable Cataloguing) o Catalogación compatible por computador. Poco después se comienza también a usar registros computarizados para inventariar documentación administrativa en soporte papel.

Cuando el uso de las tecnologías de información y comunicación se hicieron comunes en la administración pública y privada, con el inicio de las bases de datos y la aparición de los procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas, y sobre todo con la llegada del correo electrónico, surgió la necesidad de capturar y conservar también documentos que nacen, viven y mueren en formato electrónico. Conseguir esto representó un nuevo salto en la complejidad y exigencias a los sistemas informatizados y en la forma de pensar de los administradores y archiveros.

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

En el Ecuador, en las instituciones públicas y empresas privadas, se manejan sistemas de archivo desde los más sencillos estructurados y organizados por personas que no siempre poseen conocimientos específicos, hasta los más complejos y sofisticados programas para la conservación de la información digital, dependiendo de las condiciones financieras y el potencial de desarrollo tecnológico.

Instituciones como la Universidad Técnica del Norte, poseen sistemas de archivos independientes por Facultades, organizadas por el personal administrativo responsable de cada una de las dependencias. Más allá de los programas o archivos informáticos de registro de ingreso y salida de documentos y correspondencia, es necesario diseñar un proceso estandarizado de clasificación, registro, custodia, conservación y consulta de las fuentes documentales de los procesos de gestión interna para mantenerlos, de acuerdo con las normas vigentes en el archivo de tránsito o histórico, según corresponda.

Aún en el caso de que a futuro se instalen sistemas digitales de archivo, siempre será necesario partir de la base física documental histórica para conservarla y preservarla o digitalizarla.

El orden y clasificación de documentos, en una oficina y en una institución, permite al personal responsable de su gestión, desenvolverse con efectividad en su rol específico, satisfacer la demanda de servicios de los usuarios, optimizando tiempos y resultados.

La Universidad, la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas y sus oficinas o dependencias, a través de su personal administrativo deben adoptar las medidas necesarias para organizar, clasificar, conservar, preservar y facilitar la consulta referencial de su archivo histórico y en tránsito, buscando mejorar los procesos internos y la calidad de atención a los usuarios.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

Uno de los factores que inciden en la calidad de atención a los usuarios de los servicios de las Empresas e Instituciones del Estado, es la secuencia, seguimiento y agilidad en los trámites vinculados estrechamente con la gestión documental. Generalmente en la demanda de atención de los usuarios, está implícito el ingreso o salida de correspondencia o de documentos a los cuales debe dárseles atención y tratamiento adecuados.

Diariamente se acumulan en los escritorios de los directivos y funcionarios administrativos, documentos que requieren ser tramitados en el menor tiempo y con la mayor eficacia posibles. Muchas veces ocurre que

solicitudes, oficios, informes, simplemente se extravían entre la maraña documental de los escritorios de los funcionarios de apoyo y el trámite obviamente se detiene o no se hace.

Documentos que ingresan a través de secretaría o directamente al escritorio de los jefes de oficina o autoridades de la facultad, dificultan alteran el orden cronológico de respuesta o tratamiento.

Generalmente los sistemas de archivo documental no van acompañados de la referencia porque el personal responsable lo organiza de acuerdo con su criterio personal y no utiliza un procedimiento técnico específico. Por lo tanto, si se diera el caso de cambio o rotación de personal, la ubicación de procesos y documentos sería por decir lo menos complicada. Sería ideal, por lo tanto, estandarizar sistemas de clasificación, organización, ubicación, conservación y preservación de los documentos físicos que se procesan en cada una de las dependencias de la Universidad con el propósito de facilitar su ubicación y trámite en el menor tiempo posible y con la agilidad que el caso requiere.

La gestión documental unida a la prestación de servicios de calidad que ofrece la Universidad Técnica del Norte, constituyeron, entre otros, indicadores determinantes que le permitieron a esta Institución alcanzar con éxito la acreditación.

### **1.3 Formulación del Problema**

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

**¿De qué manera funciona la organización del sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte?**

#### **1.4. Delimitación**

##### **1.4.1. Delimitación de las Unidad de observación**

El problema de investigación está dirigido a las autoridades y Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra.

##### **1.4.2. Delimitación Espacial**

Esta investigación se lleva a cabo en la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Institución ubicada en la ciudad de Ibarra.

##### **1.4.3. Delimitación Temporal**

El ámbito temporal de la investigación se determina en el segundo semestre del año 2011.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar la organización del sistema del archivo documental y referencial de las distintas unidades de gestión de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, con la estandarización de procedimientos que permitan mejorar la calidad de la atención a los usuarios.

### **1.5.2. Específicos**

- 1.5.2.1. Diagnosticar el sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.
- 1.5.2.2. Identificar las limitaciones del sistema de archivo documental y referencial.
- 1.5.2.3. Estructurar los fundamentos teóricos y científicos que permitan la comprensión del tema seleccionado para el estudio.
- 1.5.2.4. Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, mediante la elaboración de una Guía Organizacional del sistema de archivo documental y referencial de sus unidades y dependencias.
- 1.5.2.5. Socializar la Guía Organizacional del sistema de archivo documental y referencial con el personal responsable de la unidad de archivo de la Facultad.

## **1.7. Justificación**

Se justifica la realización de esta investigación porque con el diagnóstico realizado, se demuestra conocimiento de la situación y del contexto del problema, se espera aportar con sugerencias para alcanzar soluciones prácticas, posibles y aplicables en los procesos de atención al usuario de los servicios del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

La gestión documental fue siempre una necesidad, un problema para las organizaciones, representando gastos en locales y almacenes, infraestructuras para garantizar el estado de conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos, duplicaciones, gastos de fotocopias, fax, etc.

La mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada. En otros es la importancia de los documentos o el volumen de información lo que estimula a buscar nuevas soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento. Resulta evidente entonces, la trascendencia del tema propuesto para la investigación.

La investigación es factible, porque se cuenta con la colaboración de las autoridades y personal de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Técnica del Norte, se dispone de la logística necesaria para la implementación del proyecto; existe la disponibilidad de material bibliográfico suficiente y actualizado, acceso a Internet y otras fuentes que proporcionan la información necesaria para

sustentar la información científica, teórica y práctica; y, se cuenta con los recursos económicos, que no resultan onerosos para la ejecución de este trabajo hasta su culminación, de acuerdo con las actividades planteadas en el proyecto.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Fundamentación Teórica

##### 2.1.1. Teoría de la Organización

La escuela Teoría de la Organización, o también llamada Teoría Behaviorista de la Administración o Teoría del Comportamiento Humano en la Organización, comienza a desarrollarse al finalizar la Segunda Guerra Mundial y se prolonga hasta la década del sesenta, (1946-1960).

Esta corriente de pensamiento nació en U.S.A., siendo como principales exponentes Herbert Simon, Chester Barnard, Richard Cyret, James March, David Miller y Martin Starr.-

Los métodos que utilizan estos autores son de carácter sociológico y científico.

Podemos decir que los trabajos sobre influencia, área de aceptación y equilibrio organizacional sirvieron a Simon como base para continuar su desarrollo técnico y analiza su comportamiento.

Según WORCHEL, J. COOPER, G.R. GOETHALS, J. OLSON (2008) **“La Teoría de la Organización ha hecho un valioso aporte a la administración. Analiza la organización como un todo, tomando en consideración no solamente la organización formal sino también las relaciones interpersonales existentes, o sea la organización informal. Además de darles importancia al comportamiento individual, los conflictos individuales, la escala de valores**

**individuales, como afectan al comportamiento de la organización y el logro de sus objetivos.” (p.14)**

Los principales aportes fueron el estudio del proceso decisorio en las organizaciones, la introducción del concepto de racionalidad limitada, el estudio de la cadena de medios afines, el proceso de formación de objetivos, la teoría del equilibrio, la influencia organizativa y los estudios del conflicto.

El equilibrio de la organización se alcanza en la medida en que la organización sea capaz de generar los recursos necesarios para brindar los incentivos que mantendrán la participación de los distintos actores de la misma.

### **2.1.1. Función de Archivo Documental**

#### 2.1.1.1. Generalidades

**Para RAMOS Jiménez, Joaquín (1999). “La administración documental está destinada a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, conservación, uso, selección y disposición final de los documentos de archivo, con el propósito de lograr eficiencia en el manejo de los mismos a lo largo de su ciclo de vida. La acumulación ordenada de documentos que se crean en el curso de las actividades de una persona es preservada para la realización de sus propósitos.” (p.23)**

Con la administración documental obtenemos muchos beneficios tales como consolidar toda la información disponible en un único lugar, pertinente a cada empleado, facilitando la búsqueda y acceso a la información. En cada entidad, día a día se hacen pequeñas mejoras, para tener toda la información lo más accesible posible. En los momentos más intensos del trabajo, es muy importante encontrar la documentación fácilmente y con rapidez.

Estanterías, archivadores, cajas, carpetas y espacios reservados para la documentación en tránsito entran en juego y poco a poco se van puliendo procesos y creando procedimientos para trabajar lo más eficaz y eficientemente posible.

Es por eso que el Proceso de la Administración Documental es parte importante en el desarrollo de una empresa o institución. En el pasado, el archivo no tenía un orden específico y era una tarea difícil para el encargado obtener una información determinada, con la consecuente pérdida de tiempo.

### **2.1.2. Documento**

Para la Real Academia Española documentar significa "probar documentos", al mismo tiempo define como documentos "un escrito o cualquier otra cosa que pruebe o acredita algo".

La Ley de Patrimonio Histórico Español define el documento como "toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soporte informáticos.

Desde el punto de vista administrativo, documento sería toda información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo.

Tendrán la consideración de público administrativo los documentos válidamente emitidos por los órganos de la Administración Pública que determinará reglamentariamente los órganos que tengan atribuciones

y competencias de expedición de copias auténticas de documentos públicos o privados.

Las copias de cualquier documento público gozarán de la misma validez y eficacia que sus originales siempre que exista constancia de que sean auténticas.

El documento oficial reúne, en general, las mismas características que los demás documentos aunque con algunas salvedades:

En ellos se establece una relación entre las personas físicas o jurídicas con la Administración Pública o de diferentes organismos públicos entre sí.

La mayoría de estas relaciones se realizarán a través de impresos preestablecidos o normalizados;

Ha de quedar constancia de la fecha de recepción del documento.

El soporte material puede ser muy variado, y cada vez con más frecuencia se utilizan los soportes audiovisuales, gráficos, informáticos, nos centraremos en el documento escrito que sigue siendo el más utilizado y el que con más frecuencia vamos a manejar.

El documento, al mismo tiempo que fuente de información, se reconoce legalmente como prueba de que un acto ha sido o no ejecutado, aunque no todos los documentos se encuentran regulados adecuadamente.

### **2.1.3. Impreso**

Impreso sería un formulario en el que encontramos algunas partes fijas o comunes y otras en blanco (datos variables) en los que se demandan datos específicos a proporcionar por el interesado. Cobra validez y condición de tal, cuando contiene todos los datos, está firmado y sellado por el representante del órgano competente.

Aunque los tipos de impresos son muy variados, según la finalidad que cumplan y el organismo que los emita, éstos deben reunir unas características básicas. Entre otras, las siguientes:

Homogeneización en cuanto a tamaño y contenido.

Facilitan su cumplimentación por parte del interesado. Para ello los impresos cuentan con instrucciones generalmente al dorso, que explican el modo de llenarlos, simplificando la tarea al máximo.

Facilitan el análisis de datos a la persona encargada, mediante la ubicación de cada dato concreto en el mismo lugar en todos los impresos.

La calidad del papel dependerá de su finalidad o destino; así los impresos a los que se prevé una vida larga son de una calidad superior que la de aquellos cuya vida se prevea corta o sean para un solo uso. En relación con la calidad también se tendrá en cuenta si estos son para uso externo o interno; en el primer caso requerirán de mayor calidad y de una presentación más estética.

Cuando un impreso conste de varias copias, éstas serán de diferentes colores para evitar errores en la entrega de los mismos (al interesado, a la administración, etc.) y facilitar la clasificación en su caso.

El contenido, aunque muy diferente según la finalidad que cumpla, constará básicamente de:

Parte superior o encabezamiento: figuran los datos relativos a la definición del impreso; un número de referencia correlativo que permitirá su identificación; identificación del organismo que lo emite; instrucciones: pueden ir en el encabezamiento y en caso de que sean muy extensas se recogerán al dorso.

Parte central o cuerpo: está directamente relacionado con la finalidad con la que ha sido elaborado el informe. Contienen los datos a consignar por cada interesado y referidos directamente con el asunto de que trata el impreso (por ejemplo solicitud para acceder a pruebas de oposición, declaración del impuesto, etc.)

Parte inferior o pie: incluye: la fecha en la que fue llenado; la firma del interesado; el sello del organismo que recibe el impreso.

Los documentos serán objeto de normalización, para que cada serie o tipo de los mismos obedezcan a iguales características o formato, facilitando al mismo tiempo las tareas de archivar, clasificar, extraer datos, mecanización e informatización, etc.

El número de documentos oficiales es muy amplio, y pueden ser dirigidos desde la Administración a los particulares y al contrario.

#### **2.1.4. La ordenación**

En el trabajo archivístico, una vez que hemos establecido la clasificación de los documentos de un fondo o de una sección, atendiendo a los órganos o funciones de la entidad productora, deberemos proceder a fijar el orden de los documentos integrados en las distintas series documentales. Un documento determinado, dentro de su serie, tendrá una localización determinada con relación a los otros.

##### 2.1.4.1. Tipos de ordenación

Los diversos tipos de ordenación que existen están en función de la unidad-orden, elegida para determinar dicha ordenación. Las unidades de orden y los tipos de ordenación son los siguientes:

1. Si se elige como unidad la fecha de los documentos, tendremos la ordenación cronológica.
2. Si se ordena utilizando una palabra que pueda identificar a cada documento, tendremos la ordenación alfabética.
3. Si se elige un número como unidad-orden, estaremos ante la ordenación numérica.

##### 2.1.4.2. Operaciones relacionadas con la ordenación

Se trata de una serie de trabajos que normalmente se realizan, o la mayor parte de ellos, conjuntamente con la propia ordenación documental:

1. Desdoble o despliegue de documentos que se han conservado plegados, como mapas, planos, etc.
2. Signaturación y sellado como medida de seguridad y control.
3. Datación indicar fecha completa.
4. Numeración y foliación se indica en lápiz en el lado superior derecho.
5. Agregación, reubicación de documentos mal colocados, exige un testigo.

### **2.1.5. El archivo**

#### 2.1.5.1. Concepto de archivo

La palabra archivo, del latín archivium, presenta tres acepciones distintas de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española:

Local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no sólo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos documentos y el mueble/s que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan).

Otras definiciones hacen referencia al archivo como aquella institución cuya función primordial es la de reunir, organizar, conservar y difundir, utilizando las técnicas adecuadas, dichas conjuntos de documentos para el cumplimiento de los fines anteriormente mencionados.

También se le da este nombre al servicio especializado (Servicio de Archivo) cuya misión consiste en recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos.

Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario.

El material de archivo más corriente lo constituyen: Carpetas, archivadores tipo Z, guías, etc.

#### 2.1.5.2. Funciones del archivo

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello, estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación. Estos documentos se conservaran debidamente ordenados y clasificados. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad. El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.

Otra función del archivo es la de ser un 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 el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

#### 2.1.5.3. Clases de archivos

RAMOS Jiménez, Joaquín (1999) propone una clasificación de los archivos, así: Según el grado o frecuencia de utilización:

1. Archivos activos o de gestión: recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.

2. Semiactivos: contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.
3. Inactivos: recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental.

Según el lugar de emplazamiento:

1. Generales o centralizados: documentos que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos.
2. Descentralizados o parciales: se encuentran en las distintas dependencias de la entidad. Estos a su vez pueden ser:
3. Departamentales o por secciones: en el propio departamento por ser utilizado constantemente por este.
4. Personales: de cada puesto de trabajo para que pueda ser de acceso inmediato a la persona que trabaja con ellos.

Estas dos clasificaciones no son excluyentes, sino que se complementan entre sí.

El archivo de gestión:

Es el archivo realizado directamente por el empleado o funcionario en su puesto de trabajo. El número de consultas de este archivo es muy amplio y los documentos archivados pueden provenir de otros organismos departamentos o bien han sido entregados directamente por los interesados.

El funcionario es el responsable directo de su archivo, debe clasificar los documentos y mantenerlos en el archivo el tiempo estrictamente necesario fijado por la entidad o el que resulte imprescindible para realizar sobre el documento las operaciones oportunas. Sólo deberán estar por tanto los documentos en poder del funcionario el tiempo oportuno, sin que sirva el archivo como lugar permanente de almacenamiento, debiéndose enviar los documentos a otros puestos de trabajo para que siga su tramitación o bien a los archivos semiactivos de los departamentos si se ha terminado el trabajo sobre éstos.

El archivo de gestión debe estar perfectamente ordenado para facilitar la rapidez de actuación y la perfecta localización del documento.

#### 2.1.5.4. Conservación de la información

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

1. Adopción de medidas para asegurar la perdurabilidad material de los documentos.
2. Mantenimiento y control de las instalaciones del archivo, (estado de edificios, instalaciones eléctricas, estanterías, etc.).

3. Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos: control de humedad, incendio, robo, etc.
4. Restauración de documentos deteriorados.
5. 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. El registro**

Encontramos para este término dos acepciones:

Lugar: donde se centraliza la entrada y/o salida de documentos.

Libros u otros medios: donde será anotada y referida toda la documentación de entrada y/o salida que tiene lugar. La finalidad básica del registro en términos generales es el control de todos los documentos que entran y/o salgan en los diferentes órganos de la entidad.

#### **2.1.6.1. Clases de registros**

Registro general: es el registro de la correspondencia. Consiste en anotar toda comunicación tanto de entrada como de salida que se establezca con el exterior, puede ser de dos tipos:

Registro general de entrada: se hará el correspondiente asiento de todo escrito que se reciba, y se pueden utilizar dos procedimientos:

1. De registro único: un libro para los diferentes departamentos de un mismo órgano.
2. De registro múltiple: un libro por cada departamento de la misma entidad que reciba correspondencia.
3. Registro general de salida.- se anotará la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o a particulares. Pueden utilizarse procedimiento de registro único o múltiple.
4. Registro auxiliar: los órganos administrativos podrán crear en las unidades administrativas correspondientes de su propia organización otros registros con el fin de facilitar la presentación de escritos y comunicaciones. Dichos registros serán auxiliares del registro general, al que comunicarán toda anotación que efectúen.
5. Registro de archivo: para inscribir todos aquellos documentos que han sido archivados.

Contenido de los registros:

Numero de inscripción. (Orden temporal de recepción.)

Epígrafe expresivo de la naturaleza del documento.

Identificación del interesado.

Derecho de acceso:

La Constitución Política de la República y la Ley conceden el derecho a la información de los ciudadanos a los archivos y registros.

Los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y a los documentos, que formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de solicitud.

El acceso de documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a éstas, que, en el supuesto de observar que tales datos figuren incompletos o inexactos podrán exigir que sean rectificadas o completadas, salvo que figuren en expediente caducados por el transcurso del tiempo.

El acceso podrá ser denegado por razones de interés público, o porque lo disponga la Ley.

Funciones

Según RUIZ Rodríguez, Antonio Ángel (2005), Todo documento que entre o que salga de la Administración deberá ser registrado para que quede constancia de su entrada o salida. El registro cumple fundamentalmente la función de facilitar la localización de un determinado escrito o documento además de:

1. Dar testimonio de que un documento ha pasado o no por la entidad en cuestión.

2. Conocer el destino final de un documento (sí ha sido destruido o archivado).
3. Localizar el lugar concreto donde se halla el documento o escrito.
4. Conocer los datos más significativos de un documento sin necesidad de consultarlo directamente ya que el registro quedan anotados éstos.

### **2.1.7. Atención al Cliente**

El éxito de una organización depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en las relaciones administrativas, laborales o comerciales.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos "clientes escurridizos" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

Muchos emprendedores insisten en que la experiencia puede ser aplicable a cualquier situación y se dan cuenta tarde que su empresa no está sufriendo una recesión pasajera, sino que están quedando fuera del negocio.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Sería ocioso tratar de encontrar una descripción amplia y precisa del concepto "cliente". Pero podemos elaborar un listado enumerando los aspectos esenciales que pueden caracterizar ese concepto.

#### 2.1.7.1. Un cliente

- ✓ Es la persona más importante de nuestro negocio.
- ✓ No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- ✓ Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
- ✓ Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- ✓ Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.
- ✓ Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- ✓ Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- ✓ Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- ✓ Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.

- ✓ Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.
- ✓ El cliente es nuestro jefe y nuestra razón de ser como empresarios

Cada empresario debe responder preguntas tales como: ¿Para qué mejorar la atención a mis clientes?, ¿Cómo hacerlo?, ¿Con quién?, ¿Me traerán ventajas o desventajas esos cambios?

Estos interrogantes encuentran respuesta a diario en el comportamiento de los consumidores, que reciben influencia de los medios de comunicación para modificar sus hábitos de compra con mucha rapidez. (Uso de distintos medios de pago, entrega a domicilio, compras por Internet, etc.)

Es necesario instrumentar un sistema de capacitación y motivación que involucre a todo el personal que interviene en este proceso.

Debe haber una clara definición de tareas y responsabilidades, para hacer previsibles los resultados y reducir constantemente la cantidad de clientes insatisfechos. Porque la disminución de los costos por la "no calidad", tiene como contrapartida un aumento de las ventas y la fidelidad de los clientes satisfechos. .

#### 2.1.7.2. El servicio

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico.

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es "un valor agregado para el cliente", y en ese campo el cliente es cada vez más exigente.

En la percepción de la calidad del servicio influyen también los símbolos que rodean al producto.

El precio pocas veces constituye una ventaja competitiva. Incluso desde la perspectiva del desarrollo tecnológico, cuando alguien logra algo novedoso, al poco tiempo lo alcanzan los demás.

En las posibilidades de diferenciación, la orientación al servicio, es decir el "saber hacer" es la que se lleva la "parte del león".

La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica.

La comunicación es la única forma de hacer conocer la ventaja de la empresa en relación a sus competidores. Es la que permite ocupar un lugar en la mente de los consumidores (posicionamiento).

La comunicación debe ajustarse a la magnitud del servicio que se brinda. Una promesa que aumente desmesuradamente las expectativas del cliente, provoca decepción y con frecuencia la pérdida del mismo cuando no se cumple cabalmente.

#### 2.1.7.3. Características del servicio

Las características del servicio son:

Intangible: no se puede tocar, sentir, escuchar y oler antes de la compra.

Inseparable: se fabrica y se consume al mismo tiempo.

Variable: depende de quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece.

Perecedero: No se puede almacenar.

#### 2.1.7.4. Atención al público

Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, aparece identificada como si fuera la organización misma.

Estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público, según propone HARRINGTON, J. (1998):

Cortesía: Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".

Confiable: Los clientes quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien

responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

Atención personal: Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.

Personal bien informado: El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.

Simpatía: El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad. (p. 89)

#### 2.1.7.5. La comunicación efectiva

Cuando nos comunicamos con alguien no solamente emitimos un mensaje, también recibimos una respuesta y nuevamente comunicamos ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

Las comunicaciones comprenden el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que conforman los mercados objetivos de la empresa.

En términos generales podemos agrupar dos tipos de comunicación:

## Comunicación verbal

Es la que expresamos mediante el uso de la voz:

Saludar al cliente con calidez: Esto hará que el cliente se sienta bienvenido.

Ser precisos: No se deben utilizar frases como "Haré lo que más pueda". El cliente no entiende que es "lo que más podemos".

No omitir ningún detalle: Cuando le diga a un cliente que el producto cuesta \$ 40,00; eso es lo que él espera que le cobren. Si existen cargos adicionales hay que decírselo por anticipado.

Pensar antes de hablar: Cuanto más sepamos acerca del cliente, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.

Comunicación no verbal: La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes.

Investigaciones recientes compiladas por WELLINGTON, P. (1997), demuestran que en una disertación, una comunicación personal ante un grupo de individuos, el 55 % del impacto de transmisión se concreta a través del lenguaje corporal y los gestos, el 38 % llega mediante el tono de voz, cadencia, etc. y sólo el 7%, a través del contenido y el significado de las palabras.

Utilicemos la sonrisa, postura, vestimenta, gestos, que son ejemplos de la comunicación no verbal, para capitalizar la satisfacción del cliente.

### El uso del teléfono

Una de las formas de tomar contacto con el cliente es mediante el uso del teléfono. Es muy importante la forma en que establecemos la comunicación y el tono de la conversación. Antes de iniciar el tratamiento del tema, el diálogo con la persona que está del otro lado de la línea debe iniciarse siguiendo estos pasos elementales:

- ✓ Saludar al interlocutor
- ✓ Dar el nombre de la empresa y cargo o departamento
- ✓ Decir nuestro nombre
- ✓ Ofrezcamos ayuda

Antes de tomar el auricular, debe haber una disposición entusiasta de la persona que atiende. Luego se debe escuchar cuidadosamente para descubrir que es lo que desea nuestro interlocutor:

- ✓ Hacer una pregunta o consulta.
- ✓ Expresar una objeción
- ✓ Hacer un planteo

Las objeciones expresan el desacuerdo del cliente que las utiliza para evitar o dilatar la compra. Las objeciones hay que responderlas "no ignorarlas", tratando de emplear argumentos que las neutralicen o minimicen.

Guía de Consulta Rápida en Mercadotecnia y Atención a Clientes ofrece la

siguiente descripción de las características de una buena atención telefónica que tiene una serie de requisitos que se deben cumplir para lograr ese objetivo:

Comprender todas las funciones del teléfono.

Contestar el teléfono tan pronto sea posible.

Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad.

Evitar los ruidos innecesarios.

Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.

No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

Se debe pedir consentimiento para hacer esperar al cliente.

Hay que utilizar el botón de espera (HOLD) cuando hagamos esperar a un cliente.

No dejar al cliente esperando mucho tiempo en la línea. Se irrita y fastidia. Se predispone mal.

En muchas oportunidades debemos evaluar no solamente lo que decimos, sino COMO lo decimos.

Hay que eliminar frases como: "Usted tendrá que...", o "No puedo ayudarlo, tendrá que hablar con la administración".

Lo correcto es decir: "Puedo comunicarlo con el departamento de administración". "No hay que dar detalles innecesarios".

El cliente no necesita saber que el dueño de la empresa tiene su mujer enferma o fue a buscar a su hijo al colegio.

"Evitar la palabra debería"

No hay que decirle al cliente que el encargado de ventas "debería llegar en una hora" si no estamos seguros.

Lo correcto es tomar el nombre y teléfono del cliente y llamar cuando vuelve el encargado de ventas.

"No mencionar otras quejas".

No se puede excusar diciendo, "no puede ayudarlo, ahora está atendiendo otra queja...".

#### 2.1.7.6. La habilidad de escuchar

Una de las partes esenciales de la comunicación es saber escuchar. Va más allá de lo que nosotros oímos con nuestros oídos. Significa escuchar con la mente.

Hay que escuchar los hechos y los sentimientos. Porque la gente se expresa con ambos elementos. La respuesta tiene que contemplar hechos y sentimientos.

Es necesario involucrarse activamente en la conversación. Comprender lo que está diciendo el cliente, y con gestos y palabras transmitirle qué comprende la situación y ofrecer las soluciones que están dentro del compromiso de venta.

Mientras se atiende al cliente, no hay que distraerse. Ni tampoco permitir que otros empleados, clientes o cosas que estén sucediendo dispersen nuestra atención. Eso muestra al cliente que "él" es importante y nos estamos ocupando de su problema. Hay que esperar que el cliente termine de hablar antes de formular la respuesta. Se debe evitar interrumpir y contestar apresuradamente. No hay que perder ni una palabra de lo que el cliente tiene para decirnos.

No se debe prejuzgar. En general la apariencia o aspecto exterior de un cliente no debe ser la pauta para juzgar si puede o no comprar un producto o servicio; porque se corre el riesgo de perder una venta importante. "Las apariencias engañan".

#### 2.1.7.7. La habilidad de preguntar

En todos los casos hay que escuchar lo que el cliente "dice" pero también lo que "no dice".

Muchas veces los clientes tienen dificultad para expresarse, nuestra responsabilidad es llegar al verdadero asunto. ¿De qué forma?, indagando. ¿Cómo?, formulando preguntas ABIERTAS o generales o CERRADAS específicas.

Las preguntas ABIERTAS sirven para:

1. Establecer necesidades
2. Definir problemas
3. Comprender pedidos
4. Obtener más información

Se utilizan preguntas CERRADAS para:

1. Clarificar lo que se ha dicho
2. Hacer que el cliente preste su conformidad
3. Resumir una conversación o confirmar un pedido

#### 2.1.7.8. El trato con el cliente

El cliente discutiador: Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa.

Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de clientes:

Solicitarle su opinión.

Hablar suavemente pero firme.

Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.

Contar hasta diez o más.....

El cliente enojado: Cuando se trata este tipo de clientes no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más.

Algunas formas de manejar la situación son:

Ver más allá del enojo

No ponerse a la defensiva

No involucrarse en las emociones

No provocar situaciones más irritantes

Calmar el enojo

No hay que prometer lo que no se puede cumplir

Analizar a fondo el problema

Hay que ser solidario

Negociar una solución

El cliente conversador: Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a comprar algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar

interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.

El cliente ofensivo: El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA!. Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hacer bajar el nivel de confrontación.

El cliente infeliz: Entran en un negocio y hacen esta afirmación: "Estoy seguro que no tienen lo que busco". Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la empresa, su conflicto es con la vida en general. No hay que intentar cambiarlos, se procura mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer lo que están buscando.

El que siempre se queja: No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.

El cliente exigente: Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.

El cliente coqueteador: Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres. Se debe mantener una actitud calmada, ubicada y de tipo profesional en todo

momento. Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.

El que no habla y el indeciso: Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión.

#### 2.1.7.9. La excelencia

La buena calidad en la atención crea nuevos clientes y mantiene la lealtad con los propios. Ello se logra poniendo en práctica éstos y otros conceptos cuya aplicación debe superar las expectativas pautadas, logrando sorprender al cliente por darle más de lo que esperaba, en síntesis, estaremos logrando la excelencia.

CALIDAD: "Es dar al cliente lo que se prometió"

EXCELENCIA: "Es sorprender al cliente, dándole más de lo que se le prometió".

## **2.2. Posicionamiento Teórico Personal**

La Teoría de las Organizaciones tiene como Objetivo Central el Descubrir las limitaciones que tiene la racionalidad humana. Parte del Hombre Administrativo donde se identifica al ser que se comporta con relativa racionalidad y busca obtener resultados satisfactorios, y lo diferencia del Hombre Económico que actúa racionalmente y busca maximizar el beneficio. Se considera la Teoría de la Organización, como la que más se ajusta al fenómeno identificado como problema de investigación.

Los niveles de motivación, de reflexión, de compromiso demostrados por el personal administrativo de la Universidad Técnica del Norte y la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, en función del logro de los objetivos institucionales, la calidad del desempeño en procesos y resultados, sin lugar a dudas se evidencia en el clima organizacional afectado de alguna forma por la capacidad de asumir roles laborales en contexto de la gestión institucional comprometida con el desarrollo de la educación superior.

El comportamiento humano como fenómeno sociológico que involucra una serie de aspectos intrínsecos y extrínsecos del individuo en los distintos escenarios de actuación, repercuten, en el diario convivir de las instituciones y organizaciones sean éstas públicas o privadas.

### **2.3. Glosario de términos**

**ARCHIVO:** Conjunto orgánico de documentos, en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por los sujetos obligados oficiales.

**ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN:** Unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de los sujetos obligados oficiales y que permanecen en él hasta su destino final.

**ARCHIVOS GENERALES:** Expresión genérica para referirnos a los archivos que concentran la documentación generada y recibida por las dependencias y entidades públicas, y son: el Archivo General del Estado, el Archivo

General del Congreso del Estado, el Archivo General del Poder Judicial del Estado, los archivos generales de las entidades de la administración pública paraestatal y los archivos generales de los ayuntamientos del Estado y sus entidades.

**ARCHIVO DE TRÁMITE:** Unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.

**ARCHIVO HISTÓRICO:** Unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

**BAJA DOCUMENTAL:** Eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos.

**CATÁLOGO DE DISPOSICIÓN DOCUMENTAL:** Registro general y sistemático que establece los valores documentales, los plazos de conservación, la vigencia documental, la clasificación de reserva o confidencialidad y el destino final.

**CLASIFICACIÓN ARCHIVÍSTICA:** Proceso de identificación y agrupación de expedientes homogéneos con base en la estructura funcional de la dependencia o entidad, sin que esta clasificación en materia de archivo corresponda a la clasificación de la información restringida.

**CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS:** Conjunto de procedimientos y medidas destinados a asegurar la preservación y la prevención de alteraciones físicas y de información de los documentos de archivo.

**CUADRO GENERAL DE CLASIFICACIÓN ARCHIVÍSTICA:** Instrumento técnico que refleja la estructura de un archivo con base en las atribuciones y funciones de cada dependencia o entidad.

**DEPURACIÓN:** Es la eliminación física de documentos, los cuales ya cumplieron su función y plazos determinados en el cuadro general de clasificación, deben estar acompañados del criterio de eliminación y este a su vez asentarse en un acta.

**DESTINO FINAL:** Selección en los archivos de trámite o concentración de aquellos expedientes cuyo plazo de conservación o uso ha prescrito, con el fin de darlos de baja o transferirlos a un archivo histórico.

**DIGITALIZACIÓN:** Es la conversión de documentos en papel a imágenes electrónicas por medio de un scanner.

**DOCUMENTACIÓN ACTIVA:** Aquella necesaria para el ejercicio de las atribuciones de las unidades administrativas y de uso frecuente, que se conserva en el archivo de trámite.

**DOCUMENTACIÓN SEMIACTIVA:** Aquella de uso esporádico que debe conservarse por razones administrativas, legales, fiscales o contables en el archivo de concentración.

**DOCUMENTO ELECTRÓNICO:** Información que puede constituir un documento de archivo cuyo tratamiento es automatizado y requiere de una herramienta específica para leerse o recuperarse.

**FONDO:** Conjunto de documentos producidos orgánicamente por una entidad pública, con cuyo nombre se identifica.

**EXPEDIENTE:** Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de una dependencia o entidad.

**GUÍA GENERAL:** Esquema general de descripción de las series documentales de los archivos de una dependencia o entidad, que indica sus características fundamentales conforme al cuadro general de clasificación archivística y sus datos generales.

**PLAZO DE CONSERVACIÓN:** Período de guarda de la documentación en los archivos de trámite, de concentración e histórico. Consiste en la combinación de la vigencia documental, el término precautorio, el periodo de reserva, en su caso, y los periodos adicionales establecidos en los presentes lineamientos.

**TRANSFERENCIA:** Traslado controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica de un archivo de trámite al archivo de concentración (transferencia primaria) y de expedientes que deben conservarse de manera permanente, del archivo de concentración al archivo histórico (transferencia secundaria).

**SECCIÓN:** Es la división de un fondo basado en la estructura orgánica de la entidad pública o equivalente de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

**SERIE:** Es el conjunto de expedientes de estructura y contenido homogéneo emanado de una misma unidad administrativa, como resultado de sus funciones específicas.

**SERIES DOCUMENTALES:** Son agrupamientos de documentación que se produce y se usa en cualquier institución, entidad pública o en alguna de sus unidades de adscripción internas, es decir una asociación de expedientes cuya producción deriva del ejercicio de una misma función o atribución.

**VALORACIÓN:** Actividad que consiste en el análisis e identificación de los valores documentales para establecer criterios de disposición y acciones de transferencia.

**VALOR DOCUMENTAL:** Condición de los documentos que les confiere características administrativas, legales, fiscales o contables en los archivos de trámite o concentración (valores primarios); o bien, evidenciales, testimoniales e informativas en los archivos históricos (valores secundarios).

**VIGENCIA DOCUMENTAL:** Período durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables

#### **2.4. Preguntas Directrices**

Las preguntas que orientarán la investigación propuesta, son las siguientes:

- ¿Cómo está organizado el sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte?
- ¿Cuáles son las limitaciones del sistema de archivo documental y referencial actualmente utilizado por el personal?
- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y científicos que permitan la comprensión del tema seleccionado para el estudio?
- ¿El diseño de una Guía Organizacional del sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, permitirá mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios?
- ¿Es posible socializar la Guía Organizacional del sistema de archivo documental y referencial con el personal responsable de la unidad de archivo de la Facultad?

## 2.5. Matriz Categorial

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
Proceso secuencial de ingreso, clasificación, organización, conservación, referencia y consulta de información documental de un ente público o privado que registra su gestión.	Sistema de Archivo Documental	Organización documental	Ingreso Organización Clasificación Procesamiento Conservación Custodia
Proceso lógico de organización codificada contrastada que facilita y permite la ubicación exacta de información documental o digital.	Sistema de Archivo Referencial	Sistematización Referencial	Codificación Estandarización Referencia Contra referencia Identificación Consulta
Conjunto de características y	Atención al cliente	Estudiantes	Reducción de

<p>condiciones particulares de la prestación de servicios que buscan satisfacer las necesidades del cliente interno o externo.</p>		<p>Docentes Pares</p>	<p>tiempo trámite Eficacia: productos y procesos Satisfacción del usuario Cortesía Amabilidad Interés Empatía</p>
--	--	---------------------------	---

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de Investigación

La investigación tiene un **diseño no experimental**, dado por las características del programa, es **Factible**, porque permite plantear una alternativa de solución en la gestión de archivo documental y referencial que está bajo la responsabilidad del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.

Tiene un **enfoque cualitativo** porque no analiza cifras. Los resultados de la investigación serán analizados como fenómenos del comportamiento social de un grupo humano determinado en el contexto de una realidad identificada.

**Es de campo** y de carácter **descriptivo** en tanto se concurrió a la Institución señalada para obtener la información que es explicada en el informe final para descubrir su realidad objetiva y llegar a la proposición de las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Es también de carácter **documental y bibliográfico**, porque acude a las fuentes escritas para sustentar teorías científicamente propuestas por autores reconocidos en las distintas áreas del conocimiento humano que mantienen concordancia y relación con el tema y que permitieron la elaboración de recomendaciones válidas en la búsqueda de soluciones del problema detectado.

También es de carácter **propositiva** en tanto permitieron plantear soluciones al problema de investigación determinado.

### **3.2. Métodos**

Los métodos que se utilizaron en este trabajo de investigación fueron los siguientes:

El Método **analítico o sintético** en la valoración de los elementos de la situación problemática actual que se desarrolla en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte y en la obtención de conclusiones y recomendaciones como producto del procesamiento de la información obtenida luego de la aplicación de los instrumentos seleccionados.

Con el método **Inductivo-Deductivo** para describir los componentes de fenómenos y causas de los cambios, que determinan los nudos críticos del proceso de gestión y también en el planteamiento de estrategias encaminadas a formular los procesos desde el punto de vista de las soluciones, es decir; cierto tipo de prioridades lo que complementa con el procedimiento **deductivo** mediante el cual se realizan aseveraciones, verdaderas particulares del objeto, es decir, extraer la información que se requiere a partir de la **observación y experiencias** particulares de los funcionarios, para llegar a diferentes conclusiones y recomendaciones de acuerdo a las necesidades de los participantes del proceso de gestión.

Se manejó el método **Matemático** a través de la Estadística en el procesamiento de la información con los cuadros de frecuencias y gráficos que establecieron, registraron, describieron e interpretaron los datos.

### **3.3. Técnicas e Instrumentos**

Las técnicas e instrumentos en la recolección de datos que se utilizaron en la presente investigación son:

La observación directa que realizó el diagnóstico, describió el contexto y caracterizar los diferentes factores del rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Una encuesta que se aplicó al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; y, la encuesta para los Usuarios que requieren de sus servicios, para conocer y obtener información acerca de su desenvolvimiento profesional y técnico específico.

Como instrumento de estas técnicas, se usó el cuestionario elaborado con preguntas de selección múltiple y dicotómica, de acuerdo con las necesidades de la investigación en la búsqueda de la realidad objetiva.

### **3.4. Población y Muestra**

Esta investigación se efectuó con el universo de la población conformada por el personal docente y administrativo responsable de las unidades de archivo, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas y

estudiantes usuarios que requieren de los servicios del grupo investigado de acuerdo con los siguientes cuadros:

Cuadro 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
PERSONAL

N°	PERSONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1	DOCENTE	63	17	80
2	ADMINISTRATIVO RESPONSABLE DE LAS UNIDADES DE ARCHIVO	0	10	10
	TOTAL:	63	27	90

Cuadro 2

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ESTUDIANTES MATRICULADOS PRIMER NIVEL 2010-2011

N°	ESTUDIANTES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
1	CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PRESENCIAL	93	497	590
2	CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SEMIPRESENCIAL	68	250	318
3	ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS	48	120	168
4	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	67	160	227
5	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GOBIERNOS SECCIONALES	31	34	65
6	INGENIERÍA COMERCIAL	17	21	38
7	MERCADOTECNIA	54	76	130
	TOTAL:	378	1158	1536

### 3.5.1. Muestra

En el caso de la población de personal, se trabajará con el 100% de la población responsable de los sistemas internos de archivo. En cuanto a los

estudiantes, con muestra poblacional, utilizando la siguiente fórmula estadística:

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

Donde

n= Tamaño de la muestra

P= 50% Probabilidad de éxito

Q= 50% Probabilidad de fracaso

P.Q.= Varianza media de la población. Valor constante 0.25

N= Población, Universo

(N-1) = Corrección geométrica para muestras superiores a 30 individuos

E = Margen de error estadísticamente aceptable 5%

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

$$n = \frac{1536 * 0,25}{(1536 - 1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{384}{(1535) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{384}{(1535) * 0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{384}{1.209375}$$

$$n = 317.519$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra calculada con un 5% de margen de error es de 318 estudiantes.

### 3.5.1. Fracción Muestral

Para determinar el tamaño de la muestra por estratos, se trabajó con la siguiente fórmula:

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

Donde:

C = Fracción Muestral

n= Tamaño de la Muestra

N = Población o Universo

E = Estrato

Entonces:

$$C = \frac{317.519}{1536}$$

C = 0,20671 Constante de estudiantes

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ESTUDIANTES MATRICULADOS PRIMER NIVEL 2010-2011

N°	ESTUDIANTES	HOMBRES	MUESTRA	MUJERES	MUESTRA	TOTAL	MUESTRA
1	CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PRESENCIAL	93	19	497	103	590	122
2	CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SEMIPRESENCIAL	68	14	250	52	318	66
3	ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS	48	10	120	25	168	35
4	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	67	14	160	33	227	47
5	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GOBIERNOS SECCIONALES	31	6	34	7	65	13
6	INGENIERÍA COMERCIAL	17	4	21	4	38	8
7	MERCADOTECNIA	54	11	76	16	130	27
	TOTAL:	378	78	1158	239	1536	318

C=

0,207

## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

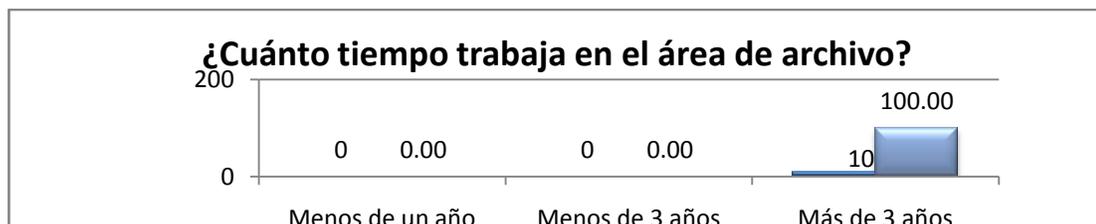
#### 4.1. Resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.

Pregunta 1: ¿Cuánto tiempo trabaja en el área de archivo?

Tabla 1

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	0	0,00
Menos de 3 años	0	0,00
Más de 3 años	10	100,00
TOTAL	10	100,00

Gráfico 1



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

#### Análisis e Interpretación

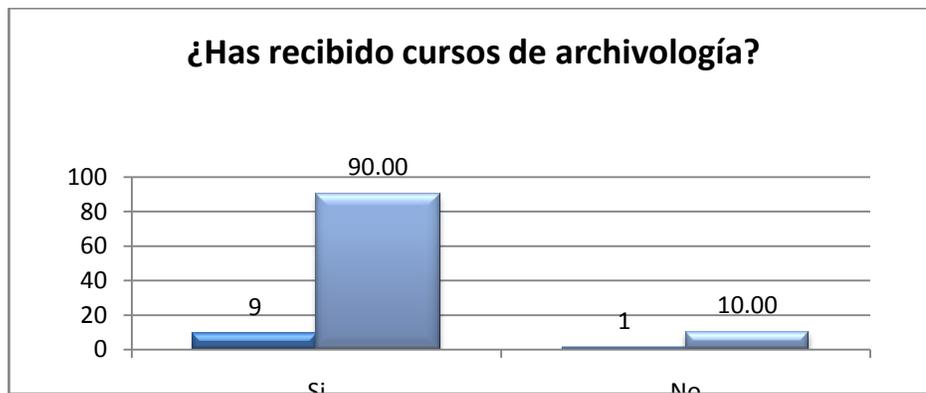
Todos los funcionarios administrativos que trabajan en el área de archivo poseen más de tres años de experiencia en su cargo.

Pregunta 2: ¿Ha recibido cursos de archivología?

**Tabla 2**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90,00
No	1	10,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 2**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

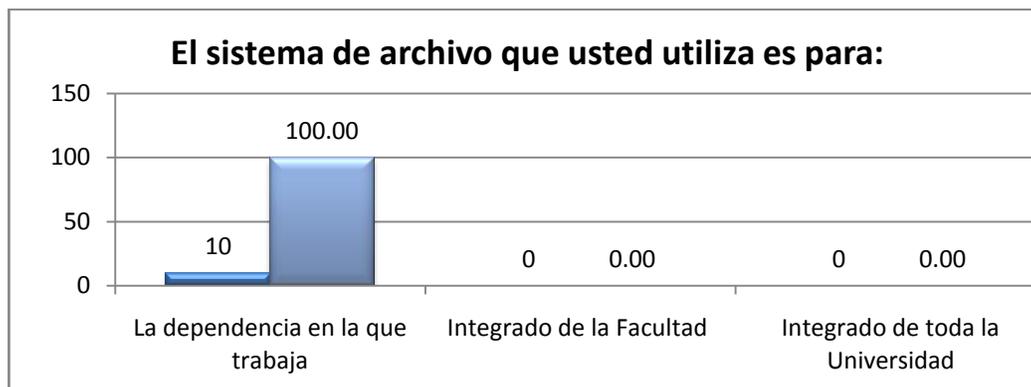
Una gran mayoría los funcionarios administrativos ha asistido a cursos de archivología.

Pregunta 3: El sistema de archivo que usted utiliza es para:

**Tabla 3**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
La dependencia en la que trabaja	10	100,00
Integrado de la Facultad	0	0,00
Integrado de toda la Universidad	0	0,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 3**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

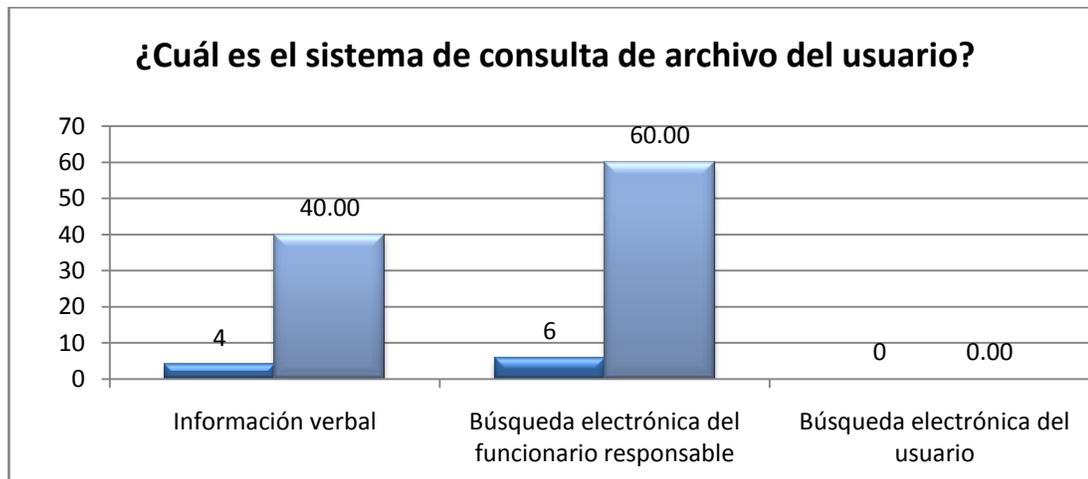
Todos los funcionarios encuestados manifiestan que el archivo que tienen bajo su responsabilidad corresponde a la dependencia en la que trabaja.

Pregunta 4: ¿Cuál es el sistema de consulta de archivo del usuario?

**Tabla 4**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Información verbal	4	40,00
Búsqueda electrónica del funcionario responsable	6	60,00
Búsqueda electrónica del usuario	0	0,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 4**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

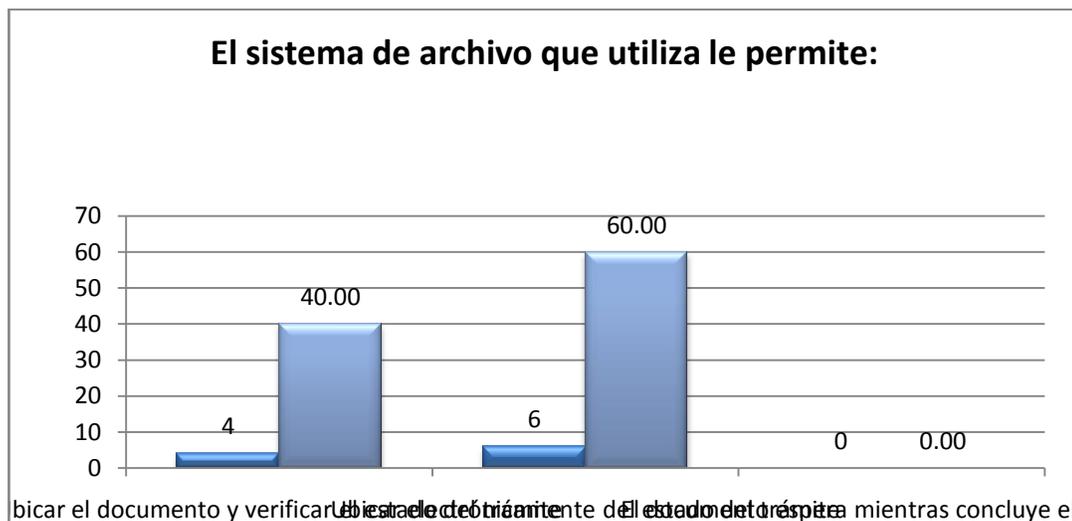
La mayoría de los funcionarios responsables del archivo encuestados señala que el sistema de consulta de archivo del usuario se realiza a través de la búsqueda electrónica del funcionario responsable.

Pregunta 5: El sistema de archivo que utiliza le permite:

**Tabla 5**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ubicar el documento y verificar el estado del trámite	4	40,00
Ubicar electrónicamente del estado del trámite	6	60,00
El documento espera mientras concluye el trámite	0	0,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 5**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

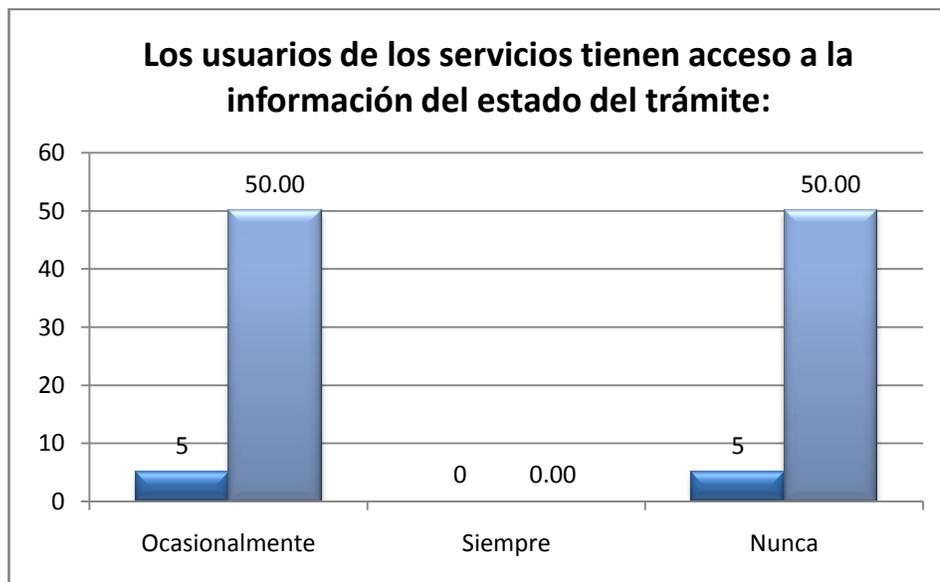
La mayoría del personal responsable del archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte indica que el sistema de archivo que utiliza le permite ubicar electrónicamente el estado del trámite.

Pregunta 6: Los usuarios de los servicios tienen acceso a la información del estado del trámite:

**Tabla 6**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ocasionalmente	5	50,00
Siempre	0	0,00
Nunca	5	50,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 6**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

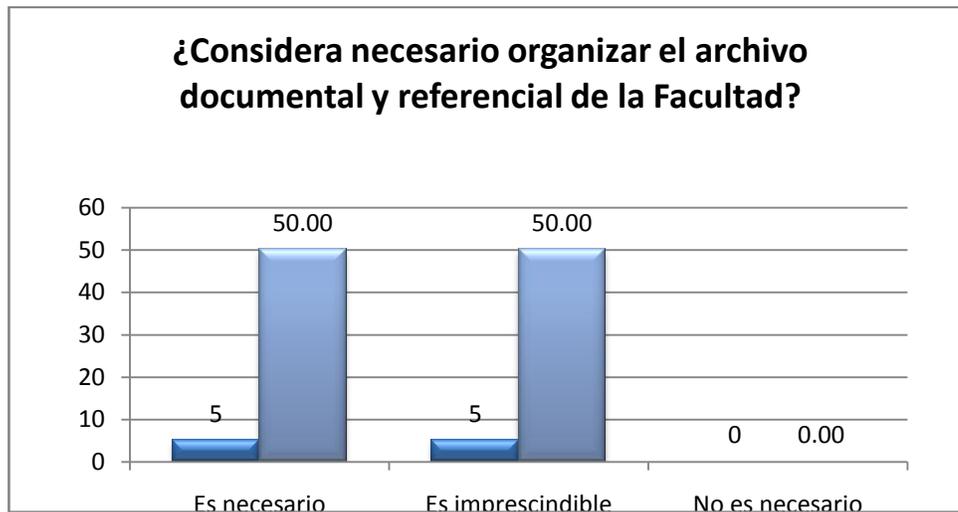
De acuerdo con la información proporcionada por el personal responsable del archivo de las dependencias de la Facultad, la mitad de los usuarios de los servicios tienen acceso a la información del estado del trámite.

Pregunta 7: ¿Considera necesario organizar el archivo documental y referencial de la Facultad?

**Tabla 7**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Es necesario	5	50,00
Es imprescindible	5	50,00
No es necesario	0	0,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 7**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

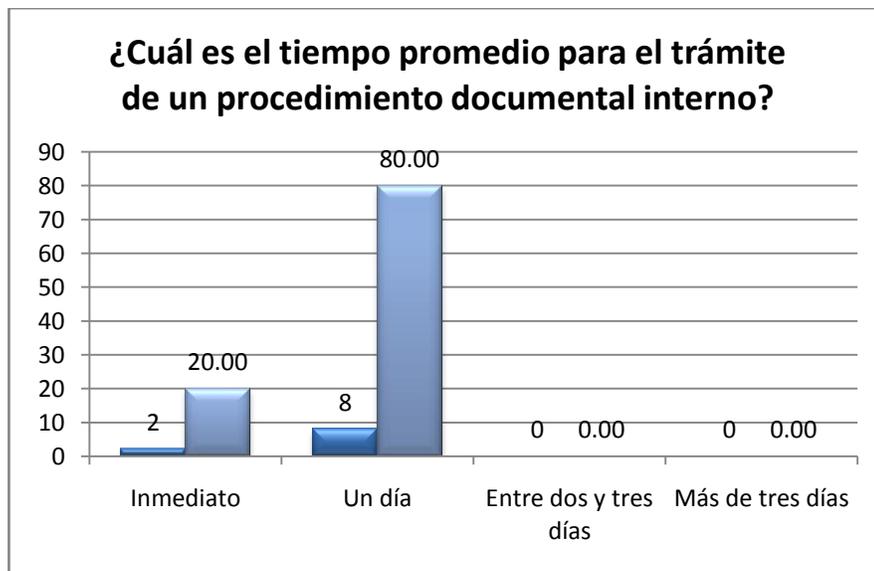
La mitad del personal responsable del archivo considera imprescindible organizar el archivo documental y referencial de la Facultad.

Pregunta 8: ¿Cuál es el tiempo promedio para el trámite de un procedimiento documental interno?

**Tabla 8**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Inmediato	2	20,00
Un día	8	80,00
Entre dos y tres días	0	0,00
Más de tres días	0	0,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 8**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

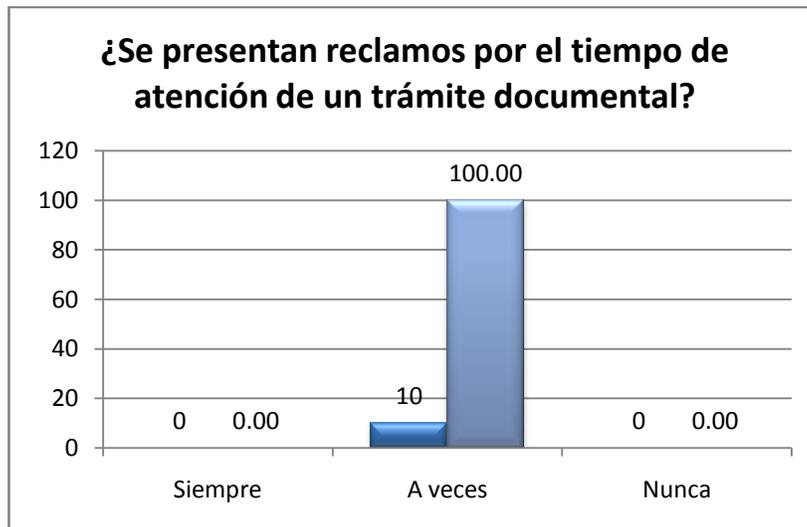
Una gran mayoría del personal encuestado indica que el tiempo promedio para el trámite de un procedimiento documental interno es de un día.

Pregunta 9: ¿Se presentan reclamos por el tiempo de atención de un trámite documental?

**Tabla 9**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0,00
A veces	10	100,00
Nunca	0	0,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 9**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

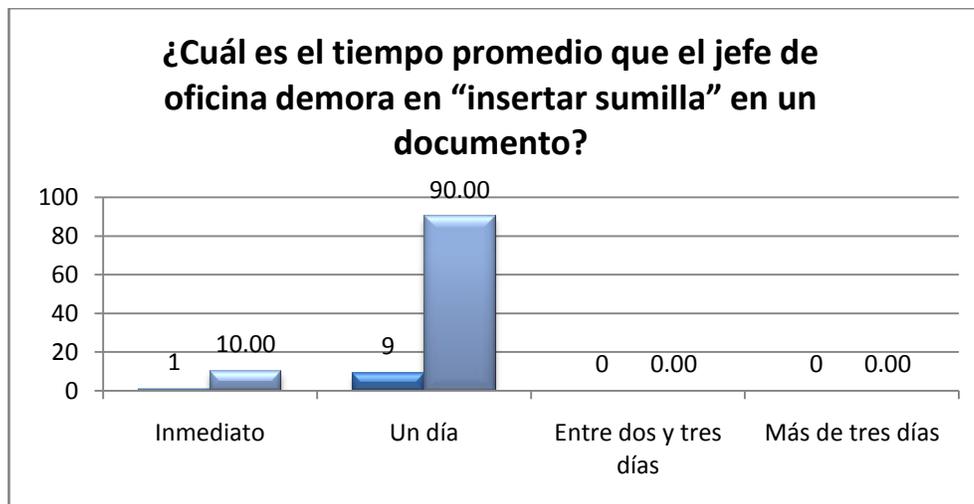
Todo el personal encuestado reconoce que a veces se presentan reclamos por el tiempo de atención de un trámite documental.

Pregunta 10: ¿Cuál es el tiempo promedio que el jefe de oficina demora en “insertar sumilla” en un documento?

**Tabla 10**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Inmediato	1	10,00
Un día	9	90,00
Entre dos y tres días	0	0,00
Más de tres días	0	0,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 10**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

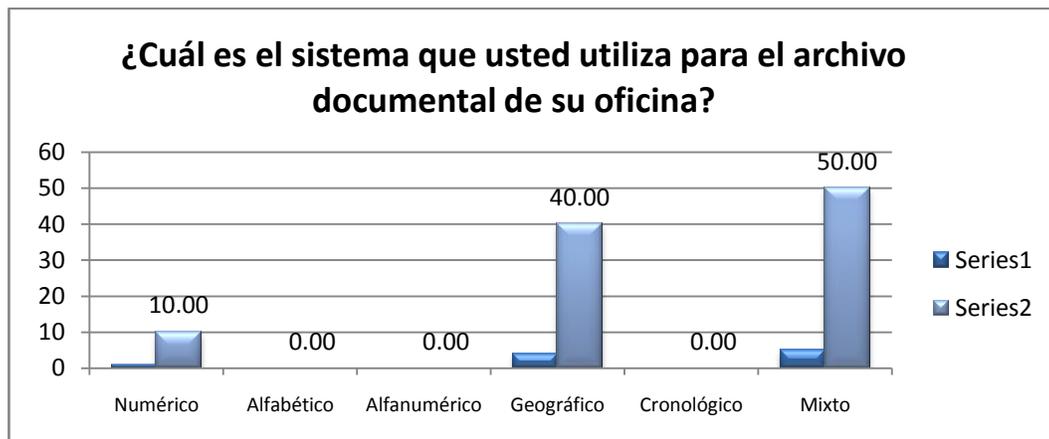
Una gran mayoría del personal responsable del manejo de archivos, considera que el tiempo promedio que el jefe de oficina demora en “insertar sumilla” en un documento es un día.

Pregunta 11: ¿Cuál es el sistema que usted utiliza para el archivo documental de su oficina?

**Tabla 11**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Numérico	1	10,00
Alfabético	0	0,00
Alfanumérico	0	0,00
Geográfico	4	40,00
Cronológico	0	0,00
Mixto	5	50,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 11**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### Análisis e Interpretación

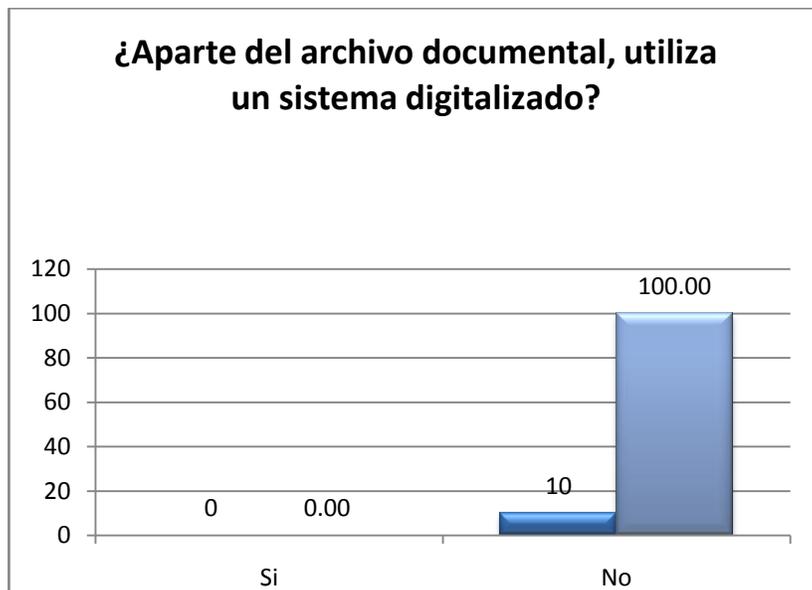
La mitad del personal utiliza el sistema mixto para archivar documentos en las oficinas de las dependencias de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Pregunta 12: ¿Aparte del archivo documental, utiliza un sistema digitalizado?

Tabla 12

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0,00
No	10	100,00
TOTAL	10	100,00

Gráfico 12



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### Análisis e Interpretación

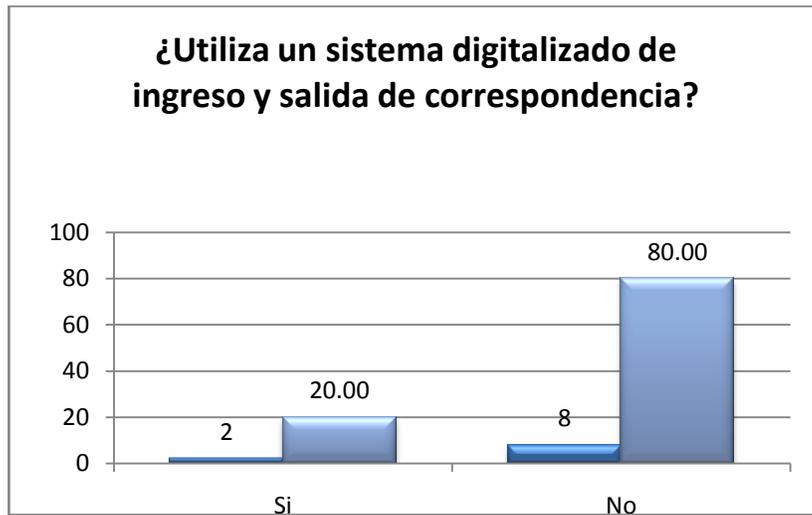
Todo el personal responsable del manejo de archivo no dispone de un sistema digitalizado para el archivo documental de su oficina.

Pregunta 13: ¿Utiliza un sistema digitalizado de ingreso y salida de correspondencia?

**Tabla 13**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20,00
No	8	80,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 13**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

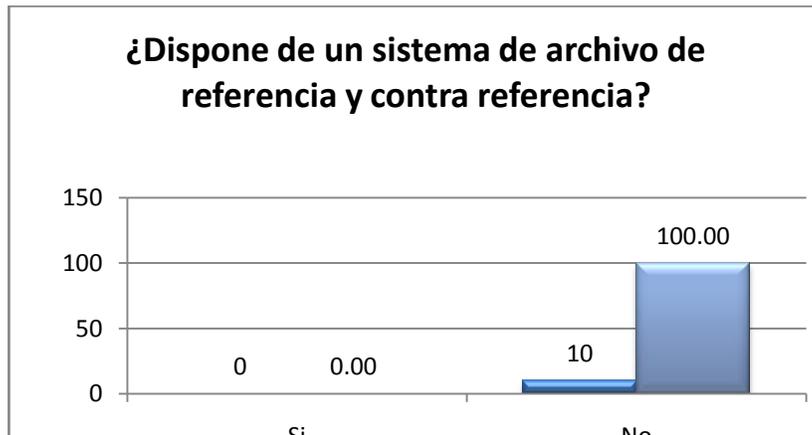
Una gran mayoría de los funcionarios encuestados no utiliza un sistema digitalizado de ingreso y salida de correspondencia.

Pregunta 14: ¿Dispone de un sistema de archivo de referencia y contra referencia?

**Tabla 14**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0,00
No	10	100,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 14**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

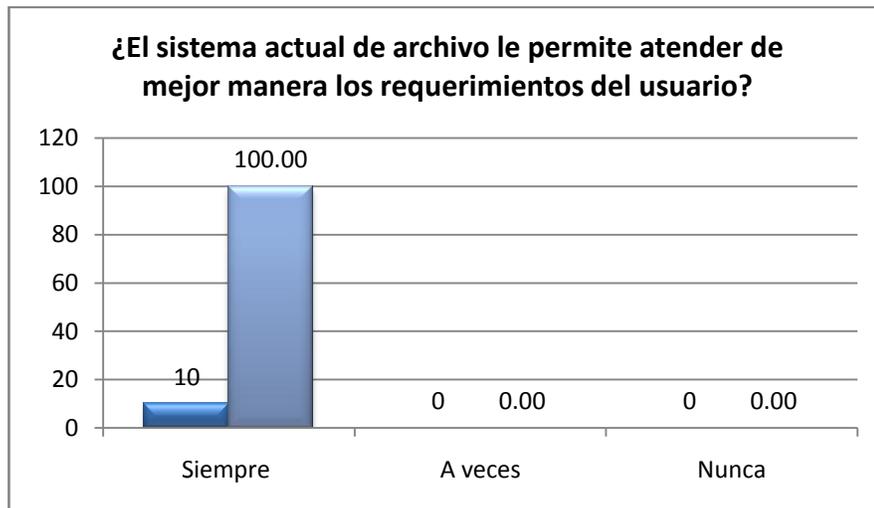
Las señoras secretarías responsables del sistema de archivo de las dependencias de la Facultad, no disponen de un sistema de archivo de referencia y contra referencia en sus oficinas.

Pregunta 15: El sistema actual de archivo le permite atender de mejor manera los requerimientos del usuario?

**Tabla 15**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	100,00
A veces	0	0,00
Nunca	0	0,00
TOTAL	10	100,00

**Gráfico 15**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

Todas las funcionarias responsables del sistema de archivo, señalan que el sistema actual de archivo les permite atender de mejor manera los requerimientos del usuario.

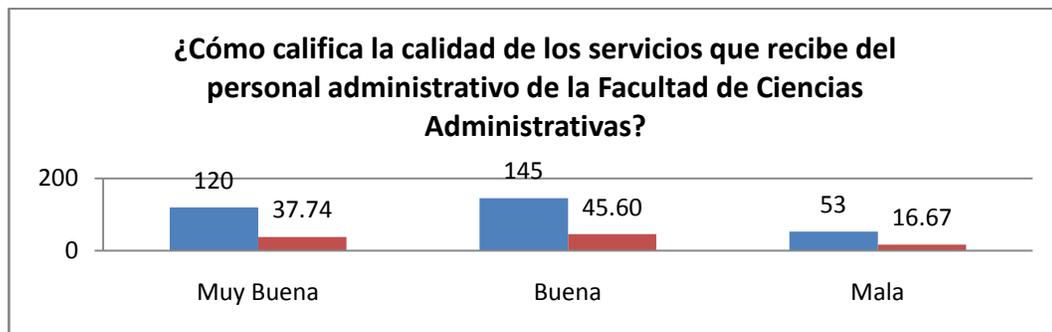
#### 4.2. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios que prestan los funcionarios administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de Ibarra.

Pregunta 1: ¿Cómo califica la calidad de los servicios que recibe del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica del Norte?

Tabla 16

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	120	37,74
Buena	145	45,60
Mala	53	16,67
TOTAL	318	100

Gráfico 16



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

#### Análisis e Interpretación

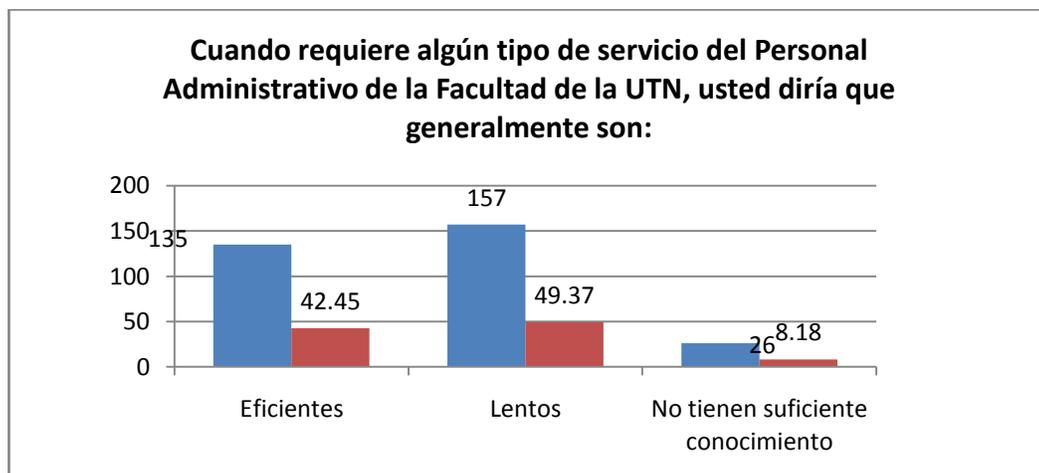
Cerca de la mitad de los usuarios califica de buena la calidad de los servicios que recibe del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Pregunta 2: Cuando requiere algún tipo de servicio del Personal Administrativo de la Facultad de la UTN, usted diría que generalmente son:

**Tabla 17**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Eficientes	135	42,45
Lentos	157	49,37
No tienen suficiente conocimiento	26	8,18
TOTAL	318	100

**Gráfico 17**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

Un porcentaje cercano a la mitad de los usuarios señala que cuando requiere algún tipo de servicio del personal administrativo de la Facultad, generalmente son lentos.

Pregunta 3: Con relación a las cualidades humanas del personal administrativo, usted diría que algunas son:

**Tabla 18**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Amables y siempre dispuestas a brindar la mejor atención	98	30,82
Ofrecen un trato impersonal y estandarizado	143	44,97
Indiferentes y en ocasiones malhumoradas	77	24,21
TOTAL	318	100

**Gráfico 18**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

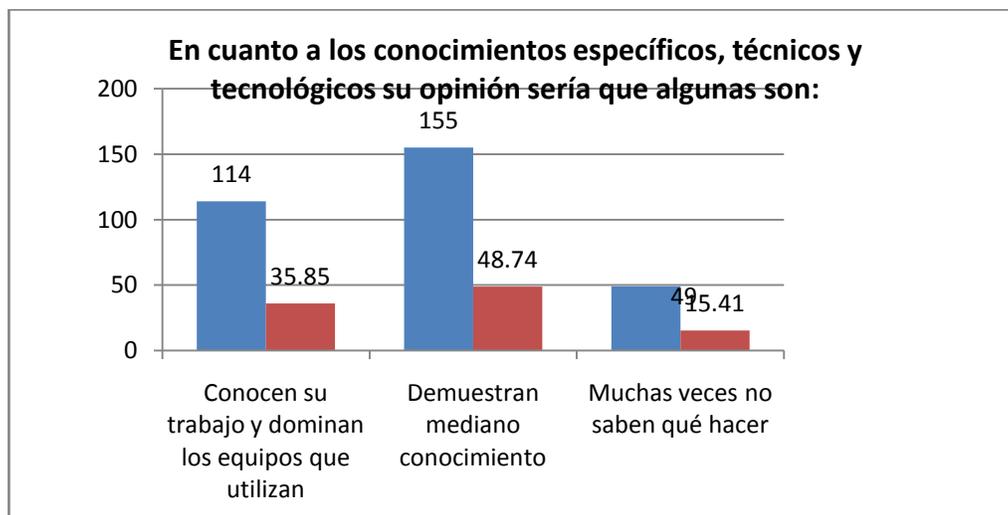
Carca de la totalidad de los usuarios encuestados opina que el personal administrativo de la Facultad ofrece un trato impersonal y estandarizado.

Pregunta 4: En cuanto a los conocimientos específicos, técnicos y tecnológicos su opinión sería que algunas son:

**Tabla 19**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Conocen su trabajo y dominan los equipos que utilizan	114	35,85
Demuestran mediano conocimiento	155	48,74
Muchas veces no saben qué hacer	49	15,41
TOTAL	318	100

**Gráfico 19**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### Análisis e Interpretación

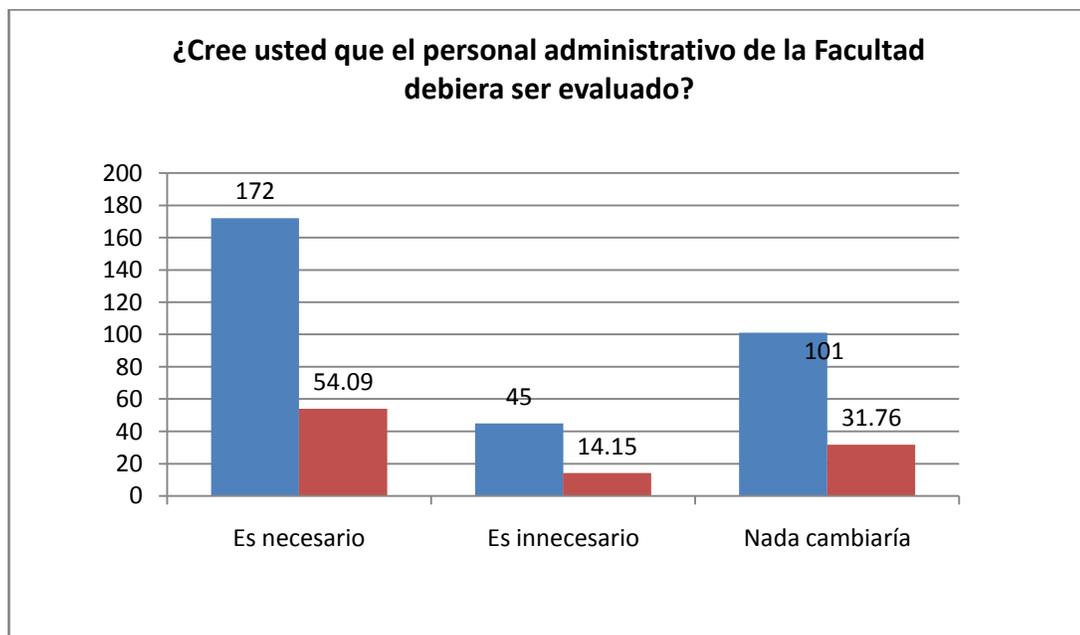
Cerca de la mitad de los usuarios encuestados, con relación a los conocimientos específicos, técnicos y tecnológicos del personal opina que algunas demuestran mediano conocimiento.

Pregunta 5: ¿Cree usted que el personal administrativo de la Facultad debiera ser evaluado?

**Tabla 20**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Es necesario	172	54,09
Es innecesario	45	14,15
Nada cambiaría	101	31,76
TOTAL	318	100

**Gráfico 20**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

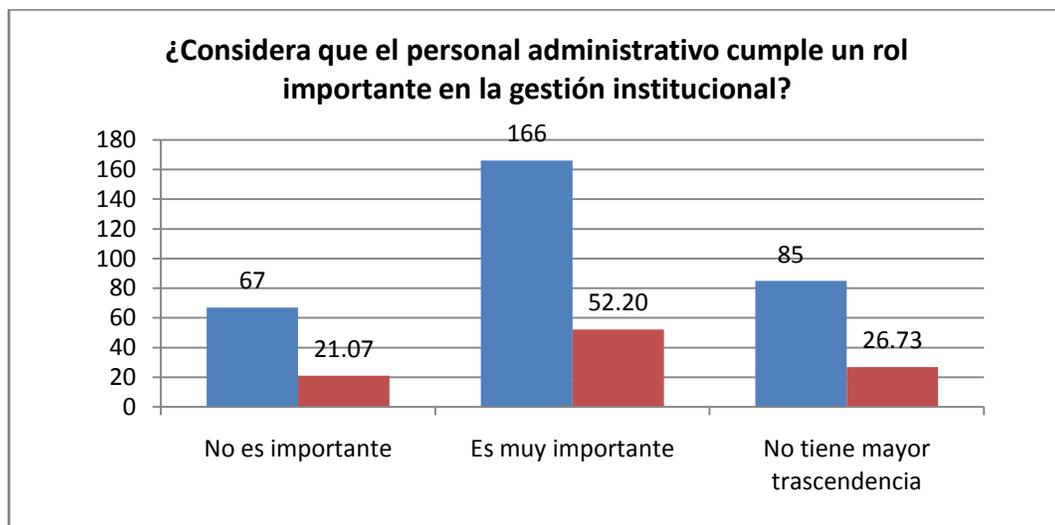
Más de la mitad de los usuarios encuestados cree que es necesario que el personal administrativo de la Facultad sea evaluado.

Pregunta 6: ¿Considera que el personal administrativo cumple un rol importante en la gestión institucional?

**Tabla 21**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
No es importante	67	21,07
Es muy importante	166	52,20
No tiene mayor trascendencia	85	26,73
TOTAL	318	100

**Gráfico 21**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

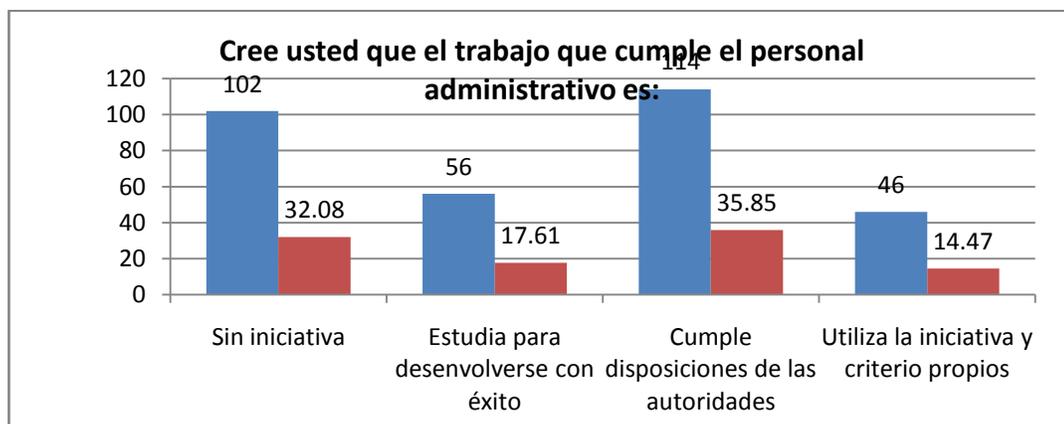
Un porcentaje superior a la mitad de los usuarios encuestados cree que el personal administrativo de la Facultad cumple un rol muy importante en la gestión institucional.

Pregunta 7: Cree usted que el trabajo que cumple el personal administrativo es:

**Tabla 22**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sin iniciativa	102	32,08
Estudia para desenvolverse con éxito	56	17,61
Cumple disposiciones de las autoridades	114	35,85
Utiliza la iniciativa y criterio propios	46	14,47
TOTAL	318	100

**Gráfico 22**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

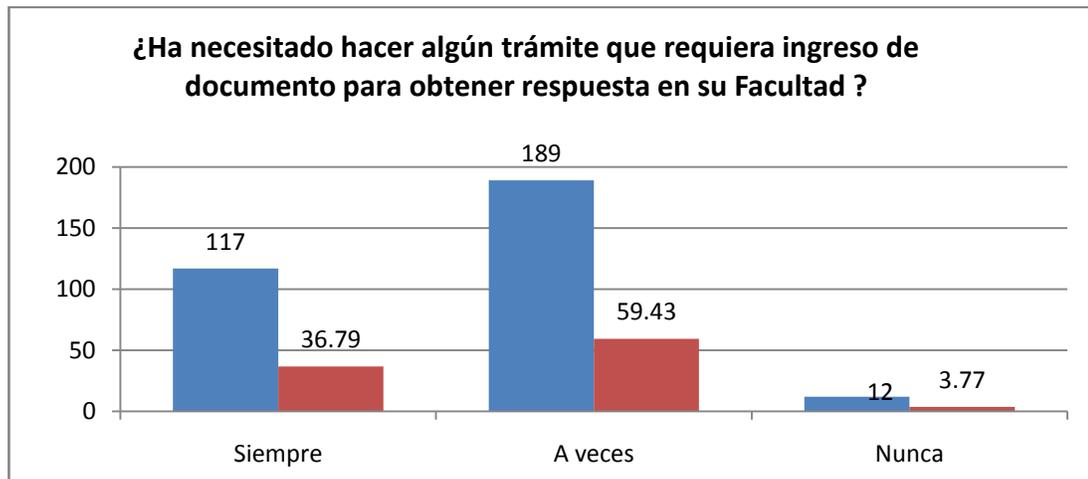
Un apreciable porcentaje de los encuestados considera que el trabajo que cumple el personal administrativo es simplemente cumplir disposiciones de las autoridades.

Pregunta 8: ¿Ha necesitado hacer algún trámite que requiera ingreso de documento para obtener respuesta en su Facultad o en la Planta Central?

**Tabla 23**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	117	36,79
A veces	189	59,43
Nunca	12	3,77
TOTAL	318	100

**Gráfico 23**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

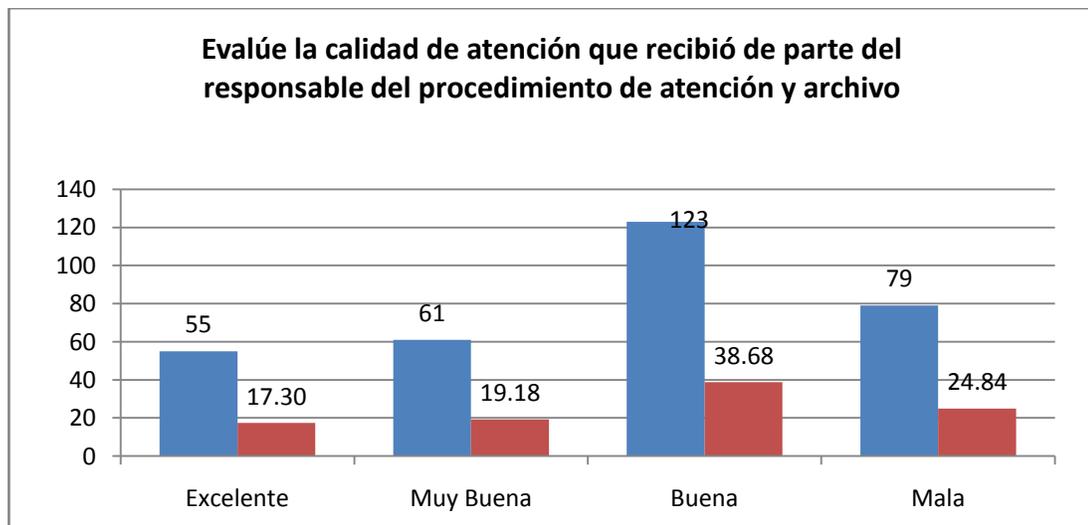
Una apreciable mayoría de los usuarios a veces ha necesitado hacer algún trámite que requiera ingreso de documentos para obtener respuesta en su Facultad.

Pregunta 9: Evalúe la calidad de atención que recibió de parte del responsable del procedimiento de atención y archivo

**Tabla 24**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	55	17,30
Muy Buena	61	19,18
Buena	123	38,68
Mala	79	24,84
TOTAL	318	100

**Gráfico 24**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

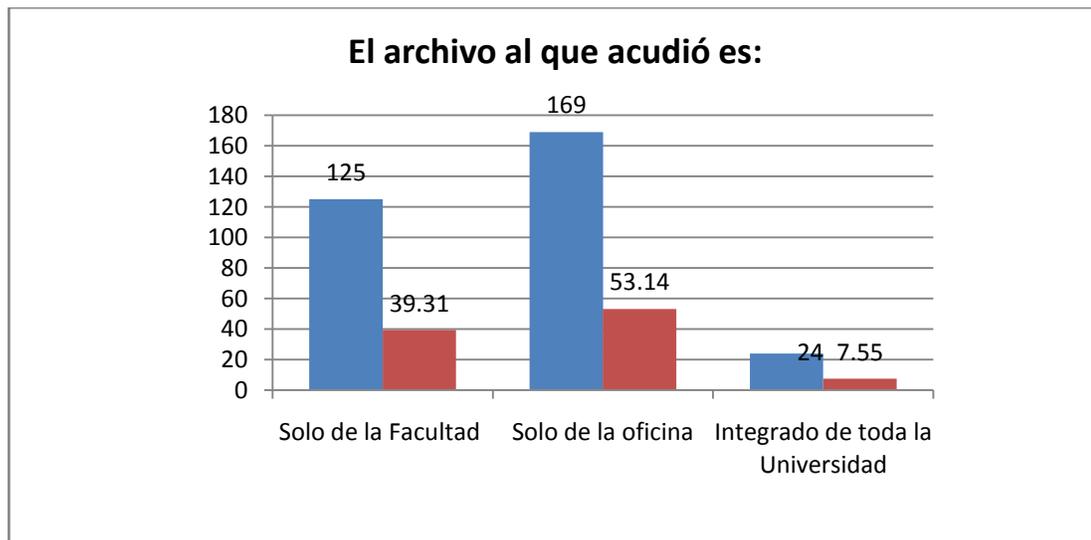
Cerca de la mitad de los usuarios evalúa como buena la atención del personal administrativo responsable del archivo de la Facultad.

Pregunta 10: El archivo al que acudió es:

Tabla 25

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Solo de la Facultad	125	39,31
Solo de la oficina	169	53,14
Integrado de toda la Universidad	24	7,55
TOTAL	318	100

Gráfico 25



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### Análisis e Interpretación

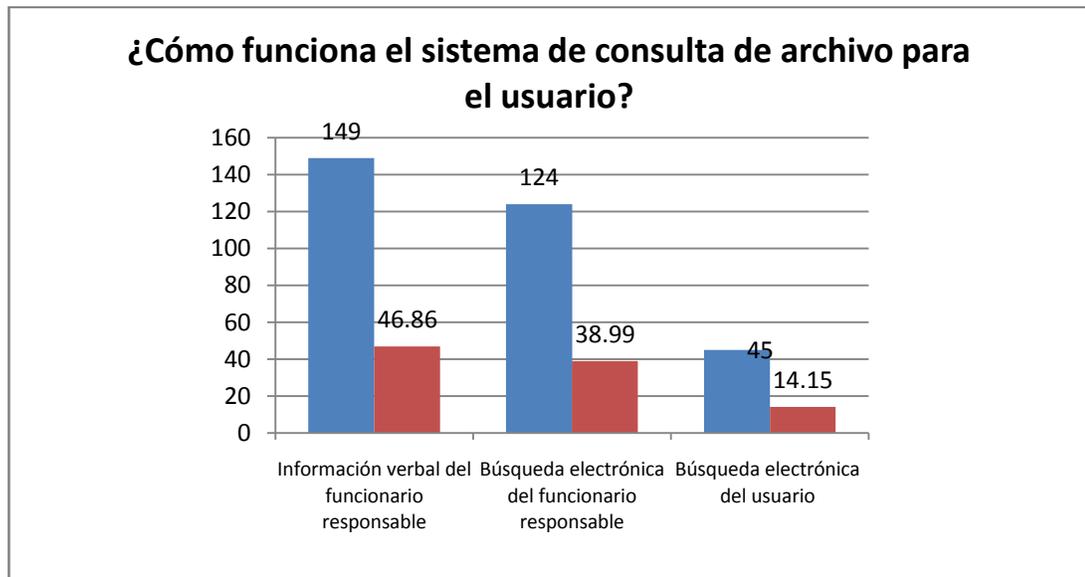
Más de la mitad de los usuarios indica que el archivo al que ha acudido es solo de la oficina.

Pregunta 11: ¿Cómo funciona el sistema de consulta de archivo para el usuario?

**Tabla 26**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Información verbal del funcionario responsable	149	46,86
Búsqueda electrónica del funcionario responsable	124	38,99
Búsqueda electrónica del usuario	45	14,15
TOTAL	318	100

**Gráfico 26**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

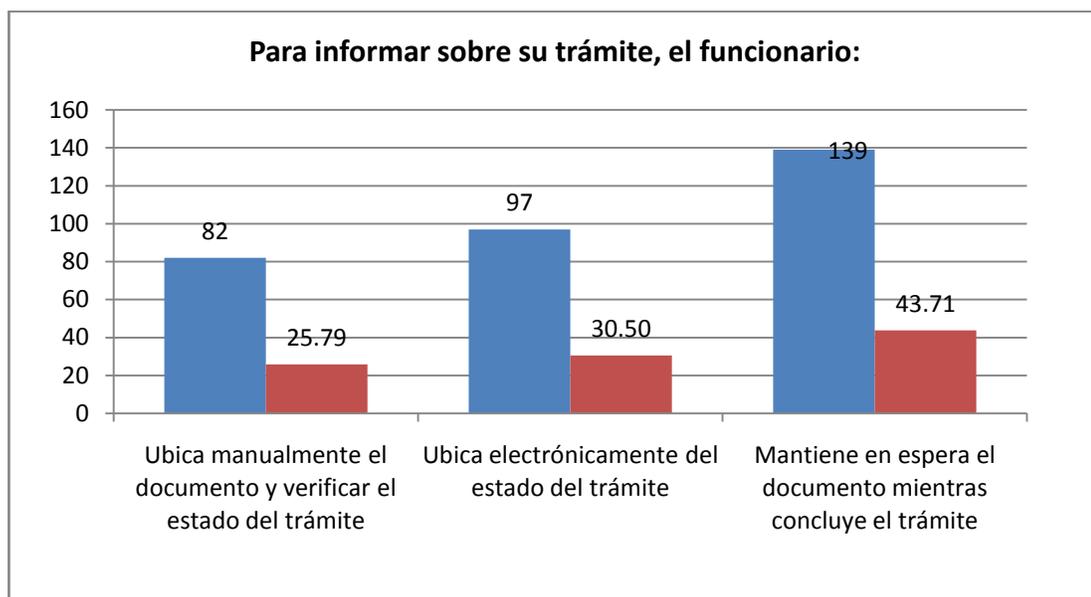
Cerca de la mitad de los usuarios señala que el sistema de consulta de archivo para el usuario es la información verbal del funcionario responsable.

Pregunta 12: Para informar sobre su trámite, el funcionario:

**Tabla 27**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ubica manualmente el documento y verificar el estado del trámite	82	25,79
Ubica electrónicamente del estado del trámite	97	30,50
Mantiene en espera el documento mientras concluye el trámite	139	43,71
TOTAL	318	100

**Gráfico 27**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

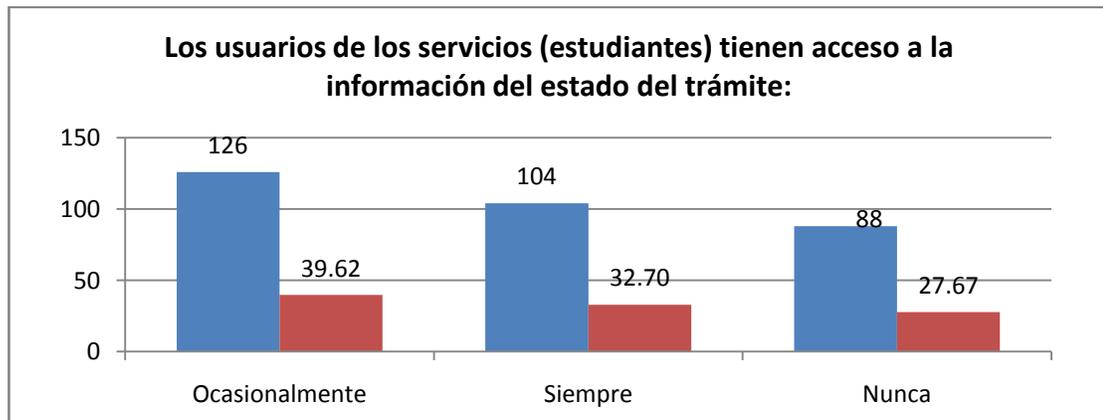
Cerca de la mitad de los usuarios opina que para informar sobre su trámite el funcionario mantiene en espera el documento mientras concluye el trámite.

Pregunta 13: Los usuarios de los servicios (estudiantes) tienen acceso a la información del estado del trámite:

**Tabla 28**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ocasionalmente	126	39,62
Siempre	104	32,70
Nunca	88	27,67
TOTAL	318	100

**Gráfico 28**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

Un apreciable porcentaje de los usuarios indica que ocasionalmente tienen acceso a la información del estado del trámite.

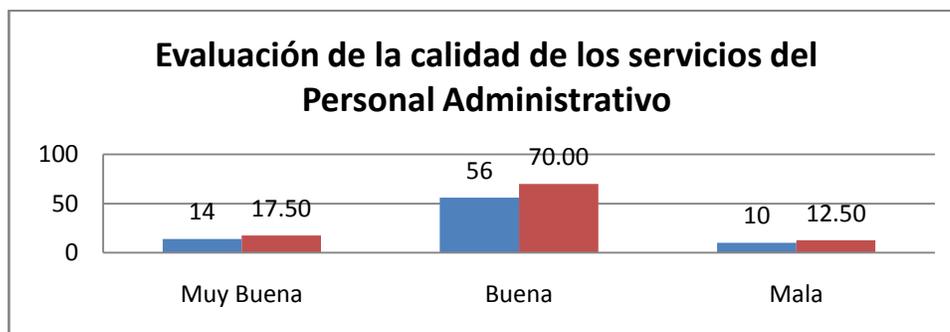
### 4.3. Encuesta aplicada al personal docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra.

Pregunta 1: ¿Cómo califica la calidad de los servicios que recibe del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica del Norte?

Tabla 29

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	14	17,50
Buena	56	70,00
Mala	10	12,50
TOTAL	80	100,00

Gráfico 29



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### Análisis e Interpretación

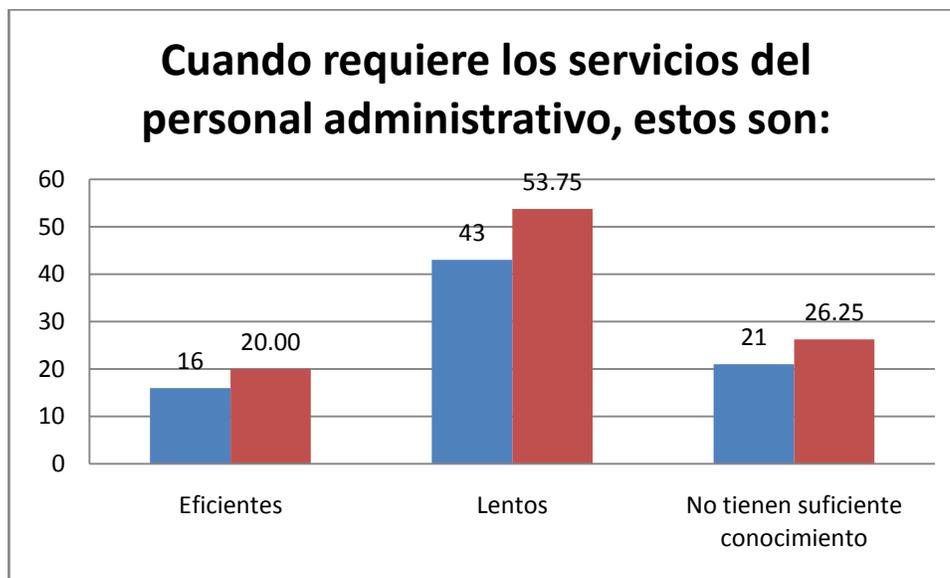
Una gran mayoría de los docentes encuestados opina que la calidad de los servicios del personal administrativo de la Facultad es buena.

Pregunta 2: Cuando requiere algún tipo de servicio del Personal Administrativo de la Facultad de la UTN, usted diría que generalmente son:

**Tabla 30**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Eficientes	16	20,00
Lentos	43	53,75
No tienen suficiente conocimiento	21	26,25
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 30**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

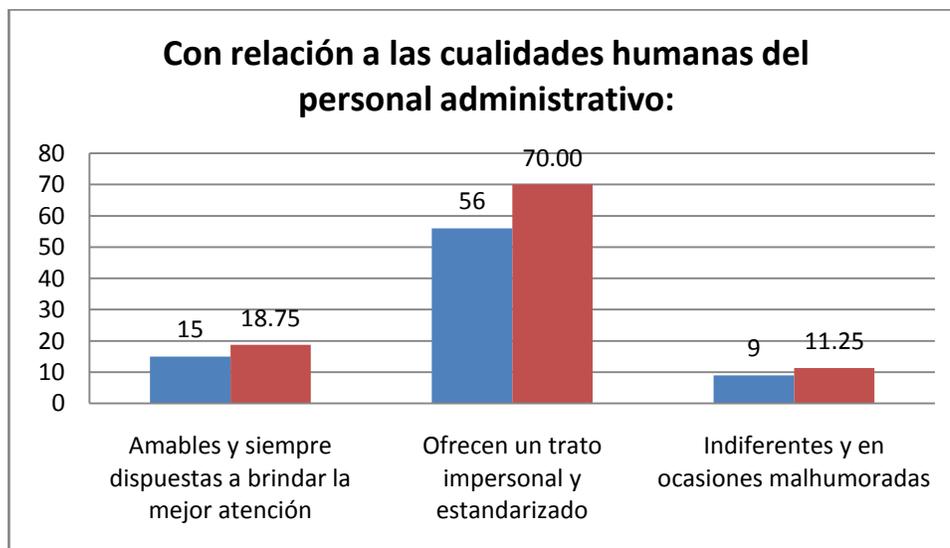
La mayoría de los docentes encuestados indica que cuando requiere los servicios del personal administrativo, estos son lentos.

Pregunta 3: Con relación a las cualidades humanas del personal administrativo de la Planta Central usted diría que algunas son:

**Tabla 31**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Amables y siempre dispuestas a brindar la mejor atención	15	18,75
Ofrecen un trato impersonal y estandarizado	56	70,00
Indiferentes y en ocasiones malhumoradas	9	11,25
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 31**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

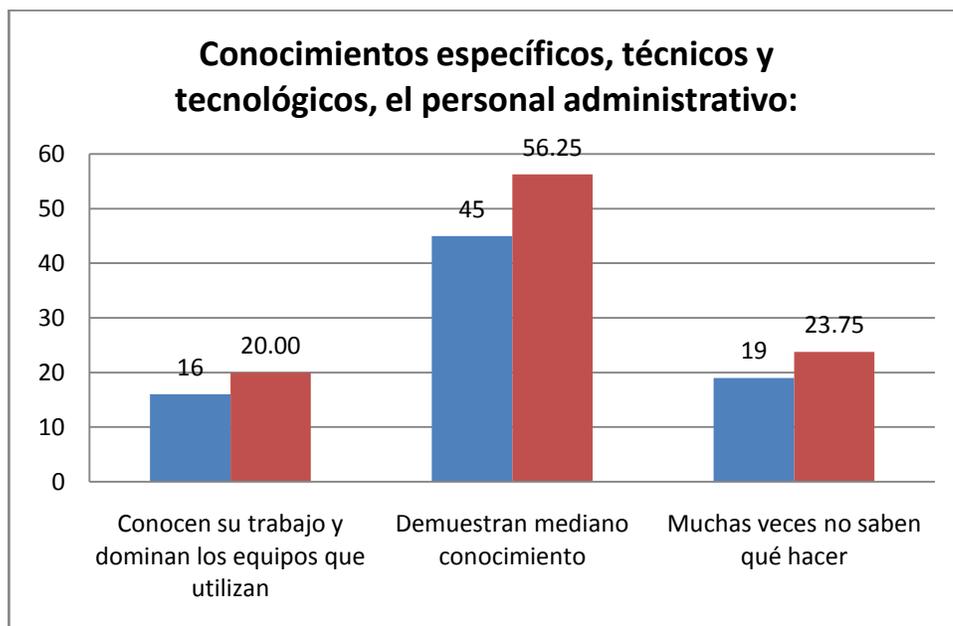
Una gran mayoría del personal docente encuestado indica que el personal administrativo responsable del archivo ofrece un trato impersonal y estandarizado.

Pregunta 4: En cuanto a los conocimientos específicos, técnicos y tecnológicos su opinión sería que algunas son:

**Tabla 32**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Conocen su trabajo y dominan los equipos que utilizan	16	20,00
Demuestran mediano conocimiento	45	56,25
Muchas veces no saben qué hacer	19	23,75
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 32**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

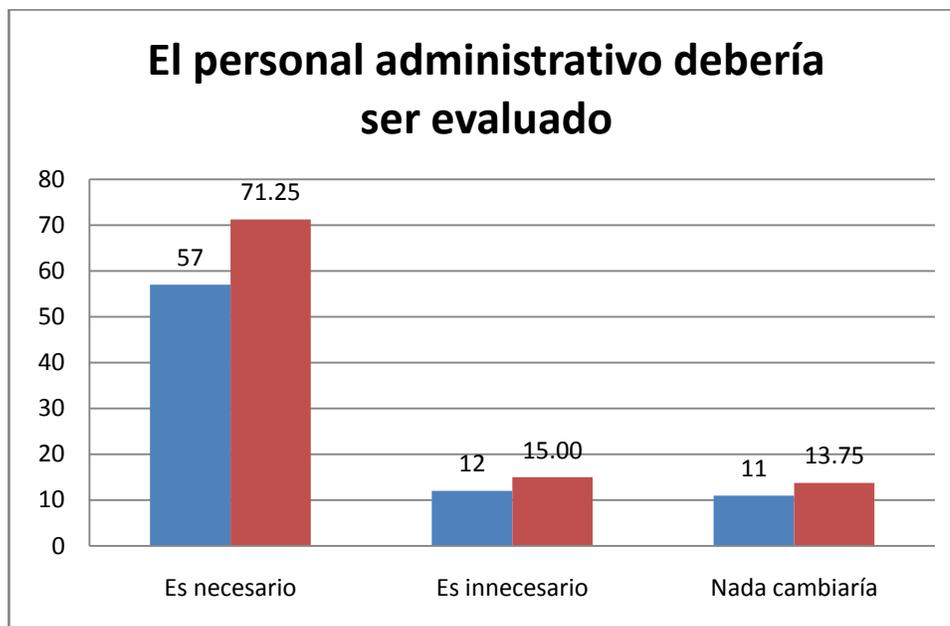
La mayoría de los docentes encuestados cree que el personal administrativo en conocimientos específicos, técnicos y tecnológicos demuestra mediano conocimiento.

Pregunta 5: ¿Cree usted que el personal administrativo de la Facultad debiera ser evaluado?

**Tabla 33**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Es necesario	57	71,25
Es innecesario	12	15,00
Nada cambiaría	11	13,75
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 33**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

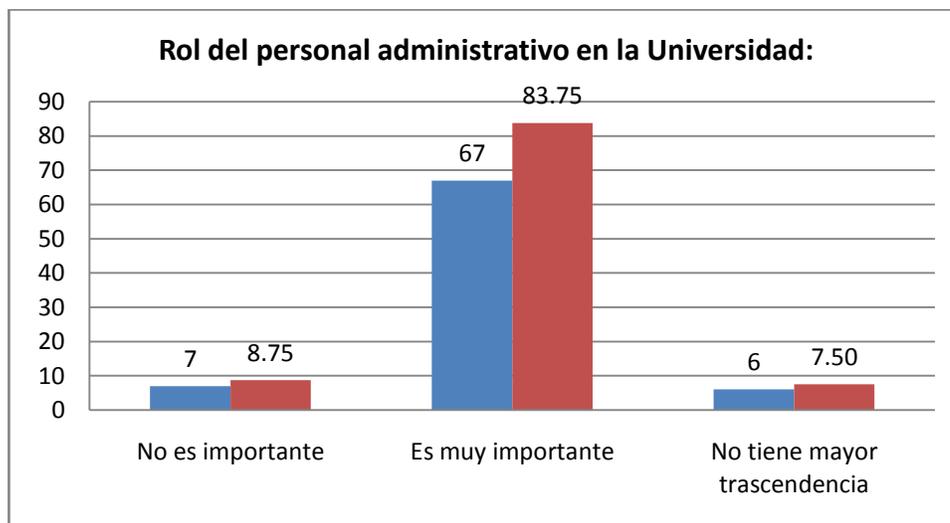
La mayoría de los docentes encuestados cree que es necesario evaluar al personal administrativo de la Facultad.

Pregunta 6: ¿Considera que el personal administrativo cumple un rol importante en la gestión institucional?

**Tabla 34**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
No es importante	7	8,75
Es muy importante	67	83,75
No tiene mayor trascendencia	6	7,50
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 34**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

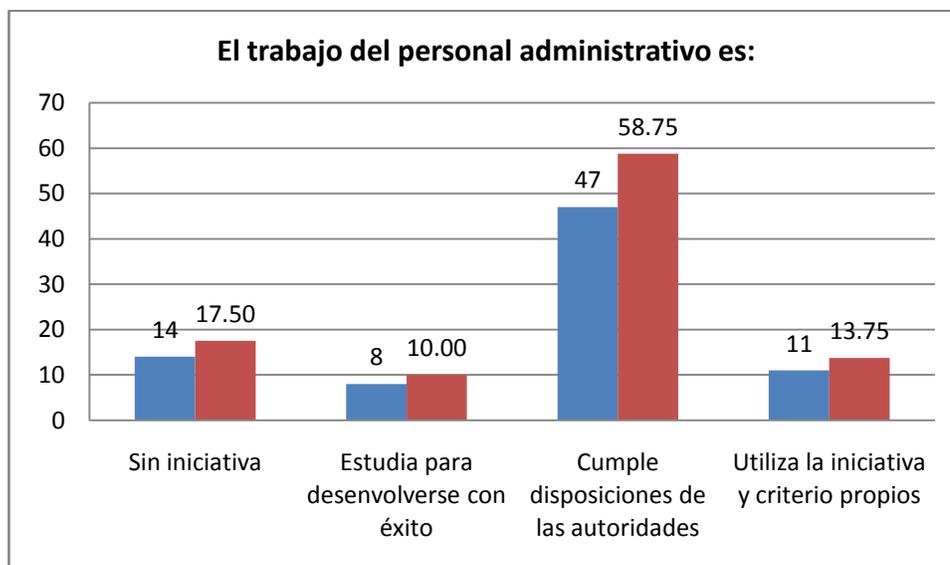
Una gran mayoría de los docentes encuestados creen que el rol del personal administrativo en la Universidad es muy importante.

Pregunta 7: Cree usted que el trabajo que cumple el personal administrativo es:

**Tabla 35**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sin iniciativa	14	17,50
Estudia para desenvolverse con éxito	8	10,00
Cumple disposiciones de las autoridades	47	58,75
Utiliza la iniciativa y criterio propios	11	13,75
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 35**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

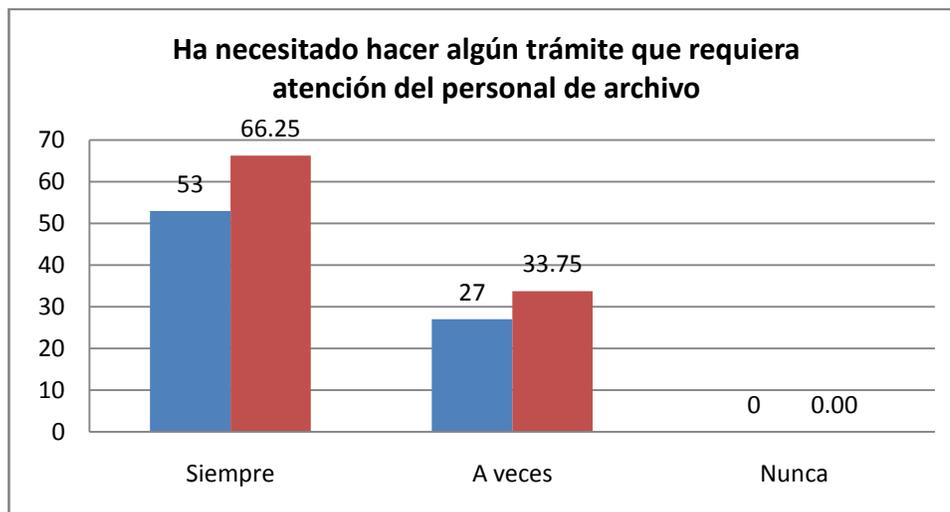
La mayoría del personal docente encuestado considera que el trabajo del personal administrativo es cumplir disposiciones de las autoridades.

Pregunta 8: ¿Ha necesitado hacer algún trámite que requiera ingreso de documento para obtener respuesta en la Facultad o en la Planta Central?

**Tabla 36**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	53	66,25
A veces	27	33,75
Nunca	0	0,00
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 36**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### Análisis e Interpretación

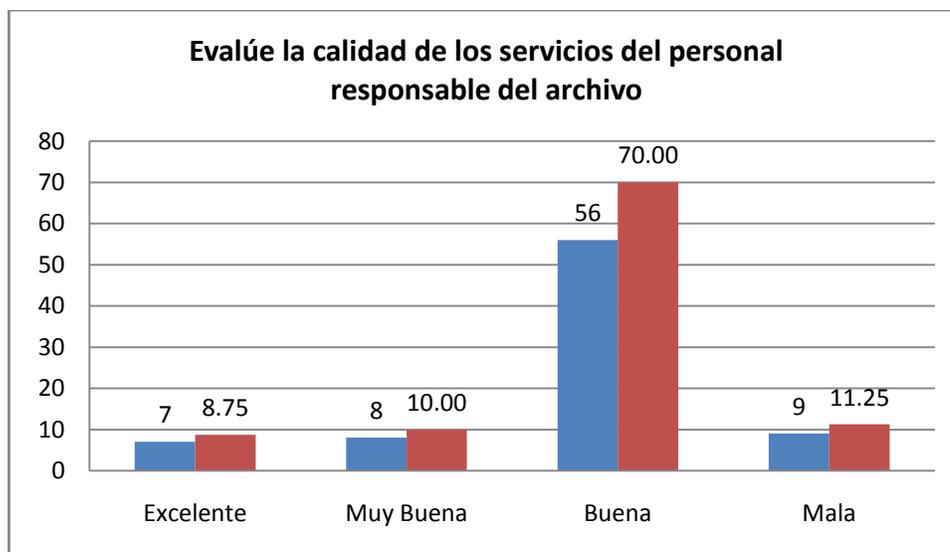
La mayoría del personal docente encuestado siempre ha necesitado hacer algún trámite que requiera atención del personal de archivo.

Pregunta 9: Evalúe la calidad de atención que recibió de parte del responsable del procedimiento de atención y archivo

**Tabla 37**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	8,75
Muy Buena	8	10,00
Buena	56	70,00
Mala	9	11,25
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 37**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### Análisis e Interpretación

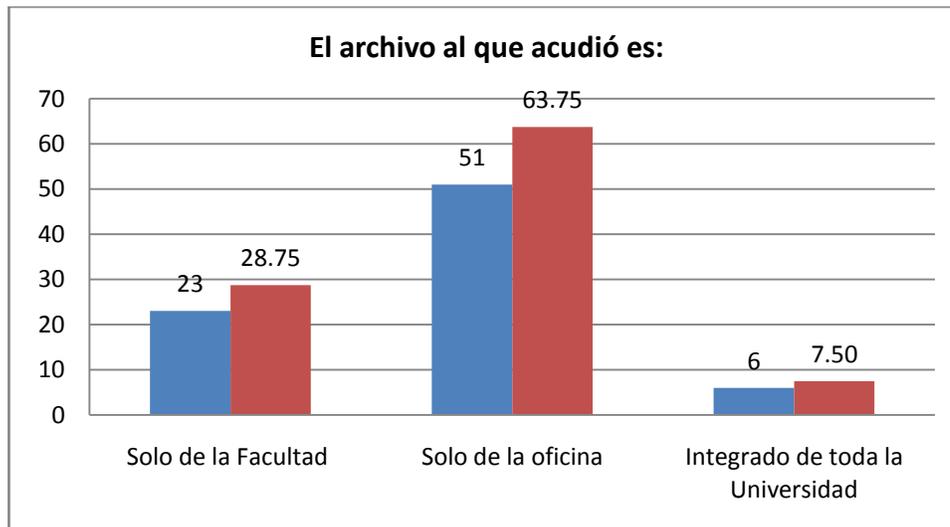
Una apreciable mayoría del personal docente encuestado califica de buena la calidad de la atención del personal administrativo responsable del archivo.

Pregunta 10: El archivo al que acudió es:

**Tabla 38**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Solo de la Facultad	23	28,75
Solo de la oficina	51	63,75
Integrado de toda la Universidad	6	7,50
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 38**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

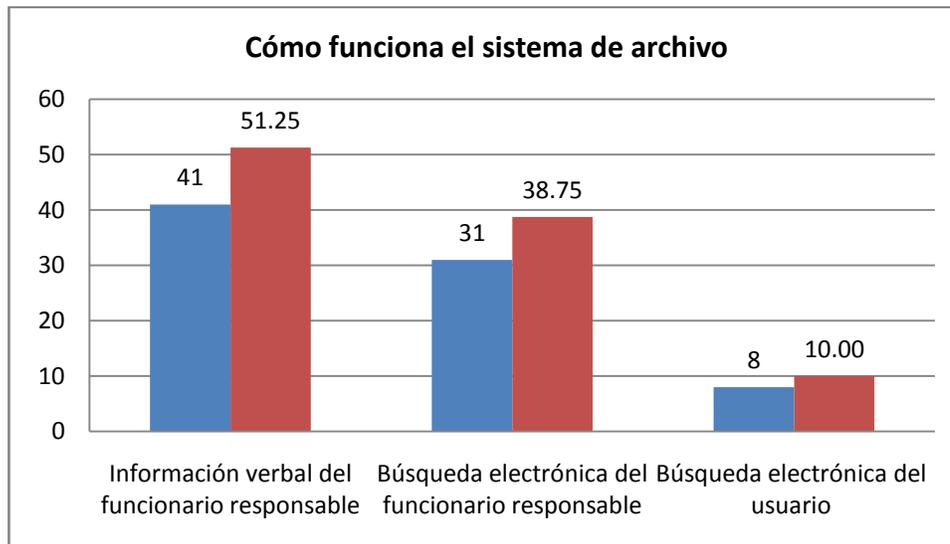
Una apreciable mayoría de los docentes encuestados, el archivo al que acudió es solamente de la oficina.

Pregunta 11: ¿Cómo funciona el sistema de consulta de archivo para el usuario?

**Tabla 39**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Información verbal del funcionario responsable	41	51,25
Búsqueda electrónica del funcionario responsable	31	38,75
Búsqueda electrónica del usuario	8	10,00
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 39**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### Análisis e Interpretación

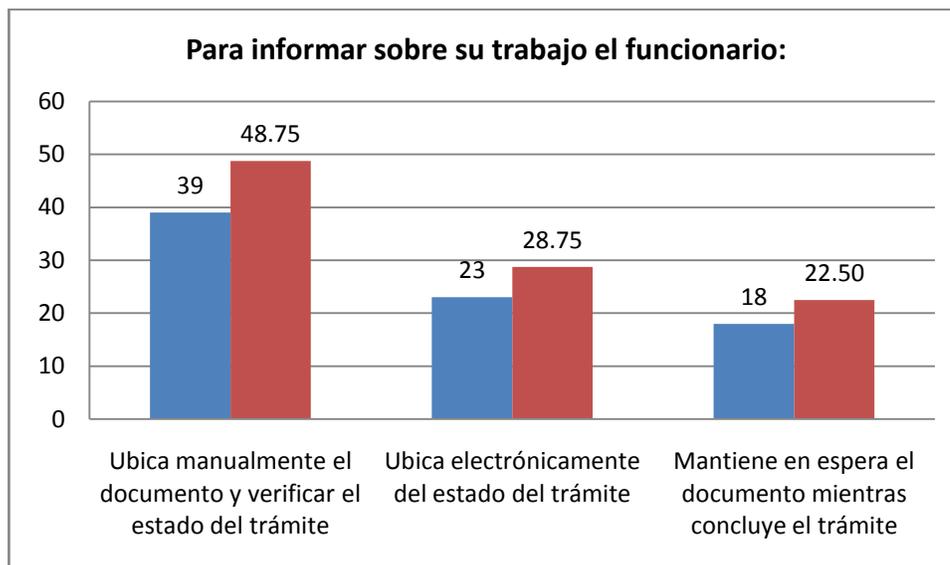
La mayoría de los docentes encuestados indica que el sistema de archivo que ha utilizado funciona con la información verbal del funcionario responsable.

Pregunta 12: Para informar sobre su trámite, el funcionario:

**Tabla 40**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ubica manualmente el documento y verificar el estado del trámite	39	48,75
Ubica electrónicamente del estado del trámite	23	28,75
Mantiene en espera el documento mientras concluye el trámite	18	22,50
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 40**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

## Análisis e Interpretación

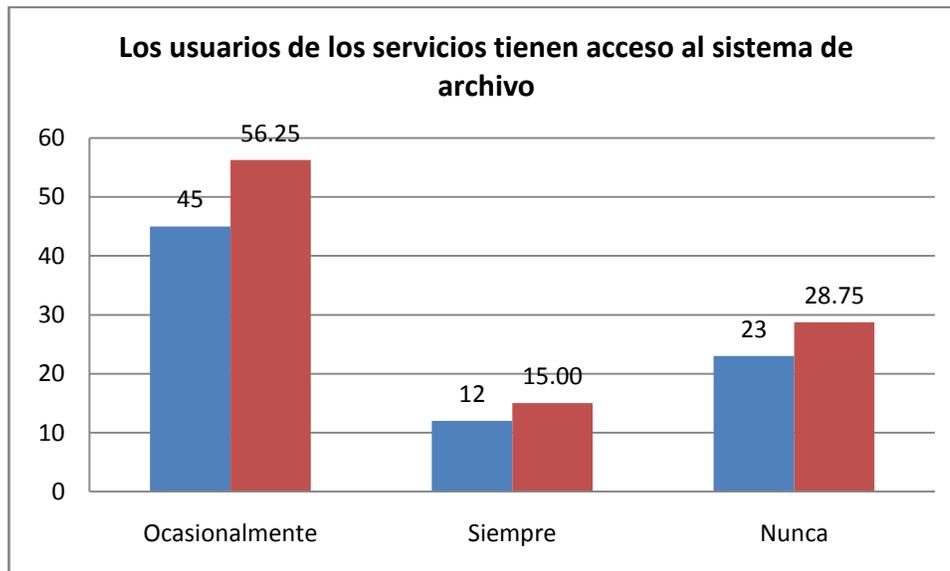
Según la opinión de cerca de la mitad de los docentes encuestados, para informar sobre su trabajo el funcionario ubica manualmente el documento y verifica el estado del trámite.

Pregunta 13: Los usuarios de los servicios (docentes) tienen acceso a la información del estado del trámite:

**Tabla 41**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ocasionalmente	45	56,25
Siempre	12	15,00
Nunca	23	28,75
TOTAL	80	100,00

**Gráfico 41**



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Espinosa N., Narváez M.

### **Análisis e Interpretación**

La mayoría de los docentes encuestados indica que ocasionalmente los usuarios de los servicios tienen acceso al sistema de archivo.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Concluido el análisis y procesamiento de la información, se definen las siguientes conclusiones del estudio:

- ✓ El personal administrativo que trabaja en las distintas dependencias de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, posee experiencia suficiente y la mayoría de ellos ha concurrido a eventos de capacitación sobre archivología; mantienen bajo su responsabilidad el archivo documental de sus respectivas oficinas.
- ✓ Disponen de sistemas mixtos individuales no digitalizados, de registro de ingreso y salida de correspondencia, pues no tienen organizado un sistema integrado de la Facultad. Realizan consultas de ingreso y salida pero no de seguimiento a la documentación que procesa la dependencia. Tampoco se dispone de un sistema de referencia y contra referencia de los documentos de gestión interna y de la Facultad.
- ✓ El personal de secretarías responsables de los archivos de cada oficina reconoce que se presentan reclamos por el tiempo de atención de un trámite documental. En este aspecto, los usuarios no tienen una buena opinión de la calidad de los servicios que ofrece el personal de archivo pues consideran que su trabajo es lento, con bajo perfil de conocimiento

específico, técnico y tecnológico; y, además creen que deberían ser evaluadas.

- ✓ La inexistencia de un sistema referencial de archivo disminuye la calidad de la atención de los servicios del personal de secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; situación que sufre también una afectación significativa por el trato impersonal y estandarizado que ofrecen las funcionarias a los usuarios.
  
- ✓ Existe una elevada demanda de los servicios del personal responsable de la gestión de archivo documental de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas tanto por parte del personal docente cuanto por parte de los señores y señoritas estudiantes; sin embargo, la mayoría de procedimientos de atención al usuario son verbales y se remiten a la consulta física del documento.

## 5.2. Recomendaciones

Como estrategias de mejoramiento para las conclusiones detectadas, se formulan las siguientes recomendaciones:

### AL PERSONAL DE SECRETARIAS RESPONSABLES DE ARCHIVO

- ✓ Utilizarla Guía Organizacional del sistema de archivo documental y referencial del material escrito que se procesa en cada una de las oficinas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, que permita mejorar la gestión de archivo del personal de Secretaría responsable y consecuentemente la calidad de la atención a los usuarios de sus servicios.
- ✓ Unificar criterios de organización de archivo de las dependencias, incorporando además sistemas que faciliten el seguimiento del trámite y la consulta directa del usuario, con el propósito de optimizar el tiempo de trabajo y el de atención. Si se unifican los procedimientos de archivo, es posible también mejorar el desempeño del personal, la percepción de la calidad de atención que reciben los usuarios y disminuir las quejas o reclamos.
- ✓ Hacer conciencia de que los procesos de atención al usuario reúnen condiciones específicas; que, además de los conocimientos, formación profesional, experiencia y dominio de la tecnología, es imprescindible

acompañarlos de calidez humana y trato personalizado de un funcionario competente y comprometido con su gestión.

#### ALA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- ✓ Aplicar un plan de mejoramiento continuo para el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica del Norte, orientado a su desarrollo personal y profesional, la consolidación y actualización de conocimientos específicos y generales; y la formación humana integral.
  
- ✓ Buscar la aplicación práctica y funcional de los conocimientos adquiridos por el personal en los eventos de capacitación y actualización en archivología, de modo que los sistemas internos y por facultades, resulten beneficiados con las innovaciones que ofrece y exige la realidad actual.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA**

#### **6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

GUÍA ORGANIZACIONAL DEL ARCHIVO DOCUMENTAL Y REFERENCIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

La adecuada gestión documental de una empresa al igual que en el desempeño profesional, es determinante para la conservación de la memoria documental personal o institucional; máxime cuando se trata de una entidad del sector público, ya que existe un marco jurídico riguroso y de obligatorio cumplimiento que rige la actividad archivística desde la producción del documento hasta su destinación final.

Implementar una Guía Organizacional del archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, es preservar su historia y los hechos de los que se nutre día a día con el incremento del volumen documental de su actividad en todos los campos y acciones.

Para lograrlo, es necesario normalizar los procesos internos de gestión documental con el personal administrativo responsable, estableciendo criterios de eficiencia, calidad, ahorro de tiempo, satisfacción de las

necesidades de los usuarios y sobre todo, un marco de gestión organizada y sistematizada en las dependencias de la Facultad, debidamente regulada por el marco jurídico estatal para los organismos e instituciones del sector público y las disposiciones internas de la Universidad Técnica del Norte en el contexto de un proceso de evaluación interna, externa e internacional que procura cumplir estándares de calidad global.

Es implícita la importancia de diseñar una guía organizacional de gestión documental de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, que estandarice, organice y regule los procesos de archivo y conservación de material escrito procesado por la entidad y se constituya en el valor agregado a los productos y servicios que ofrece la Facultad con agilidad, precisión y control de calidad de los procesos de atención, además de ser la fuente de consulta y referencia de los distintos usuarios de sus servicios.

### **6.3. FUNDAMENTACIÓN**

Con fundamento en la Teoría de las Organizaciones que tiene como objetivo central el descubrir las limitaciones que tiene la racionalidad humana. Partiendo del hombre administrativo donde se identifica al ser que se comporta con relativa racionalidad y busca obtener resultados satisfactorios, y lo diferencia del hombre económico que actúa racionalmente y busca maximizar el beneficio; hay que considerar los niveles de motivación, de reflexión, de compromiso demostrados por el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, en función del logro de los objetivos institucionales, la calidad del desempeño en procesos y resultados, que a no dudarlo es evidente en el clima organizacional afectado

de alguna forma por la capacidad de asumir roles laborales en contexto de la gestión institucional comprometida con el desarrollo de la educación superior y por lo tanto siempre dispuesta a emprender cambios y transformaciones que busquen el mejoramiento continuo de los productos y servicios institucionales como es el caso de una gestión de archivo documental óptimo.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. General**

Mejorar la gestión de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, a través del diseño de una Guía Organizacional.

### **6.4.2. Específicos**

- ✓ Diseñar una Guía Organizacional de la gestión de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra.
- ✓ Describir los procesos de atención al usuario y referencias de consulta histórica de información.
- ✓ Socializar la mecánica funcional y operativa de la Guía Organizacional de gestión de archivo documental con el personal administrativo responsable de las unidades de archivo de las dependencias de la Facultad.

## **6.5. UBICACIÓN SECTORIAL**

La Guía Organizacional de gestión de archivo documental que constituye el punto de mayor relevancia de este trabajo de investigación, se realizó en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra.

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

### **6.6.1. Identificación del producto documental de la Facultad**

El Archivo de la Facultad está formado por el conjunto orgánico de documentos de cualquier fecha, formato o soporte material, producidos o reunidos por los órganos rectores y de gobierno, y las personas naturales o jurídicas relacionadas con la Facultad, en el cumplimiento de su actividad administrativa, docente e investigadora, los producidos a nivel interno, los que ingresan como producto de las relaciones sociales o de vinculación comunitaria; organizados y conservados para la gestión administrativa, académica, de información, investigación y desarrollo cultural:

- ✓ Documentos de los órganos de gobierno de la Facultad.
- ✓ Documentos jurídicos o normativos.
- ✓ Correspondencia y escritos de facultades y dependencias.
- ✓ Expedientes académicos de los estudiantes.
- ✓ Documentos de gestión financiera.
- ✓ Documentos de gestión de talento humano
- ✓ Producción literaria académica y memorias.
- ✓ Producción de investigación y experimentación.

- ✓ Y todos los materiales escritos o digitales que registren actividades administrativas, académicas, financieras o de vinculación comunitaria que reflejen actividades internas o de interacción externa de la Facultad.

### **6.6.2. Organización del archivo documental de la Facultad**

El fondo del archivo de la Facultad contiene el conjunto de documentos transferidos de los archivos de oficinas y servicios, haciéndose necesario coordinar acciones conjuntas de los responsables de las distintas unidades de archivo para lograr objetivos claros tales como:

- ✓ Normalizar los procedimientos de organización de los documentos en las oficinas para facilitar una gestión rápida y eficaz por parte de las unidades administrativas a partir de su ingreso, trámite, custodia y respuesta.
- ✓ Especificar el procedimiento de transferencias documentales organizados y accesibles para la comunidad universitaria y la sociedad en general.
- ✓ Organizar la gestión de archivo documental, mediante el diseño de los siguientes instrumentos:
  - Matriz de clasificación y codificación documental.
  - Periodos de conservación y eliminación
  - Flujo de procesos de gestión documental
  - Formularios normalizados
  - Perfil de desempeño
  - Seguimiento y evaluación

### 6.6.2.1. Matriz de clasificación y codificación documental estandarizada

CODIF.	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CODIFICACION	MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
01. FACAE	Ordenamiento a nivel de Depósito.	Descomponer el fondo total del depósito en unas cuantas divisiones mayores sobre el más amplio común denominador posible y la localización física de los fondos de cada una de estas divisiones mayores para tener o mayor ventaja en la construcción de las áreas de almacenamiento.	01.01 01.10 01.20 01.30 01.40 01.50  01.60  01.70	GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTIÓN ACADÉMICA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS GESTIÓN DE VINCULACIÓN GESTIÓN DE EVALUACIÓN ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE MERCADOTECNIA
	Ordenamiento a nivel de grupo y subgrupo de archivo.	La descomposición de los fondos de una división o rama administrativa (como se ha establecido en el primer nivel) en grupos de archivos y la localización físicas de éstos un patrón lógicos en o áreas de almacenamiento asignadas a la división o rama. Este nivel deberá incluir la identificación de los subgrupos de archivo establecido.	01.01.001 01.01.050 01.01.100 01.01.150 01.01.200 01.01.250 01.01.300	CORRESPONDENCIA INTERNA CORRESPONDENCIA EXTERNA DOCUMENTOS EN TRÁNSITO EVOLUCIÓN NORMATIVA EVALUACIÓN INTERNA ESTADÍSTICA Y ORGANIZACIÓN GESTION FINANCIERA

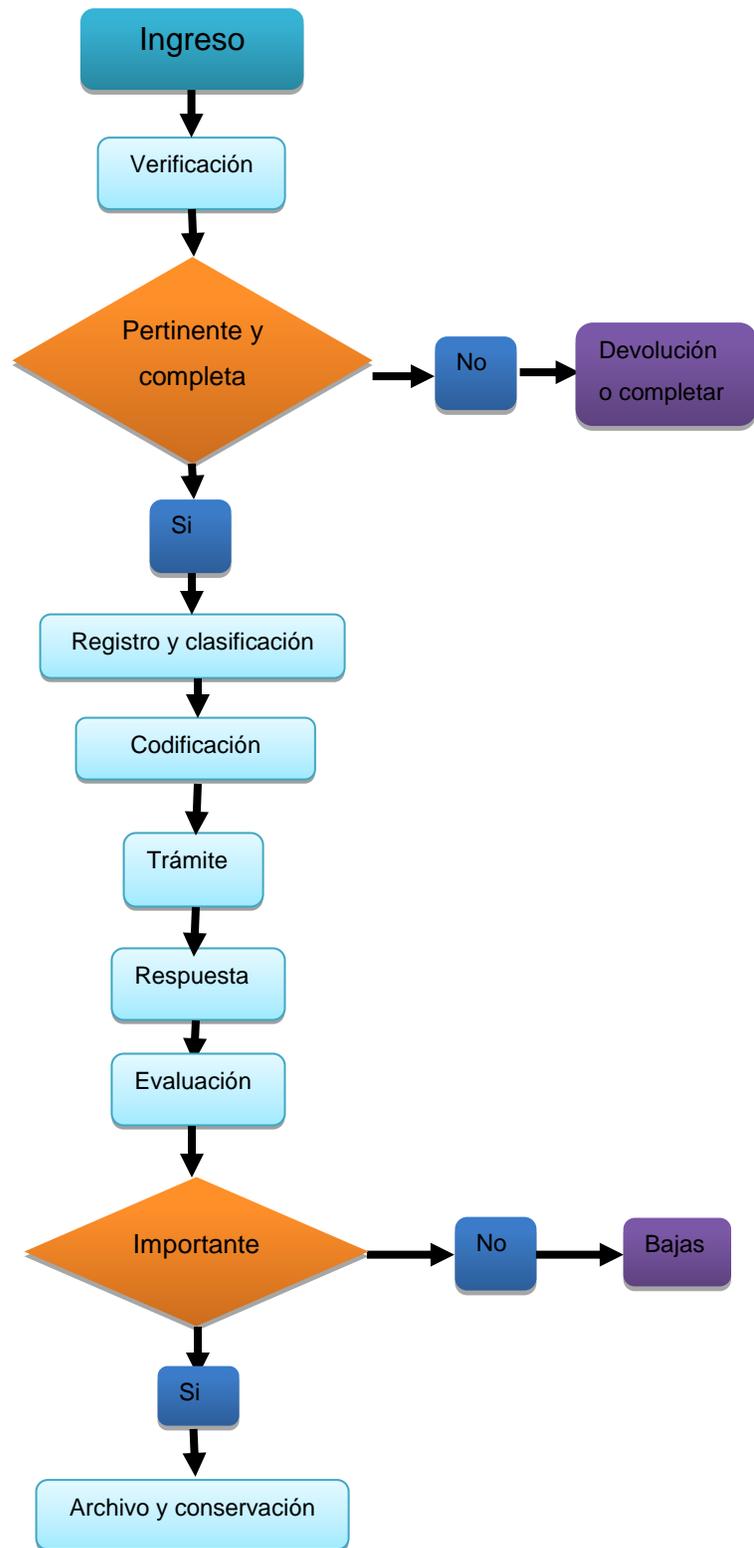
	Ordenamiento a nivel de serie.	La descomposición del grupo de archivo en series naturales y la localización físicas de cada serie en relación con otras series sobre un patrón lógico.	01.01.001.001 01.01.001.002 01.01.001.003 01.01.001.004 01.01.001.005 01.01.001.006 01.01.001.007 01.01.001.008 01.01.001.008	ACUERDOS SOCIALES CIRCULARES CONVOCATORIAS EMAILS INFORMES MEMORANDOS OFICIOS PUBLICACIONES RESOLUCIONES
	Ordenamiento a nivel de unidad de activo.	O la división de las series en sus unidades de archivo competentes y la localización física de cada componente en relación con otros componentes en una secuencia lógica, generalmente una secuencia ya o establecida por la oficina de manera que el archivista solamente tenga que verificarla y aceptarla.	01.01.001.001.01	FELICITACIÓN PÉSAME
	Ordenamiento a nivel de documentos	El chequeo y el ordenamiento dentro de cada unidad de archivo, de los documentos individuales, cartas y anexos, y las piezas documentales que juntos conforman la unidad de un archivo y la localización física de o cada documento en un orden aceptado.	01.01.001.001.01 CRONOLÓGICO ALFABÉTICO O ALFANUMÉRICO	

### 6.6.2.2. Periodos de conservación y eliminación

FASE	FUNCIÓN	DURACIÓN	LOCALIZACIÓN
1. ACTIVA	Documentación en trámite. Vigencia administrativa y consulta frecuente	3 a 5 años	Archivos de oficina de gestión
2. SEMIACTIVA	Consulta esporádica. Evaluación para selección y depuración	De 6 a 25 años	Archivo intermedio (integrado en el archivo general)
3. INACTIVA	Valor histórico y conservación permanente	A partir de 25 años. (valor permanente)	Archivo general

### 6.6.2.3. Flujo de procesos de gestión documental

El ciclo de movilidad de la documentación por dependencia y expediente se cumple de la siguiente manera:



Solamente cuando terminan estas etapas, puede decirse que los fondos de archivo de un depósito están bajo control. Este control nunca puede establecerse en forma completa (algunas veces el ordenamiento a nivel de unidad de archivo o de documento puede que nunca se realice completamente), pero debe hacerse a un grado aceptable de descripción antes de que sea necesario elaborar auxiliares de búsqueda para referirse a unidades especiales en un ordenamiento establecido.

El ordenamiento y el resultado y el o control resultantes entonces procede desde el nivel de depósito hasta el nivel de ítem individual. Las instituciones que tengan tanto documentos públicos como privado obviamente deben primero separar sus fondos de cada uno de estos tipos de materiales y o mantenerlos separados.

El programa de ordenamiento total requiere un máximo de flexibilidad. A nivel de depósito, por ejemplo, el conocimiento en el sentido de separar los grupos de archivos puede hacerse cronológica o jerárquicamente, o cualquier combinación de éstos.

Con frecuencia, "el tamaño y el ordenamiento de las áreas de almacenamiento, la naturaleza física de los o documentos de los mismos (que a menudo necesitan áreas especiales en el caso de los documentos técnicos tales como mapas, cuadros y películas), la actividad de referencia a los documentos, el grado de seguro dado que se le da, y el número y aptitudes o del personal necesario para trabajar con ellos, influirán en las división que se haga.

#### 6.6.2.4. Formularios normalizados

##### Registro de movilidad documental

Independientemente del tratamiento electrónico que se le dé al sistema organizacional de gestión documental, a nivel institucional, es necesario normalizar los elementos fundamentales que contienen los registros de movilidad documental: ingreso, trámite y salida, así:

<b>Código:</b>	<b>01.01.001.006.001-01-2011</b>
<b>Fecha de entrada:</b>	01-01-2011
<b>N° del documento</b>	00568-2011-RUTN
<b>Identificación (Persona natural o jurídica)</b>	Dr. Antonio Posso Salgado
<b>Esencialidad del contenido:</b>	Proceso de evaluación interna
<b>Plazos (de ser necesario)</b>	15 días hábiles (18-01-2011)
<b>Trámite:</b>	Coordinador de Comité de Evaluación Facultad
<b>Seguimiento: (persona responsable del procedimiento de atención)</b>	Sra. Ximena Terán
<b>Monitoreo de gestión: (imprime hoja de control)</b>	5 días sin respuesta
<b>Resolución:</b>	Informe: 01.01.001.005.010.01.2011
<b>Respuesta (esencialidad de contenido):</b>	Avance del proceso de evaluación interna
<b>Fecha de finalización del trámite:</b>	16-01-2011
<b>Ubicación final del documento:</b>	Secretaría del decanato
<b>Responsable de la unidad de archivo:</b>	Nury Espinosa

## Tipos de Registro

### Expedientes:

Son documentos generados, orgánica y funcionalmente, por un sujeto productor en la resolución de un mismo asunto. Su estructura debe ser lógica, coherente y cronológica, ordenándose los documentos de acuerdo con el procedimiento o trámite seguido. Los criterios de formación del expediente administrativo deberán ser uniformes y conocidos por todo el personal involucrado.

NOMBRE DE LA OFICINA
FECHA DE INICIACIÓN: .....
FECHA DE FINALIZACIÓN: .....
ASUNTO: .....
CÓDIGO: .....

Los tipos de documentos que forman parte de un expediente administrativo podrán ser:

<b>DOCUMENTOS DE DECISIÓN</b>	<b>Resoluciones, Acuerdos, etc.</b>
<b>DOCUMENTOS DE TRANSMISIÓN</b>	Comunicaciones, Notificaciones, publicaciones
<b>DOCUMENTOS DE CONSTANCIA</b>	Actas, Certificados, Certificaciones, Acto presunto
<b>DOCUMENTOS DE JUICIO</b>	Informes
<b>DOCUMENTOS DE LOS CIUDADANOS</b>	Solicitudes, denuncias, alegaciones, recursos.

FUENTE: CRUZ MUNDET, JR. Y PEÑA MIKELARENA (2010) Información y Documentación Administrativa, Ed. Tecnos

## **Series documentales**

Se forman a partir del conjunto ordenado de los expedientes o unidades documentales que se producen de manera continuada como resultado de una misma actividad o función. Cada serie documental ha de tener su correspondencia con el cuadro de clasificación del Archivo, se identifica con el código correspondiente del cuadro de clasificación y su título de serie normalizado.

## **Documentación de apoyo informativo**

Son documentos que han sido recogidos para servir de ayuda a la gestión administrativa. Normalmente se trata de publicaciones, fotocopias de legislación, folletos, copias de escritos remitidos por otras oficinas que se conservan por su función informativa, etc., que han de ser destruidos en las propias oficinas, una vez hayan cumplido su misión informativa. No forman parte del archivo general.

Consejos para su organización:

- ✓ Se organiza separada del resto del Archivo administrativo en dossiers temáticos, de forma que los documentos queden ordenados por asuntos.
- ✓ Se colocan preferiblemente en carpetas suspendidas y los libros o revistas en estanterías abiertas o revisteros.
- ✓ Es deseable que este tipo de documentos informativos de consulta habitual estuvieran disponibles en la web de la Universidad o en la Intranet del Campus Virtual, o bien fueran almacenados en un disco óptico para evitar la proliferación de las fotocopias múltiples.

## Ordenación física y señalización

Una vez que un documento recibido o producido por una unidad administrativa ha sido clasificado y se le ha asignado el código correspondiente, se ha de llevar a cabo el proceso de la ordenación física (ordenarlo dentro de la carpeta correspondiente) así como la señalización de las carpetas de expedientes y series documentales para facilitar su rápida localización.

### 1. Ordenación física

Los criterios de ordenación han de establecerse de acuerdo con las características de cada tipología documental y aplicarse de manera uniforme por todo el personal de la Unidad, tanto para la formación de los expedientes como para la ordenación de los mismos dentro de su serie documental.

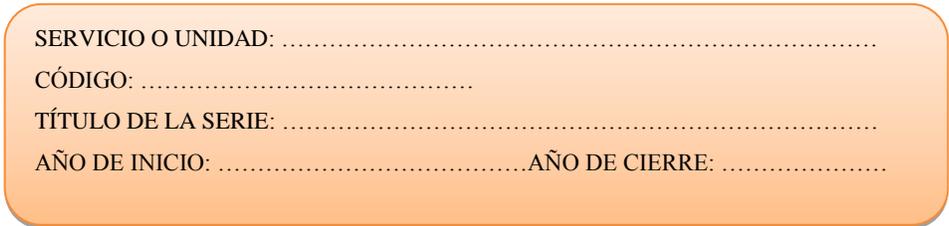
### 2. Señalización de los documentos

Para identificar el contenido de las carpetas de archivo, las carpetas suspendidas, cajas de archivo definitivo y el mobiliario de archivo, se ha de normalizar la señalización:

SERVICIO O UNIDAD: .....  
CÓDIGO: .....  
TÍTULO DE LA SERIE: .....  
AÑO DE INICIO: ..... AÑO DE CIERRE: .....  
EXPEDIENTE U OBSERVACIONES: .....  
.....  
.....

Señalización de carpetas suspendidas: Se aconseja la instalación de los expedientes abiertos y los de consulta frecuente en carpetas suspendidas. En este caso, las carpetas de archivo se introducirán en las carpetas suspendidas, que se señalarán asimismo mediante el código de clasificación y el título.

Señalización de cajas de archivo definitivo: los expedientes finalizados y de consulta menos frecuente se guardan en cajas de cartón de archivo definitivo hasta su transferencia al Archivo General, de acuerdo con el calendario de transferencia que se establezca en cada caso. En el lomo se colocará una etiqueta con los siguientes datos:



SERVICIO O UNIDAD: .....  
CÓDIGO: .....  
TÍTULO DE LA SERIE: .....  
AÑO DE INICIO: ..... AÑO DE CIERRE: .....

### **Instalación y conservación de los documentos**

Las condiciones de instalación de los documentos en las oficinas, tanto en lo referente a materiales y accesorios para archivado, como en el mobiliario que se utilice para instalar los documentos, son elementos importantes para una buena organización del archivo administrativo. Se tendrán en cuenta:

1. Las características de la documentación a archivar (volumen de los expedientes, formatos y soportes físicos...).

2. La frecuencia de utilización de los expedientes finalizados (una mayor o menor frecuencia de uso determinará el contenedor y mobiliario a utilizar).
3. Las medidas preventivas de conservación de los documentos.

Elementos auxiliares:

- a. Etiquetas adhesivas móviles: pueden servir como índices o marcadores. Pueden utilizarse sólo para la ordenación provisional de los documentos, ya que el pegamento daña el papel.
- b. Etiquetas adhesivas fijas de diferentes tamaños y colores: están indicadas para su colocación en las cajas y carpetas de archivo como carteles o indicadores de contenido. La utilización de diferentes colores permite diferenciar las series u oficinas.
- c. Índices y separadores de carpeta y ficheros, preferiblemente de cartulina. Se aconsejan los separadores de carpetas de hoja completa, que permite escribir normas de utilización de la carpeta.
- d. Bandejas clasificadoras apilables: para los documentos en trámite, aprovechando cada bandeja para una serie documental.
- e. Contenedores de documentos: Camisas (de papel), carpetillas (de cartulina) y guardas.
- f. Conjunto de archivadores.
- g. Cajas de archivo.
- h. Mobiliario
- i. Ambiente libre de humedad

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

- No utilizar papel reciclado para documentos importantes.
- Los documentos importantes nunca se perforan
- No forzar la capacidad de las carpetas y archivadores. Si es necesario abrir varias carpetas y se numerarán volumen I volumen II....
- Evitar el uso de elementos metálicos que pueden atraer el óxido
- Utilizar material de oficina que garantice su perdurabilidad: papel permanente, clips de plástico, pegamento de celulosa, etiquetas de papel engominado, cajas de cartón neutro, hojas y capas de formatos normalizados, armarios y contenedores metálicos.
- Los documentos en soporte de papel requieren temperaturas entre 15 y 25 grados, humedad relativa de 45 a 65% y una luz artificial que no supere los 200 wats:
- **Contra la luz:** No situar los documentos al lado de las ventanas ni cercanos a los fluorescentes. La luz no debe incidir directamente sobre el papel.
- **Contra la humedad:** No archivar documentos en zonas por donde pasen cañerías o existan humedades.
- **Contra el polvo:** Utilizar carpetillas y contenedores (de papel, cartulina o cartón).
- **Contra el calor:** Archivar los documentos lejos de fuentes de calor directo.

### 6.6.3. Perfil de desempeño

El elemento humano responsable del proceso de aplicación de la Guía Organizacional del archivo documental de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, está constituido por el personal de Secretaría de cada una de las unidades. Se considera importante señalar el perfil del puesto de trabajo con requerimientos mínimos para cumplir con eficiencia el rol asignado, así:

#### DESCRIPCION Y PERFIL DE EXIGENCIAS

##### I. IDENTIFICACION

PUESTO	SECRETARIA (1)	CODIGO	1.4
GRUPO OCUPACIONAL	TÉCNICO	GRADO	6
ROL	NO PROFESIONAL: TECNICO		

##### II. MISION

- Responsabilizarse de la custodia, conservación, registro, codificación, valoración, actualización e inventario del archivo documental de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte; y, facilitar la utilización efectiva de los usuarios: alumnado, personal y comunidad educativa local y regional.

### III. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Custodiar, conservar, registrar, codificar, valorar y actualizar el archivo documental de la Facultad al servicio de los usuarios: alumnado, personal, comunidad educativa local y regional.
- Facilitar la utilización efectiva de los recursos documentales y virtuales disponibles para todos los usuarios de acuerdo con las disposiciones superiores.
- Ofrecer un sistema adecuado de información de los recursos disponibles para el fácil acceso y utilización de los usuarios.
- Asumir la custodia de los bienes muebles, libros, documentos, recursos, equipos, insumos y otros materiales que se encuentran a su cargo para el funcionamiento óptimo del servicio de archivo.
- Presentar informes semestrales
- Sugerir la actualización del sistema de archivo documental previo diagnóstico de las necesidades con el personal directivo, docente y alumnado.
- Llevar un registro diario de la atención de usuarios del sistema de archivo documental y virtual.
- Realizar el mantenimiento general primario de los equipos a su cargo y solicitar la intervención del técnico del laboratorio de computación para mantenimiento de sistemas, software y hardware.
- Otras inherentes a sus funciones específicas y que no contravengan normas legales

### III. INTERFAZ

- **CLIENTES EXTERNOS:** Ex alumnos, comunidad educativa local, autoridades y organismos gubernamentales, proveedores de servicios de mantenimiento.
- **INTERNOS:** Autoridades institucionales, personal docente, administrativo, de servicio, alumnado.

## DESCRIPCION Y PERFIL DE EXIGENCIAS

### V. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

<b>INSTRUCCIÓN FORMAL</b>	
Bachiller	
Bachiller Técnico	
Técnico o Tecnológico	
Profesional	LICENCIADO (A) EN SECRETARIADO EJECUTIVO
Pos Grado	
<b>EXPERIENCIA</b>	2 años en funciones afines
<b>CAPACITACION</b>	ESPECIFICA:
	Paquetes informáticos básicos: Word, actualización en Archivología, Codificación, Secretariado, Organización.
	RELACIONADA: Atención al cliente, Relaciones Humanas
	NIVEL DE DOMINIO ESPECIFICO: Alto

## VI.COMPETENCIAS

Descripción	Baja	Media	Alta
Capacidad de Análisis y Síntesis	X		
Nivel de comunicación			X
Toma de Decisiones	X		
Administración efectiva del tiempo			X
Flexibilidad	X		
Adaptación		X	
Trabajo en equipo			X
Respeto y valoración de niveles jerárquicos			X
Creatividad	X		
Autocontrol		X	
Lealtad		X	
Discreción		X	
Iniciativa	X		
Proactividad			X
Compromiso			X

NOTA: Las competencias de cada uno de los puestos, tendrán su relevancia (Baja, Media y alta) de acuerdo al rol y misión del puesto.

### GESTION DE TALENTO HUMANO

#### 6.6.4. Seguimiento y evaluación

El seguimiento y evaluación de la aplicación del sistema organizacional de gestión documental de la Facultad de Ciencias Administrativas deberá ajustarse a los indicadores y criterios de evaluación interna, externa e internacional, definidos por los Organismos competentes en cada ámbito, en la fase de la gestión administrativa.

## **6.7. IMPACTOS**

### **6.7.1. Administrativo**

La implementación de la Guía Organizacional de archivo documental de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, tendrá un impacto administrativo porque su aplicación garantiza mejores resultados en el procesamiento de la información, con respecto a los factores tiempo, precisión, custodia, conservación y calidad de atención. La disposición de trabajo y alto compromiso de su personal responsable facilitará la aplicación de los procedimientos estandarizados que se propone.

### **6.7.2. Educativo**

Desde el punto de vista educativo, la ejecución de esta investigación representó sin duda un reto que se asumió con entera responsabilidad, atendiendo a los requerimientos del programa y como la mejor opción para vincular la teoría con el ejercicio práctico de una parte importante del quehacer laboral.

### **6.7.3. Económico**

La aplicación de la guía organizacional de archivo documental que establece normas estandarizadas de procedimientos, tiene impacto económico considerando que no requiere inversión alguna; por el contrario, la adopción de la propuesta como mecanismo de trabajo para el personal responsable del archivo de la Facultad, le permitirá a la institución ahorrar tiempo y dinero

a más del valor agregado que representa el mejoramiento de la calidad del servicio para los usuarios.

## **6.8. DIFUSIÓN**

El Informe de Investigación fue socializado con el personal responsable de las áreas de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra.

## **Bibliografía**

1. BENALCAZAR M., (2004-2006). Guía para Realizar Monografía, Tesina y Tesis de Grado. Ibarra: Imprenta CREARTE.
2. BLANCO PRIETO, Antonio (2006) Cliente interno y externo. Diferencias y Semejanzas.
3. BERNAL, J.B. (2003) La Calidad: desafío que enfrenta la educación en el momento actual. Proyecto UNESCO/Países Bajos 519/Cos/10 (SIMED), San José.
4. EDUARTE RAMIREZ, Alexandra. Calidad en el servicio al cliente. Rev. cienc. adm. financ. segur. soc, 1999, vol.7, no.1, p.41-44. ISSN 1409-1259.
5. CRUZ MUNDET, JR. Y PEÑA MIKELARENA (2010) Información y Documentación Administrativa, Ed. Tecnos
6. Guía de Consulta Rápida en Mercadotecnia y Atención a Clientes.
7. RAMOS Jiménez, Joaquín (1999). Curso práctico de archivística, Santander, Centro Técnico de Estudios.
8. RUIZ Rodríguez, Antonio Ángel (Edit.) (2005). Manual de archivística. Madrid, Síntesis.
9. WORCHEL, J. COOPER, G.R. GOETHALS, J. OLSON (2008) Psicología Social”, Thomson Editores

10. HARRINGTON, J. (1998). Cómo Incrementar la Calidad Productiva. Editorial Mc Graw Hill. Caracas

11. WELLINGTON, P. (1997). Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente. Kaizen. Editorial Mc Graw Hill. Caracas

#### Lincografía

12. [www.aiteco.com](http://www.aiteco.com)

13. <http://www.gestiopolis.com>

14. [www.upm.es/innovación/calidad/gestión\\_procesos](http://www.upm.es/innovación/calidad/gestión_procesos)

15. [http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa\\_de\\_la\\_acci%C3%B3n\\_razonada](http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_de_la_acci%C3%B3n_razonada)

# ANEXOS

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de Coherencia Interna

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p><b>¿De qué manera funciona la organización del sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte?</b></p>	<p>Determinar la organización del sistema del archivo documental y referencial de las distintas unidades de gestión de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, con la estandarización de procedimientos que permitan mejorar la calidad de la atención a los usuarios.</p>
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p><b>Pregunta Directriz General:</b> ¿Cómo está organizado el sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte?</p>	<p>1. Diagnosticar el sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.</p>
<p><b>Pregunta Directriz 2</b> ¿Cuáles son las limitaciones del sistema de archivo documental y referencial actualmente utilizado por el personal?</p>	<p>2. Identificar las limitaciones del sistema de archivo documental y referencial.</p>
<p><b>Pregunta Directriz 3</b> ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y científicos que permitan la comprensión del tema seleccionado para el estudio?</p>	<p>3. Estructurar los fundamentos teóricos y científicos que permitan la comprensión del tema seleccionado para el estudio.</p>
<p><b>Pregunta Directriz 4</b> ¿El diseño de una Guía Organizacional del sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, permitirá mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios?</p>	<p>4. Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, mediante la elaboración de una Guía Organizacional del sistema de archivo documental y referencial de sus unidades y dependencias.</p>
<p><b>Pregunta Directriz 5:</b> ¿Es posible socializar la Guía Organizacional del sistema de archivo documental y referencial con el personal responsable de la unidad de archivo de la Facultad?</p>	<p>5. Socializar la Guía Organizacional del sistema de archivo documental y referencial con el personal responsable de la unidad de archivo de la Facultad.</p>

## Anexo 2

### Encuesta

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

**Encuesta aplicada al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra.**

#### Objetivo

Determinar la influencia del sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, en la calidad de atención al usuario.

#### Instrucciones

Sírvase responder las preguntas de esta encuesta con sinceridad. La información que proporcione, será utilizada con confidencialidad para los fines específicos de esta investigación.

Fecha:

Cargo:

Tipo: Nombramiento  Contrato  Otro

Título:

Tiempo de Servicio en la Institución:

Cuestionario:

1. ¿Cuánto tiempo trabaja en el área de archivo?

Menos de un año  Menos de 3 años  Más de 3 años

2. ¿Ha recibido cursos de archivología?

SI  NO

3. El sistema de archivo que usted utiliza es para:

- La dependencia en la que trabaja
- Integrado de la Facultad
- Integrado de toda la Universidad

4. ¿Cuál es el sistema de consulta de archivo del usuario?

- Información verbal
- Búsqueda electrónica del funcionario responsable
- Búsqueda electrónica del usuario

5. El sistema de archivo que utiliza le permite:

- Ubicar el documento y verificar el estado del trámite
- Ubicar electrónicamente del estado del trámite
- El documento espera mientras concluye el trámite

6. Los usuarios de los servicios tienen acceso a la información del estado del trámite:

- Ocasionalmente
- Siempre
- Nunca

7. ¿Considera necesario organizar el archivo documental y referencial de la Facultad?

- Es necesario
- Es imprescindible
- No es necesario

8. ¿Cuál es el tiempo promedio para el trámite de un procedimiento documental interno?

Inmediato

Un día

Entre dos y tres días

Más de tres días

9. ¿Se presentan reclamos por el tiempo de atención de un trámite documental?

Siempre

A veces

Nunca

10. ¿Cuál es el tiempo promedio que el jefe de oficina demora en “insertar sumilla” en un documento?

Inmediato

Un día

Entre dos y tres días

Más de tres días

11. ¿Cuál es el sistema que usted utiliza para el archivo documental de su oficina?

Numérico

Alfabético

Alfanumérico

Geográfico

Cronológico

Mixto

12. ¿Aparte del archivo documental, utiliza un sistema digitalizado?

Si

No

13. ¿Utiliza un sistema digitalizado de ingreso y salida de correspondencia?

Si

No

14. Dispone de un sistema de archivo de referencia y contra referencia?

Si

No

15. El sistema actual de archivo le permite atender de mejor manera los requerimientos del usuario?

Siempre

A veces

Nunca

**Gracias por su colaboración**

## **Anexo 3**

### **Encuesta**

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

**Encuesta aplicada a la muestra de usuarios de los servicios que prestan los funcionarios administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de Ibarra.**

#### Objetivo

Determinar la influencia del sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, en la calidad de atención al usuario.

#### Instrucciones

Sírvase responder las preguntas de esta entrevista con sinceridad. La información que proporcione, será utilizada con confidencialidad para los fines de esta investigación.

1. ¿Cómo califica la calidad de los servicios que recibe del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica del Norte?

Muy Buena

Buena

Mala

2. Cuando requiere algún tipo de servicio del Personal Administrativo de la Facultad de la UTN, usted diría que generalmente son:  
Eficientes  
Lentos  
No tienen suficiente conocimiento
3. Con relación a las cualidades humanas del personal administrativo de la Planta Central usted diría que algunas son:  
Amables y siempre dispuestas a brindar la mejor atención  
Ofrecen un trato impersonal y estandarizado  
Indiferentes y en ocasiones malhumoradas
4. En cuanto a los conocimientos específicos, técnicos y tecnológicos su opinión sería que algunas son:  
Conocen su trabajo y dominan los equipos que utilizan  
Demuestran mediano conocimiento  
Muchas veces no saben qué hacer
5. ¿Cree usted que el personal administrativo de la Facultad debiera ser evaluado?  
Es necesario  
Es innecesario  
Nada cambiaría
6. ¿Considera que el personal administrativo cumple un rol importante en la gestión institucional?  
No es importante

Es muy importante  
No tiene mayor trascendencia

7. Cree usted que el trabajo que cumple el personal administrativo es:

Sin iniciativa

Estudia para desenvolverse con éxito

Cumple disposiciones de las autoridades

Utiliza la iniciativa y criterio propios

8. ¿Ha necesitado hacer algún trámite que requiera ingreso de documento para obtener respuesta en su Facultad o en la Planta Central?

Siempre  A veces  Nunca

9. Evalúe la calidad de atención que recibió de parte del responsable del procedimiento de atención y archivo

Excelente

Muy Buena

Buena

Mala

10. El archivo al que acudió es:

Solo de la Facultad

Solo de la oficina

Integrado de toda la Universidad

11. ¿Cómo funciona el sistema de consulta de archivo para el usuario?

Información verbal del funcionario responsable

Búsqueda electrónica del funcionario responsable

Búsqueda electrónica del usuario

12. Para informar sobre su trámite, el funcionario:

Ubica manualmente el documento y verificar el estado del trámite

Ubica electrónicamente del estado del trámite

Mantiene en espera el documento mientras concluye el trámite

13. Los usuarios de los servicios (estudiantes) tienen acceso a la información del estado del trámite:

Ocasionalmente

Siempre

Nunca

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 4

### Encuesta

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

**Encuesta aplicada al personal docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra.**

#### Objetivo

Determinar la influencia del sistema de archivo documental y referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, en la calidad de atención al usuario.

#### Instrucciones

Sírvase responder las preguntas de esta encuesta con sinceridad. La información que proporcione, será utilizada con confidencialidad para los fines específicos de esta investigación.

Fecha:

Cargo:

Tipo: Nombramiento

Contrato

Otro

Título:

#### Cuestionario:

1. ¿Cómo califica la calidad de los servicios que recibe del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica del Norte?

Muy Buena

Buena  
Mala

2. Cuando requiere algún tipo de servicio del Personal Administrativo de la Facultad de la UTN, usted diría que generalmente son:

Eficientes   
Lentos   
No tienen suficiente conocimiento

3. Con relación a las cualidades humanas del personal administrativo de la Planta Central usted diría que algunas son:

Amables y siempre dispuestas a brindar la mejor atención   
Ofrecen un trato impersonal y estandarizado   
Indiferentes y en ocasiones malhumoradas

4. En cuanto a los conocimientos específicos, técnicos y tecnológicos su opinión sería que algunas son:

Conocen su trabajo y dominan los equipos que utilizan   
Demuestran mediano conocimiento   
Muchas veces no saben qué hacer

5. ¿Cree usted que el personal administrativo de la Facultad debiera ser evaluado?

Es necesario   
Es innecesario   
Nada cambiaría

6. ¿Considera que el personal administrativo cumple un rol importante en la gestión institucional?

No es importante

Es muy importante

No tiene mayor trascendencia

7. Cree usted que el trabajo que cumple el personal administrativo es:

Sin iniciativa

Estudia para desenvolverse con éxito

Cumple disposiciones de las autoridades

Utiliza la iniciativa y criterio propios

8. ¿Ha necesitado hacer algún trámite que requiera ingreso de documento para obtener respuesta en la Facultad o en la Planta Central?

Siempre

A veces

Nunca

9. Evalúe la calidad de atención que recibió de parte del responsable del procedimiento de atención y archivo

Excelente

Muy Buena

Buena

Mala

10. El archivo al que acudió es:

Solo de la Facultad

Solo de la oficina

Integrado de toda la Universidad

11. ¿Cómo funciona el sistema de consulta de archivo para el usuario?

Información verbal del funcionario responsable

Búsqueda electrónica del funcionario responsable

Búsqueda electrónica del usuario

12. Para informar sobre su trámite, el funcionario:

Ubica manualmente el documento y verificar el estado del trámite

Ubica electrónicamente del estado del trámite

Mantiene en espera el documento mientras concluye el trámite

13. Los usuarios de los servicios (docentes) tienen acceso a la información del estado del trámite:

Ocasionalmente

Siempre

Nunca

**Gracias por su colaboración**



## 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:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULAS DE IDENTIDAD:</b>	1001660214 0401487145		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	ESPINOSA RECALDE NURY XIMENA NARVÁEZ MORÁN MARÍA ELIZABETH		
<b>DIRECCIÓN:</b>	CALLE JOSÉ TOBAR TOBAR, ENTRADA PILANQUÍ CALLE HUGO GUZMÁN LARA Y ALFREDO ALBUJA		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:nuriespinosaa@hotmail.com">nuriespinosaa@hotmail.com</a> <a href="mailto:maryenm@hotmail.es">maryenm@hotmail.es</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2607384 2612835	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	088107123 095157058

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“EL SISTEMA DE ARCHIVO DOCUMENTAL Y REFERENCIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS, GUÍA DE ORGANIZACIÓN”
<b>AUTOR (AS):</b>	ESPINOSA RECALDE NURY XIMENA NARVÁEZ MORÁN MARÍA ELIZABETH
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	17 DE FEBRERO 2012
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	<b>LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL</b>
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	<b>DR. JULIO ALARCÓN</b>

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

Nosotras, NURY XIMENA ESPINOSA RECALDE, con cédula de identidad Nro. 1001660214 y MARÍA ELIZABETH NARVÁEZ MORÁN, con cédula de identidad Nro. 0401487145, en calidad de autor (as) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos 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 Artículo 143.

### **3. CONSTANCIAS**

Las autor (as) 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 (las) 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 17 días del mes de febrero de 2012

#### **LAS AUTORAS:**

(Firma)

Nombre: NURY XIMENA ESPINOSA RECALDE

C.C.: 1001660214

#### **ACEPTACIÓN:**

(Firma)

Nombre: MSC. XIMENA VALLEJO

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

(Firma)

Nombre: MARÍA ELIZABETH NARVÁEZ MORÁN

C.C.: 0401487145

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**

Nosotras, NURY XIMENA ESPINOSA RECALDE y MARÍA ELIZABETH NARVÁEZ MORÁN, con cédulas de identidad Nro. 1001660214 y 0401487145, manifestamos nuestra 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 (as) de la obra o trabajo de grado denominado: “EL SISTEMA DE ARCHIVO DOCUMENTAL Y REFERENCIAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, GUÍA DE ORGANIZACIÓN”, que ha sido desarrollado para optar por el título de: LICENCIADAS EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma)

Nombre: NURY XIMENA ESPINOSA

Cédula: 1001660214

(Firma)

Nombre: MARÍA ELIZABETH NARVÁEZ

Cédula: 0401487145

Ibarra, a los 17 días del mes de febrero de 2012