



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

TEMA:

EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DISEÑO GRÁFICO, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013, PROPUESTA ALTERNATIVA.

Trabajo de grado previo a la obtención del título de licenciado en la especialidad de secretariado ejecutivo en español.

AUTOR : Manuel Alejandro Segovia Castro

DIRECTOR : Lic. Magdalena Pazmiño

Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido asignado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la Tesis titulada **“EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DISEÑO GRÁFICO, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013, PROPUESTA ALTERNATIVA”**; del señor egresado Manuel Alejandro Segovia Castro, previo a la obtención del título de Licenciado de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al presenciar y ser corresponsable directo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea asignado oportunamente.

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

Lic. Magdalena Pazmiño

DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico especialmente a mi Madre por tener paciencia en mis ausencias, por comprenderme y apoyarme siempre, por toda la ayuda que me brinda en todas las etapas de mi vida, por su amor y su guía que me ha conducido a buscar mi profesionalización y desarrollo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a mi Dios y luego a mi madre, por darme la vida, todo lo necesario para y enseñarme a luchar para alcanzar mis metas y objetivos. Agradezco a mis compañeras por su paciencia, ayuda y compartir conmigo este largo camino estudiantil. Agradezco a mis maestros, por brindarme sus conocimientos y guía.

RESUMEN

Para la identificación del problema a investigarse se efectuó un sondeo rápido que permitió determinar la existencia de fallas en la calidad y estilo de archivo que se genera en la secretaría de la carrera de diseño gráfico. La Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte área en la que se enfocó este trabajo precisan actualizar y producir conocimientos en su nivel, sí pretenden que los contenidos y competencias, con las que ejecutan su trabajo no queden obsoletos, por lo que resulta primordial valorar de forma correcta la importancia de los recursos tecnológicos que dispone una institución para el buen funcionamiento de la misma. En esta investigación de campo en la Facultad se observó falencias que existen de manera notoria en las secretarías, en cuanto se refiere a tiempo en la tramitación de documentos. Recopilamos información a través de la técnica de la encuesta dirigida hacia los estudiantes y entrevista al personal de secretarías, que sirven como orientación para realizar la propuesta de la elaboración de un programa de digitalización del archivo de la secretaria, mismo que permitirá mantener una organización adecuada para una atención a los estudiantes y público en general. El proyecto tiene como objeto contribuir con una propuesta actualizada y computarizada que oriente al personal de secretarías a definir su rol profesional mediante el aprovechamiento de sus capacidades, sus competencias y los recursos disponibles que permitan desarrollar un trabajo eficaz teniendo siempre en mente el ahorro de recursos. Terminado este informe con el respectivo análisis e interpretación de resultados de la investigación realizada se ha llegado a una serie de conclusiones y recomendaciones encaminadas a la solución y mejoramiento de la institución donde fue posible realizar esta tesis.

SUMMARY

For the identification of the problem to be investigated a quick survey which identified the existence of failures in quality and style file that is generated in the secretariat of the graphic design career was made. The Faculty of Education Science and Technology of the Technical University North area in which this work focused update and produce knowledge needed at their level, if they want that content and skills, with his work running not become obsolete, so it is vital correctly assess the importance of the technological resources available to an institution for the proper functioning of the same. In this field research in the faculty shortcomings that exist markedly observed in the secretariats, as it relates to time in processing documents. We collect information through the survey technique directed toward students and staff interview secretaries who serve us as guidance to the proposal from the development of a digitization program file the secretary, it will allow an organization to maintain appropriate care for students and the general public. The project aims to contribute with an updated proposal that Eastern and computer secretarial staff to define their professional role by leveraging their capabilities, skills and resources in order to develop an effective job keeping in mind the conservation of resources. Finished this report with the accompanying analysis and interpretation of results of the investigation has reached a number of conclusions and recommendations to the solution and improvement of the institution where this project was possible.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR | ¡Error! Marcador no definido. |
| DEDICATORIA..... | 3 |
| AGRADECIMIENTO..... | 4 |
| RESUMEN..... | 5 |
| SUMMARY | 6 |
| ÍNDICE GENERAL | vii |

| | |
|---------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 13 |
| 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 13 |
| 1.1. ANTECEDENTES..... | 13 |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 14 |
| 1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 16 |
| 1.4. DELIMITACIÓN | 16 |
| 1.4.1. Unidades de Observación..... | 16 |
| 1.4.2. Delimitación Espacial | 16 |
| 1.4.3. Delimitación Temporal | 16 |
| 1.5. OBJETIVOS..... | 17 |
| 1.5.1. Objetivo General | 17 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos..... | 17 |
| 1.6. JUSTIFICACIÓN..... | 17 |

| | |
|---|-----------|
| 1.6.1. Factibilidad..... | 19 |
| CAPÍTULO II..... | 20 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 20 |
| 2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 20 |
| 2.1.1 Fundamentación Legal | 20 |
| 2.1.2 Fundamentación técnica: La Archivística | 22 |
| 2.1.3 Concepto básico de archivo | 24 |
| 2.1.4 El departamento de archivo | 24 |
| 2.1.5 Funciones de un archivo..... | 25 |
| 2.1.6 Procedimientos generales para archivar | 26 |
| 2.1.7 Los sistemas de archivo | 27 |
| 2.1.8 Técnicas de archivo | 28 |
| 2.1.9 Sistema de archivo | 29 |
| 2.1.10 Sistema de ordenación y clasificación numérico | 30 |
| 2.1.11 Importancia y fines de un archivo..... | 30 |
| 2.1.12 Los fines del archivo son:..... | 31 |
| 2.1.13 Finalidad de las reglas de clasificación de archivo..... | 31 |
| 2.1.14 Conservación de documentos..... | 31 |
| 2.1.15 Tipos de archivadores..... | 33 |
| 2.1.16 Materiales de oficina..... | 38 |
| 2.1.17 Tipos de archivo | 41 |
| 2.1.18 Transferencia y eliminación de archivos..... | 42 |
| 2.1.19 Documentos vitales | 43 |

| | | |
|-------------------|---|----|
| 2.1.20 | Documentos importantes..... | 44 |
| 2.1.21 | Documentos útiles..... | 44 |
| 2.1.22 | Documentos no esenciales..... | 44 |
| 2.1.23 | Organización de un sistema de archivo | 45 |
| 2.1.24 | Procedimiento para archivar | 46 |
| 2.1.25 | Servicio al cliente | 46 |
| 2.1.26 | Importancia del servicio al cliente..... | 47 |
| 2.1.27 | Aspectos de la calidad de servicio al cliente | 47 |
| 2.1.28 | Tipos de servicio | 48 |
| 2.2 | POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL..... | 49 |
| 2.3 | DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS | 51 |
| 2.4 | INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN..... | 53 |
| CAPÍTULO III..... | | 56 |
| 3. | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 56 |
| 3.1 | TIPO DE INVESTIGACIÓN | 56 |
| 3.2 | MÉTODOS..... | 57 |
| 3.3 | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS..... | 58 |
| 3.4 | POBLACIÓN Y MUESTRA | 59 |
| CAPÍTULO IV | | 60 |
| 4. | ANÁLISIS E INTREPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 60 |
| 4.1 | PROCESOS..... | 60 |
| 4.2 | RESULTADOS DE LA ENCUESTA A ESTUDIANTES. | 61 |
| 4.3 | RESULTADOS DE LA ENCUESTA A SECRETARIAS..... | 70 |

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO V | 79 |
| 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 79 |
| 5.1 CONCLUSIONES | 79 |
| 5.2 RECOMENDACIONES | 80 |
| CAPÍTULO VI | 82 |
| 6. PROPUESTA ALTERNATIVA | 82 |
| 6.1 Título | 82 |
| 6.2 Justificación | 82 |
| 6.3 Base Teórica..... | 83 |
| 6.4 Objetivos..... | 83 |
| 6.5 Ubicación sectorial y física | 84 |
| 6.6 Forma como se va a desarrollar/implementar | 84 |
| 6.7 Pasos a seguir de cómo digitalizar un documento..... | 91 |
| 6.8 Impactos | 96 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 97 |
| LINKOGRAFÍA..... | 98 |
| ANEXOS | 99 |

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es sobre **“El proceso de digitalización del archivo de la secretaría de la Carrera de Diseño Gráfico, de la Universidad Técnica del Norte año 2013.”**, está elaborado de acuerdo al esquema que exige la Universidad Técnica del Norte y porque se ha podido establecer que el servicio de archivo no es de eficiencia y calidad.

Ante esta situación latente, el personal de secretariado debe estar preparado para satisfacer las necesidades existentes que requiere mejorar la calidad de la presentación creativa e innovadora de servicio que genere satisfacción en los usuarios.

Los grandes cambios y progresos de la época moderna han logrado que se establezca como un componente primordial en las instituciones públicas o privadas que las innovaciones de nuevos programas tengan una nueva visión, con la finalidad de conseguir una información adecuada y logrando así satisfacer las necesidades de los clientes. El presente trabajo tiene por finalidad de contribuir al mejoramiento e implementación del nuevo programa de archivo de la secretaría de la Carrera de Diseño Gráfico de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.

Para el desarrollo de la misma se ha procesado su contenido, el mismo que está estructurado por los siguientes capítulos:

En el **Capítulo I** se desarrolla los antecedentes, el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó la formulación del tema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el **Capítulo II** se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema investigado, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su respectiva matriz categorial.

En el **Capítulo III** se expone la metodología en general que se usó durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, poblaciones, muestras.

En el **Capítulo IV** se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetos de investigación.

En el **Capítulo V** se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas por los estudiantes de la carrera de Diseño Gráfico que fueron encuestados y posteriormente se establecen ciertas recomendaciones sugeridas para el mejoramiento en la sistematización de procesos de archivo.

En el **Capítulo VI** se hace mención de la propuesta alternativa con su respectivo título, la justificación de su desarrollo y la importancia de la misma que contribuirá con la solución del problema encontrado. Así también se describe la fundamentación en la que está establecida la propuesta, los objetivos que se quieren lograr con su aplicación, la factibilidad con la que cuenta, la ubicación sectorial y física de los lugares, el desarrollo completo de la propuesta planteada, el impacto social que genera y finalmente la manera como se efectuó la difusión.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES.

La formación y capacitación de recursos humanos es de vital importancia en el proceso de globalización que nos encontramos, donde la educación ha sido uno de los pilares fundamentales para contribuir a mejorar las condiciones de vida en este mundo cambiante y sobre todo en nuestro país. Sin embargo, la poca importancia que se da a determinadas carreras técnicas entre ellas el diseño gráfico, a pesar de su aporte en bien de la sociedad que implica una falta de orientación en la formación y capacitación del recurso humano, lo cual a su vez ha dificultado el desarrollo de programas vinculados o integrados dentro del contexto socioeconómico de la población.

Durante los últimos 17 años, la Universidad Técnica del Norte a través de la Escuela de Educación Técnica ha formado varios profesionales que prestan sus servicios a nivel de varias instituciones públicas y privadas, especialmente educación, empresas y talleres de arte y publicidad y otros. Por otra parte, los cambios que han ocurrido a nivel mundial, nacional y local en los patrones de la comunicación de la población, ha conducido a una modificación de las carreras con sus planes y programas de estudio de la Escuela de Educación Técnica y de la capacitación en

esta área y de la necesidad de la permanente actualización y profundización del conocimiento en el diseño gráfico, la creatividad, la publicidad, las artes y otros.

En función de lo anterior, la escuela de Educación Técnica propone la carrera de LICENCIATURA EN DISEÑO GRAFICO para fortalecer la acción educativa vinculándose cada vez a la preparación de profesionales para un servicio acorde a las necesidades de la sociedad.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la Carrera de Diseño Gráfico para el cumplimiento de actividades importantes en el área administrativa, se requiere de instrumento de apoyo, que se sustenta en el manejo de los archivos de documentos, no de manera empírica, si no con técnicas, métodos y sistemas acordes al desarrollo de la tecnología actual.

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

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

El inadecuado manejo, ordenamiento y clasificación de documentos estudiantiles en la Carrera de Diseño Gráfico, es debido a la falta de implementación de un Sistema de Archivo Computarizado.

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

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

Este sistema de archivo ayudará a un fácil manejo de los documentos y no permitirá que por el uso sean deteriorados.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

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

¿Cómo mejorar el manejo del archivo estudiantil de la Carrera de Diseño Gráfico de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad técnica del Norte mediante un sistema digitalizado?

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Unidades de Observación

- Secretarías de la Carrera
- Estudiantes de la carrera

1.4.2. Delimitación Espacial

Esta investigación se la realizó en la Carrera de Diseño Gráfico de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, Avenida 17 de Julio, Barrio el Olivo, ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

1.4.3. Delimitación Temporal

La investigación se realizó en el período Septiembre 2013 a Enero 2014.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar los procedimientos para archivar los documentos estudiantiles de la Carrera de Diseño Gráfico de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad técnica del Norte mediante la recopilación y tabulación de información para mejorar los procesos mediante un archivo digital.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la Carrera de Diseño Gráfico.
- Fundamentar teóricamente el sistema de archivo estudiantil computarizado.
- Diseñar un programa digital para el manejo del archivo estudiantil numérico.
- Validar la propuesta de investigación y aplicarla.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La realización de este trabajo de grado se basa en las siguientes razones:

Porque con el Sistema de Archivo Estudiantil Numérico computarizado propuesto, la Facultad estará en condiciones de potencializar las actividades estudiantiles, erradicar la información extemporánea,

postergación de trámites, pérdida de tiempo, pérdida de documentos y el malestar generalizado a nivel de estudiantes y usuarios que se presentan diariamente.

Porque los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y la experiencia laboral del investigador, en calidad de Secretario, permitió realizar de manera óptima la presente investigación para detectar los problemas existentes en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología en el archivo y aportar a través de la aplicación de un programa digital a la calidad y eficiencia en la organización y acceso a la documentación.

Porque el Archivo Estudiantil Numérico Computarizado, está formado por un conjunto de documentos producidos por efectos de matrículas, egresamiento, graduación, pases de año y alumnos retirados; organizados y conservados para la gestión administrativa de información.

Porque los beneficiarios directos de esta investigación son los graduados, egresados, estudiantes en general y las secretarías de la carrera de Diseño Gráfico por la aplicación tecnológica ya que podrán hacer uso de los documentos de acuerdo a las necesidades personales y profesionales.

Otro factor que justifica la investigación, es el incremento de volumen documental de la FECYT, que hace necesaria la normalización de la gestión de la documentación administrativa, así como la aplicación de criterio de calidad y eficacia en la organización y acceso a la documentación que genera esta unidad académica.

1.6.1. Factibilidad

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

- Existió la colaboración del personal y autoridades de la FECYT.
- El investigador dispuso de los recursos económicos y del tiempo necesario para la investigación.
- Los conocimientos del autor en calidad de Secretario y su experiencia, así como los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, permitieron que la investigación se realice y se facilite el desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Fundamentación Legal

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

El párrafo quinto del mismo cuerpo legal, de los Archivos Públicos y Privados dice:

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

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

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

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

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

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

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

Ley del Sistema Nacional de Archivos

Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivos

Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública y su reglamento.

Instructivo sobre Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos (Consejo Nacional de Archivos) y otros.

Según la Ley del Sistema Nacional de Archivos es deber del Estado promover el uso, métodos y técnicas que garanticen la localización y disposición de documentos con sistemas modernos de organización y conservación de archivos que contribuyan a la correcta gestión del gobierno.

2.1.2 Fundamentación técnica: La Archivística

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

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

Dora Duque Molina, experta en archivística dice: “La archivística es la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación, organización y los medios para su utilización”¹.

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

Esteban Bolaños, EN SU ARTÍCULO EL PAPEL DE LA ARCHIVÍSTICA EN LA NUEVA SOCIEDAD DE LA FORMACIÓN DICE: “La Archivística moderna se concibe como una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, su organización, los principios para su conservación y los medios para prestar un servicio. Tradicionalmente se ha considerado que el manejo de información en instituciones públicas y privadas se centran en aquellas etapas archivísticas de gestión y archivo central para la documentación de carácter administrativo y una vez que ha adquirido valor científico cultural, se envía a su destino final en los archivos históricos, siempre basado en su procedencia y organicidad institucional”².

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

¹ www.doraduque.wordpress.com autora Dora Duque

² <http://escuelahistoria.fcs.ucr.ac.cr/contenidos/archivo/art-estb.htm> autor: Esteban Cabezas Bolaños

2.1.3 Concepto básico de archivo

Según VILLACIS de Ginés Zoila (1999) en su obra Manual de Archivo, dice: Es el conjunto de documentos públicos o privados que se custodia, clasifican bajo normas técnicas para obtener de ello única correcta y oportuna información (p7).

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

Es el lugar donde se guardan organizada y ordenadamente documentos escritos, gráficos o audiovisuales, producidos por cualquier institución pública o privada.

2.1.4 El departamento de archivo

“Archivo es la institución donde se reúne uno o más conjuntos orgánicos de documentos, de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona, entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendido por personal capacitado, para servir al sujeto productor o cualquier persona, como testimonio de la gestión actos

administrativos y/o jurídicos, o como información para fines científicos o culturales”.³

2.1.5 Funciones de un archivo

Según El grupo Editorial Océano, en su enciclopedia de la Secretaria Volumen 2, la Oficina Define: “Tener un archivo en las debidas condiciones es importantísimo en cualquier empresa, debido a la gran cantidad de documento que genera un negocio, por modesto que sea. También se debe, en parte, a que, con el tiempo. El archivo ha pasado de ser un sitio donde se almacenaban los papeles en convertirse en un importante instrumento de consulta”. (Pág. 17)

Son tres fundamentalmente:

Recoger, conservar y servir los documentos.

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

- Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa.
- Asegurar la transferencia periódica al archivo, de aquella documentación que ya es de uso corriente. Cada administración tiene fijado un número de años para la transferencia.
- Aplicar los principios y técnicas modernas de valorización, para que con el tiempo se conserve o se destruya la documentación. Salvo cuando se trata de documentación histórica, la cual no será destruida.

³ CANALES DOCUMENTACIÓN, 2, 1999, Pág. 103-120

- Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación acuerdo con los principio de la archivística.
- Describir la documentación para hacer fácilmente accesible a la información.
- Ubicar adecuadamente los documentos en un local debidamente equipado que garantice su observación.
- Regirse por una norma que obligue a todos los trabajadores y usuarios.

2.1.6 Procedimientos generales para archivar

Inspeccionar.- Consiste en asegurarse que la correspondencia ha sido analizada, estudiada y esté lista para archivar; por lo tanto, debe estar señalada en la parte superior de la hoja que indica que el documento debe ir al archivo correspondiente.

Clasificar.- Es asignar un código a cada unidad, dentro de la ordenación general, definiendo claramente las dependencias en el orden jurídico, hasta llegar a identificar los legado por asunto, alfabéticamente ordenados.

Marcar.- es el procedimiento de indicar con una clave especifica el nombre del asunto que se ha escogido para archivar la correspondencia.

Describir.- Aquí se elaboran inventarios, índices, kárdex, entre otros, que constituirán los elementos principales de la institución.

Distribuir.- es el proceso de organizar los documentos teniendo en cuenta la numeración, la primera letra del nombre o asunto que haya sido subrayado, la dependencia, entre otros.

Archivar.- es colocar los documentos en las carpetas respectivas de acuerdo con las técnicas y sistemas elegidos.

2.1.7 Los sistemas de archivo

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

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

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

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

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

Archivo Cronológico.- Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.

Archivo Geográfico.- Expedientes integrados con documentos clasificados según la ciudad, estado o país.

Archivo por Asuntos.- Se integran expedientes de acuerdo al asunto tratado en el texto de cada documento.

Archivo Numérico.- Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asignará a cada persona física o jurídica conforme se vayan “abriendo”.

2.1.8 Técnicas de archivo

Según CORAZÓN Mónica, “el proceso de ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil, rápidamente, protegerlos de pérdidas y deterioros”.⁴

Los documentos son localizados en un mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos

⁴ Monica Vasquez Guerra, Perú

relacionados con el individuo o firma y a la vez facilitar su localización y manejo.

Es un sistema que nos va a permitir clasificar y buscar rápidamente los documentos.

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

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

2.1.9 Sistema de archivo

Según afirma que: “Los sistemas de archivo o ficheros, estructuran la información guardada en una unidad de almacenamiento (normalmente un disco duro de una computadora), que luego será representada ya sea textual o gráficamente utilizando un gestor de archivos. La mayoría de los sistemas operativos manejan su propio sistema de archivos.

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

2.1.10 Sistema de ordenación y clasificación numérico

Según “Fernández Verde Lola”; este sistema de clasificación numérico consiste en ordenar los documentos siguiendo la secuencia natural de los números, asignando a cada individuo, empresa, cliente o asunto de que se trate un número y todos los documentos correspondientes a ese número asignado se colocaran dentro de las carpetas que le corresponda.

Este sistema de clasificación numérico necesita acompañarse de un sistema de tarjetas de tal manera que cada tarjeta se identifica con cada carpeta. A través de estas se podrá averiguar qué información contiene cada número asignado.

Hoy día gracias a los sistemas informáticos existentes en el mercado, todos los datos relativos a clientes, socios, asegurados, entre otros, pueden obtenerse de manera rápida y eficaz a través de una base de datos.

2.1.11 Importancia y fines de un archivo

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

2.1.12 Los fines del archivo son:

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

2.1.13 Finalidad de las reglas de clasificación de archivo

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

2.1.14 Conservación de documentos

Según Raúl Morueco Gámez. “Existen documentos que la ley exige conservar durante unos plazos establecidos, este es el caso de: facturas, escrituras, libros contables, entre otros. Otros, en cambio, a pesar de que la Ley no obliga a su conservación sí que se pueden conservarse por otro tipo de motivos: prácticos, históricos”.⁵

⁵ Prof: Manuel Salamanca.- www.emagister.com/curso-archivo-clasificacion-documentos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos

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

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

Existe un conjunto de factores que constantemente ponen en riesgo la integridad física de nuestros documentos; estos son: el factor climatológico, contaminación ambiental, contaminación biológica, siniestros, almacenamiento y manejo adecuado de los documentos y otros.

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

- Adopción de medidas para asegurar la perdurabilidad material de los documentos.
- Manteamiento y construcción de las instalaciones del archivo, (estado de edificios, instalaciones eléctricas, estanterías, entre otros).
- Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos: control de humedad, incendio, robo, entre otros.

- Restauración de documentos deteriorados.
- Reproducción de la documentación más representativa.
- Aplicación de los criterios y métodos de organización documental (clasificación y ordenación) según las normas de la teoría archivística.
- Realmente solo existe archivo cuando hay una organización, de otro modo se trata de un conjunto almacenado de papeles.

2.1.15 Tipos de archivadores

Unidades Verticales

Son los más corrientes en todo departamento de archivo. Son de dos, tres o cuatro gavetas, unas sobre otras.

Estos muebles se colocan junto, unos al lado de otros, en tal forma que dan aspecto de orden y para aprovechar el espacio, para consultas y circulación del personal.

Unidades horizontales

Estos muebles consisten en gavetas colocadas una al lado de otra. Su uso más frecuente es para organizaciones y oficina pequeñas.

Unidades Independientes

Se fabrican ciertos muebles que constituyen en sí, unidades independientes. Consisten en una gaveta, bajo una sola marca común.

Ejemplo de ellas son los muebles que se usan en una biblioteca para el catálogo de tarjetas.

Partes básica d del archivo

Índice de archivadores.- Es la expresión sintética y precisa de la idea ordenatriz. Está constituida por divisiones grupos principales de la información.

Los índices pueden ser:

- **Alfabéticos:** formado por las letras del alfabeto. Ejemplo: A, B, C, D.
- **Numéricos:** formado por sucesión de números progresivos o regresivos
Ejemplos: 1, 2, 3,.....
- **Mixtos:** formados por la combinación deseada de las serie alfabéticas-numéricas o grupos de contenido.

Marbetes

En las gavetas de los archivadores, cada una deberá tener al frete una etiqueta (portamarbete) indicando la clasificación establecida y su funcionamiento si lo hubiere. Si son letras, aparecerá la primera y la última letra o combinación de letras archivada allí. Si son números, el primero y el último, entre otros. Ejemplo: A-N: 1-100. Los marbetes engomados se adhieren a la pestaña de la carpeta y se rotulan para describir lo que aparece archivado dentro de la misma, proporcionando mejor apariencia y visibilidad al archivo. Viene en varios colores.

Gancho o Espigón

Es el sistema más primitivo. Consiste en un clavo o gancho con base de metal para que descansa sobre la mesa o el escritorio. Los papeles se enganchan en el espigón en la medida que se reciben.

Tiene las siguientes desventajas:

- No se resguardan los papeles contra el polvo.
- Los documentos pueden desprenderse y perderse con facilidad.
- Para conseguir un documento determinado hay que sacar del gancho todos los anteriores a él y volverlos a colocar en el mismo orden.

Tipos de archivadores

Los archivadores han tenido una gran evolución. Primitivamente los métodos de archivar consistían simplemente en guardar los papeles. Tenían grandes desventajas pues no ofrecían protección ni orden alguno exceptuando el orden cronológico, de acuerdo con su recibo o expedición.

Actualmente se usa el gancho en algunos pequeños negocios, tiendas al detal, farmacias, entre otros. Esta manera de guardar papeles es temporal, se retira al final de periodo para ser archivados de acuerdo a métodos modernos.

Kardex

Por un lado se llama así, al conjunto especial de procedimientos de archivo, que, en forma sistemática, se emplea modernamente para el control de determinadas actividades dentro de una empresa individual o colectiva. Por otro lado, también se le llama así al mueble, generalmente metálico, para archivar fichas en posición horizontal en la bandeja adecuada. En algunas empresas o negocios utilizan el KARDEX para llevar en las fichas el registro y control de los clientes que tienen deuda con la misma y a medida que ellas las van cancelando se les va disminuyendo dicha deuda.

Nido de paloma o casillero.

Es un mueble de madera que puede colocarse en la pared, o sobre una mesa o escritorio. Consiste en varias divisiones pequeñas con suficiente fondo para guardar en ellas papeles del tamaño corriente de carta.

Archivo de caja

Es una caja en forma de libro, contiene un índice completo con todas las letras del alfabeto. Este fue el primer sistema que introdujo guías para organizar alfabéticamente la correspondencia.

Carpeta de fuelle o acordeón.

Tienen varias divisiones y están clasificadas en orden alfabético o numérico. Se le asigna una o varias letras del alfabeto a cada una de estas divisiones.

Archivos móviles

Es la forma de archivar más moderna que existe. La posición en que se colocan los archivadores ofrece economía en espacio y se hace fácil la búsqueda de documentos. Este sistema provee mejor apariencia, más espacio, más viabilidad, más flexibilidad, mayor facilidad y exactitud al archivar o encontrar papeles o documentos.

Archivos Alfabéticos.

Son muebles de aproximadamente 1m de altura, por lo general de tres gavetas, cada gaveta cuenta con soportes para carpetas colocadas de forma vertical, cada una identificada con la respectiva categoría a la que pertenecen los archivos que ella contiene. Por ejemplo si en esa carpeta vamos a guardar documentos relacionados con alfabetización le colocamos ese nombre en la pestaña para tal fin, y la ubicamos en orden alfabético. Como el mueble contiene más de una gaveta, en el portamarbete.

Los archivadores han tenido una gran evolución. Principalmente los métodos de archivar consistían simplemente en guardar los papeles. Tenían grandes desventajas pues no ofrecían protección ni orden alguno exceptuando el orden cronológico, de acuerdo con su recibo o expedición. Escribimos el intervalo correspondiente, es decir si en esa gaveta vamos a colocar categorías desde la A hasta la G, por ejemplo, le colocamos en el porta marbete (A-G), eso dependerá del volumen de archivo que tengamos. Para tomar en cuenta: por lo general se confunde archivo con archivador, es claro que archivo es el documento, generalmente de tipo,

textual, ilustrado o audiovisual y el archivador es el contenedor de dichos documentos o archivos.

2.1.16 Materiales de oficina

Las carpetas

El uso de la carpeta es generalizado dentro de una oficina, ya que no solo se usa para guardar los archivos, sino también para transportar diferentes documentos que son de importancia para uno. En el caso del uso para archivar documentos se utilizan para colocar documentos que se relacionan con determinadas personas, empresas o instituciones o que se refieren a un mismo asunto, además de las facturas y manuales, entre otros.

Tipos de carpetas

Según el material del cual están fabricadas.

- Manila.
- Cartón prensado
- De fibras
- De luxe.

Además hay carpetas misceláneas y carpetas individuales.

Pestañas para carpetas

- **Pestaña corrida:** toda la parte de atrás de la carpeta sobresale como un cuarto o media pulgada de la del frente.
- **Pestaña cortada:** están colocadas de dos a cinco posiciones, pueden tener un corte de una mitad, un tercio, un cuarto o un quinto del ancho de la carpeta.
- **Pestañas reforzadas:** carpeta cuya pestaña ha sido reforzada doblando el mismo material de la orilla superior.

Base de las carpetas

Hay carpetas con dobleces o pliegues adicionales en la base que permiten agrandarlas como en una pulgada. En ella se puede archivar mayor cantidad de documentos de los que se archivarían en una carpeta corriente. Son fabricadas en manila, fibra o cartón prensado.

Ganchos o corchetes de las carpetas

En cualquier tipo de carpeta, preferiblemente de material grueso y resistente puede usarse un gancho o corchete para agarrar los documento a la misma. Pueden agarrarse a la carpeta en cualquier posición y pueden usarse más de una en la misma carpeta.

Guías.- Son tarjetas indicadoras, hechas de cartón fuerte y resistente. Son un poco más grandes que las de papel que se va a archivar.

Tienen doble función:

- Actúan como señales para guiar la vista hacia los lugares que se buscan en la gaveta.
- Ayudan a mantener el material contenido en la gaveta.

Rótulos.- Son titillas de papel que se adhieren a las pestañas de las carpetas y a las gavetas (en la parte de afuera) para escribir en ellas los letreros o números. Cuando el rótulo viene impreso no se usa marbete engomado. Los rótulos son los carteles o letreros.

Precauciones para el cuidado de archivos:

- Verificar continuamente si hay evidencias de presencia de roedores, cucarachas, platijas y hongos.
- Verificar el tipo de olores que puedan surgir.
- Evitar colocar los archivos cerca de: puntos de electricidad, aberturas o ventanas, tuberías de agua, gas, etc.
- Distribuir suficiente copias de las llaves solo a personas autorizadas.
- Consultar a varios especialistas en caso de necesitar la eliminación de las plagas.

2.1.17 Tipos de archivo

Según Ismerica Oca “Para la adecuada conservación del material, documentación que se debe archivar, es necesario contar con equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo”⁶

Archivo activo

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

Archivo semi-activo

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

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

⁶ Autor: Víctor Hugo Arévalo Jordán - www.mundoarchivistico.com.ar/

Archivo pasivo

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

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

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

2.1.18 Transferencia y eliminación de archivos

Según Monserrat. “El ciclo de vida de un documento es la transferencia y eliminación. Resulta economía en espacio, de equipo y mano de obra necesaria para los archivos inactivos. Ello permite emplear equipo y suministros menos costos para los documentos transferidos y simplificar los archivos activo la forma de que funciona un programa de transferencia y eliminación.”⁷

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

⁷ www.moontseerrat.blogspot.com/1010/06/transferencia-y-eliminacion-de.html

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

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

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

2.1.19 Documentos vitales

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

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

2.1.20 Documentos importantes

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

2.1.21 Documentos útiles

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

2.1.22 Documentos no esenciales

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

2.1.23 Organización de un sistema de archivo

a) Equipos y materiales

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

b) Guías.- Son piezas fabricada o fibra prensada cuyo objetivo es el de establecer divisiones dentro de los muebles para archivar.

c) Carpetas.- Son cartulinas dobladas en dos, que tienen como objetivo proteger la documentación archivada.

2.1.24 Procedimiento para archivar

- a) **Inspeccionar.-** Consiste en revisar el documento para que esté listo para ser archivado, es decir que tenga la fecha de recibido y las iniciales de archivo.
- b) **Clasificar.-** Es decir bajo que nombre se archivarán los documentos.
- c) **Codificar.-** Indicar nombre a asunto decidido en la clasificación.
- d) **Distribuir.-** Los documentos se coleccionan en grupos dependiendo del asunto, lugar o nombre señalado en la clasificación.
- e) **Archivar propiamente.-** Guardar papeles o documentos ordenadamente en un archivo.

2.1.25 Servicio al cliente

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

Servicio al Cliente.- El tener un enfoque bien definido hacia el cliente y una orientación hacia el servicio constituye un reto para toda organización, el servicio que se ofrece a los clientes es importante siempre y actualmente constituye un elemento básico para el éxito o fracaso de muchas empresas, ya que una relación cordial entre el proveedor y el cliente y sobre todo una relación comprensiva ante cualquier tipo de reclamo conforman una ventaja competitiva.

2.1.26 Importancia del servicio al cliente

La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal para el éxito o el fracaso de muchas empresas, las empresas que están orientadas hacia el cliente son las que tienen más probabilidad de éxito en el futuro. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno, por lo que las empresas han optado por dar mayor énfasis en cuanto al servicio que reciben, algunas personas dejan de comprar un producto o servicio por fallas en la información que se les proporciona por parte del personal encargado de atender a los compradores, ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, así como también la información que se brinda, y el trato humano y técnico con el que va a establecer en una relación comercial.

2.1.27 Aspectos de la calidad de servicio al cliente

- **Elementos tangibles.-** son aquellos que se refieren al aspecto físico de la empresa tanto equipos como la presentación del local, imagen del personal, si estos aspectos tangibles se encuentran eficientemente estructurados pueden provocar que el cliente realice su primera actividad comercial con la organización.
- **Cumplimiento de promesas.-** se refiere al hecho de realizar oportunamente y eficazmente el servicio acordado para ello la empresa deberá contar con procesos claramente identificados y definidos pues a la vista de los clientes estos son muy importantes en la entrega de servicios, si se cumple cabalmente esto puede hacer que el cliente regrese a la organización.

- **Actitud de servicio.-** las empresas con frecuencia no superan este aspecto, pues los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleado, y este es el factor que los clientes consideran el más importante en el momento de la evaluación del servicio.
- **Competencia del personal.-** Aquí el cliente es muy crítico que estará en una constante evaluación para percibir si el cliente conoce la empresa para la que trabaja, el producto y/o servicio que vende, si domina las condiciones de venta, políticas, si responde con claridad las inquietudes del vendedor y sabe orientarlo, en conclusión si es suficientemente competente.
- **Empatía.-** Se refiere al hecho de que se maneje una fácil comunicación que es lo que buscan sus clientes para adquirir sus productos, también se encuentra la facilidad de contacto es decir que el vendedor esté disponible a prestar un buen servicio sea este por teléfono, personal, e-mail, entre otros, y por ultimo un cliente busca ser tratado como único.

2.1.28 Tipos de servicio

- **Ineficaz y desagradable.-** Aquí se encuentra el servicio en el cual se combinan la baja competencia técnica, productiva y el mal trato al cliente, básicamente se maneja bajo la frase “Somos incompetentes y no nos importa ser antipáticos”.
- **Ineficaz y agradable.-** Aquí las empresa dan un mejor servicio tratan al cliente como rey con el objeto de no mostrar su incompetencia técnica o productiva. Su lema es “Lo hacemos mal pero somos encantadores”.

- **Eficaz y Desagradable.-** Se sitúan las personas que son altamente eficaces ya sea en sus procesos, su meta es alcanzar estándares de calidad técnica pero como desventaja es que ellos no se enfocan al cliente y eso no les permite ser líderes. Su frase es: “Somos muy eficientes pero muy apáticos”.
- **Eficaz y Agradable.-** Se encuentran las empresas que son líderes en el mercado que mantienen el equilibrio entre el servicio y sus procesos técnicos y productivos; son organizaciones en el que su objetivo principal es el cliente porque saben que de él depende su rentabilidad, saben enfrentar a su competencia, hablan de liderazgo su lema es: “Hacemos nuestro trabajo con la máxima calidad”.

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Se escogió **la teoría del archivo numérico y alfabético** en el cual el archivo numérico consiste en ordenar los documentos siguiendo la secuencia natural de los números, asignando a cada individuo, estudiante, docente o asunto de que se trate un número y los documentos correspondientes a ese número asignado se colocarán dentro de las carpetas que pertenezca.

Actualmente gracias a los sistemas informáticos existentes en el mercado, todos los datos relativos a información pueden obtenerse de manera rápida y eficaz a través de una base de datos.

El sistema alfabético se junta a los nombres de las personas, estudiantes o docentes cuyos nombres son el factor o elemento elevado, de tal forma que cada archivo o documento se forma sea de mayor a menor, estos se ordenan por un riguroso orden de arreglo sucesivo de palabras.

Cada vez más las empresas están tomando en cuenta la necesidad de mejorar sus servicios, incluyendo el manejo digital y manipulación de documentos de forma ágil. Con un buen control de la administración de información podemos tomar decisiones y compartirlas.

Siempre debemos contar con un buen sistema de administración de documentos para almacenar y recuperar la información cuando lo amerite. Los archivos y documentos son un recurso activo organizacional. Si se utiliza un sistema automatizado para conservar la información, éstos nos ayudan a localizar el documento más rápido y desde cualquier lugar.

La administración de documentos ha cambiado a través del tiempo con el avanzarse de nuevas tecnologías y sistemas que se han incorporado al mundo laboral. Hoy en día la información es mayormente almacenada en lugares no factibles para este efecto.

Se propone mucho de la oficina cero papeles, pero cada día hay mayor cantidad de documentos en las instituciones. Esto se debe a que no existen programas informáticos para la manipulación de documentos y un buen control de los mismos. Es importante mantener un buen sistema de archivo para mantener la seguridad e integridad de la información. La digitalización del archivos ayuda a disminuir la cantidad de documentos en papel, amenorando costos y logrando mayor productividad.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Clasificación.-** Conjunto o lista ordenada de personas o cosas.
- **Extemporáneo.-** Que se realiza u ocurre en un momento inoportuno.
- **Ausencia.-** Hecho de no estar alguien en un lugar o acto.
- **Archivar.-** Guardar ordenadamente documentos, fichas, fotografías u otras cosas.
- **Archivo.-** Local o mueble donde se guardan ordenadamente documentos, fichas, fotografías u otras cosas.
- **Antecedentes.-** Estudiar el pasado, sus antecedentes y origen de acontecimientos.
- **Eficiencia.-** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras realización de una acción.
- **Amétodo.-** Serie de cosas que hay que hacer para conseguir algo.
- **Empírica.-** Que se basa en la experiencia y la observación de los hechos.
- **Secretaría.-** Cargo de secretario y oficina donde trabaja y parte de una empresa, colegio o de otras organizaciones que se ocupa de las tareas administrativas.
- **Archivo Activo.-** Contiene documentación de uso.
- **Archivo Pasivo.-** Está constituido por documentos que se conservan por su valor histórico, administrativo, entre otros.

- **Archivadores Verticales.-** Son muebles utilizados para guardar documentos en forma vertical, pueden ser metálicos o de madera, según las necesidades.
- **Archivador.-** Es el mueble o gabinete utilizado para archivar documentos indebidamente se usa el término archivero para designarlo, para evitar confusiones le hemos asignado el nombre señalado y archivero al que se encarga técnicamente de los archivadores.
- **Archivar.-** Archivar puede definirse como el arte de colocar y conservar en un mismo orden, debidamente clasificados toda la correspondencia, documentos y otros papeles relacionados con un individuo, firma o tema de forma tal que estén protegidos contra deterioros, destrucción o pérdida y que a la vez se facilite su localización.
- **Archivista.-** es la persona encargada de la custodia y el mantenimiento del archivo o el técnico en su organización. El cargo de archivista está clasificado en I, II, III, entre otros. Según la complejidad de la organización.
- **Marbetes.-** Trozo de papel, cartón u otro material parecido que se pega a un objeto y sirve para indicar la marca, el contenido, las cualidades o el precio de este.
- **Kardex.-** Es una herramienta que permite imprimir reportes con información resumida acerca de las transacciones, realizar un seguimiento de los movimientos de los inventarios y de los costos de mercancías en los almacenes.
- **Rótulos.-** son etiquetas identificadoras de papel blanco, sin impresión alguna que dan datos de la biblioteca línea de encuadres, entre otros.

- **Gancho o Espigón.-** Consiste de un clavo o pincho con base de metal, para que descansa sobre la mesa o escritorio; o una placa con gancho que cuelga de la pared. Los papeles se colocan en el gancho a medida que se reciben.
- **Nido de paloma o casillero.-** Otro método antiguo de guardar papeles. Es un mueble de madera que puede ser de pie, colocarse en la pared, o sobre una mesa. Consiste en varias divisiones pequeñas con suficiente fondo para guardar en ellas papeles del tamaño corriente.
- **Carpeta de fuelle o acordeón.-** Esta forma de guardar documentos surgió alrededor de 1860. Consiste de una carpeta en forma de acordeón, con varias divisiones, lo cual por lo general están clasificados en orden alfabético.

2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

- **¿Cuáles son los problemas de archivo que presentan los programas semi presenciales de la FECYT sobre el uso del sistema de archivo?**

Los problemas que tiene el archivo actualmente es el espacio es reducido debido a que el lugar donde reposa la documentación no tiene las características adecuadas para para su correcta ubicación. La infraestructura es inadecuada ya que no cuenta con medidas de seguridad, control de humedad e insectos. El archivo físico es manual, no se lo realiza diariamente y es conlleva a que se acumule y se extravíen documentos.

- **¿Cuáles son las fortalezas y debilidades en la forma de atención interna y externa de los estudiantes en los programas semi presenciales?**

Fortalezas

La buena voluntad de la secretaria en la atención al usuario pese a las limitaciones e inconvenientes que tiene al llevar un archivo manual.

Debilidades

La pérdida de tiempo es un factor negativo para la secretaria por la demora en tratar de ubicar la documentación requerida para trámites estudiantiles. La destrucción y extravío documentos por el inadecuado espacio físico genera malestar estudiantil y usuarios.

- **¿Un programa digital sobre el manejo del sistema de archivo mejorara las condiciones de optimización de archivo?**

El manejo de un programa digital es lo primordial a la hora de almacenarlos en formatos en un sistema computacional, ya que amenora tiempos de respuesta cuando se solicita algún documento en la secretaría, cabe indicar que no solo se debe manejar el archivo físico si no también el digital para preservar la información de una manera efectiva, la preparación física del documento es el proceso metódico en el cual los documentos se preparan para la digitalización en el cual se persigue: captar la imagen clara del documento, agilizar el proceso de manejo del mismo y evitar el deterioro por el pasar del tiempo.

- **¿El conocimiento y dominio del programa digital para el manejo del sistema de archivo mejorara la atención a los estudiantes de los sistemas semi presenciales?**

Socializando la propuesta al personal responsable se ha visto que los beneficios son: menor tiempo en la ubicación de archivos, agilidad en la atención al usuario. La colaboración de las secretarias aplicando de mejor manera el programa contribuye a un manejo óptimo de documentos y mejoramiento de procesos.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación Descriptiva

La presente investigación se efectuó mediante la investigación de tipo descriptivo porque permitió medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características referentes a la organización de los procedimientos administrativos para la atención a los estudiantes de los programas semipresenciales de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, fenómeno estudiado con base en la realidad del problema planteado, además facilitó trabajar sobre las realidades de los hechos, y fue su característica fundamental la de presentar una interpretación correcta.

3.1.2 Investigación propositiva

Este proyecto es de carácter propositivo porque presentó una propuesta de solución al implementar un programa digital para el manejo del sistema de archivo numérico de los estudiantes de los programas semipresenciales de la FECYT.

3.1.3 Investigación Cualitativa

Se realizó una investigación cualitativa porque se expresó mediante cualidades los resultados así como la implementación de un programa digital para el manejo del sistema de archivo numérico de los estudiantes de los programas semipresenciales de la Carrera de Diseño Gráfico.

Además los estudios que se realizaron, proporcionaron una gran cantidad de información valiosa, que contribuyó a identificar los factores importantes que deben ser medidos, basándose en las categorías y preguntas directas que fueron analizadas en el transcurso de la investigación y sirvieron de orientación para mejorar la organización del archivo.

3.2 MÉTODOS

En esta investigación se aplicaran los siguientes métodos.

3.2.1 Método Científico

En este proyecto de investigación se utilizó el método científico en todos los procesos teóricos, operativos y prácticos, toda vez que este sirvió para organizar los siguientes procesos: Planteamiento del problema, formulación del tema, delimitación del tema, objetivos, marco teórico, hipótesis, metodología e informe.

3.2.2 Método Deductivo

En este proyecto de investigación se utilizó el método deductivo porque sin lugar a dudas sirvió de fundamento en los aspectos de carácter técnico y científico, ya que los modelos serán analizados desde sus aspectos más generales, hasta llegar a aplicar, relacionar y puntualizar en aspectos de carácter particular. Se aplicó este método en el planteamiento del problema y en el diseño del Marco Teórico.

3.2.3 Método Inductivo

Toda la información proporcionada y recogida mediante las diferentes técnicas fue analizada de tal forma que pueda entenderse de una manera estructurada todos los aspectos relacionados con la investigación. Se aplicó esta metodología para el análisis e interpretación de resultados que son hechos particulares para redactar las conclusiones que son hechos de carácter general.

3.2.4 Método Estadístico

Permitió presentar los resultados a través de frecuencias, porcentajes y gráficos, además que permite el cálculo de muestra cuando el trabajo lo exige.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se aplicó en este trabajo de grado la encuesta.

Encuesta.- Es un estudio observacional en el cual el investigador busca recabar datos por medio de un cuestionario prediseñado, los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población. La encuesta se aplicó a las secretarias y estudiantes semipresenciales de la Carrera de Diseño Gráfico.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Cuadro de Secretarias de la Carrera de Diseño Gráfico.

| SECRETARIAS | Número |
|-----------------------------|---------------|
| Programas Semi presenciales | 2 |
| Total | 2 |

Fuente: Secretaría de la Facultad

Cuadro de estudiantes de la Carrera de Diseño Gráfico.

| PERÍODO | NÚMERO |
|---------------------|---------------|
| PERÍODO 2007 - 2008 | 22 |
| PERÍODO 2008 - 2009 | 27 |
| PERÍODO 2009 - 2010 | 25 |
| PERÍODO 2010 - 2011 | 20 |
| PERÍODO 2011 - 2012 | 24 |
| Total | 118 |

Fuente: Secretaría de la Facultad

NOTA: Como el número de secretarias es reducido se aplicó la encuesta a toda la población de estudiantes de la carrera de Diseño Gráfico.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTREPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a las secretarias y estudiantes de la Carrera de Diseño Gráfico se ha logrado obtener la información necesaria para la realización de este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros, mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a las dos señoritas secretarias y a 118 estudiantes de la Carrera de Diseño Gráfico.

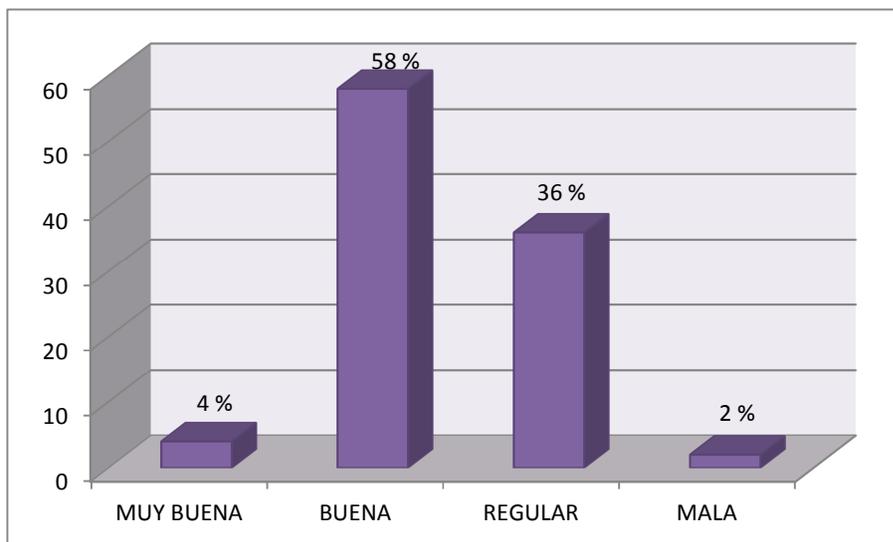
Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la barra de menú la opción insertar, en el grupo de ilustraciones se escogió gráficos de barras. Los gráficos de barras sirvieron al investigador para el análisis e interpretación de estos resultados mismos que se presentan a continuación.

4.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA A ESTUDIANTES.

1. ¿Cree Usted que el sistema de archivo tiene una correcta organización?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| MUY BUENA | 5 | 4% |
| BUENA | 68 | 58% |
| REGULAR | 43 | 36% |
| MALA | 2 | 2% |
| TOTAL | 118 | 100% |



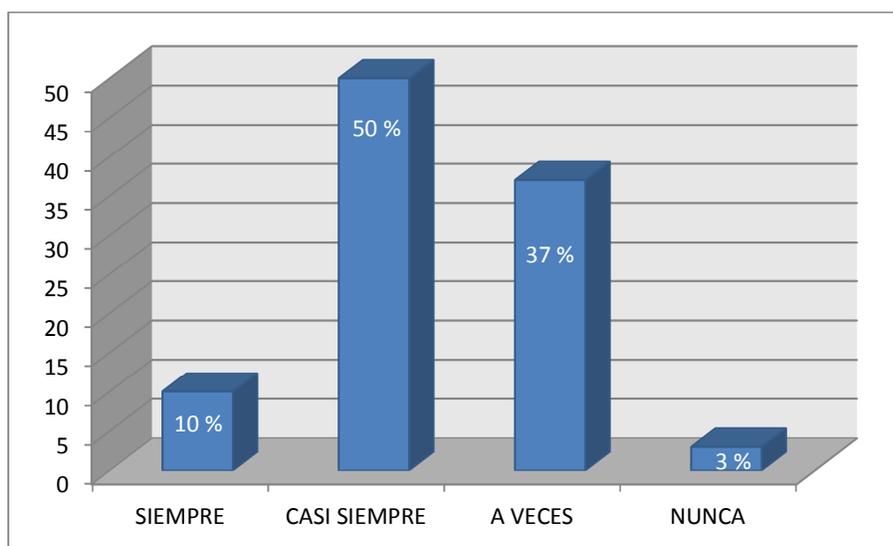
Cuadro 1

Autor: Manuel Segovia

De los estudiantes encuestados se puede decir que más de la mitad cree que el sistema de archivo tiene una buena organización y la diferencia cree que la organización es regular, lo que evidencia que no existe una organización adecuada del archivo de la Carrera de Diseño Gráfico.

2. ¿Es fácil ubicar la información con el archivo cuando usted solicita un documento?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 12 | 10% |
| CASI SIEMPRE | 40 | 50% |
| A VECES | 57 | 37% |
| NUNCA | 9 | 3% |
| TOTAL | 118 | 100% |



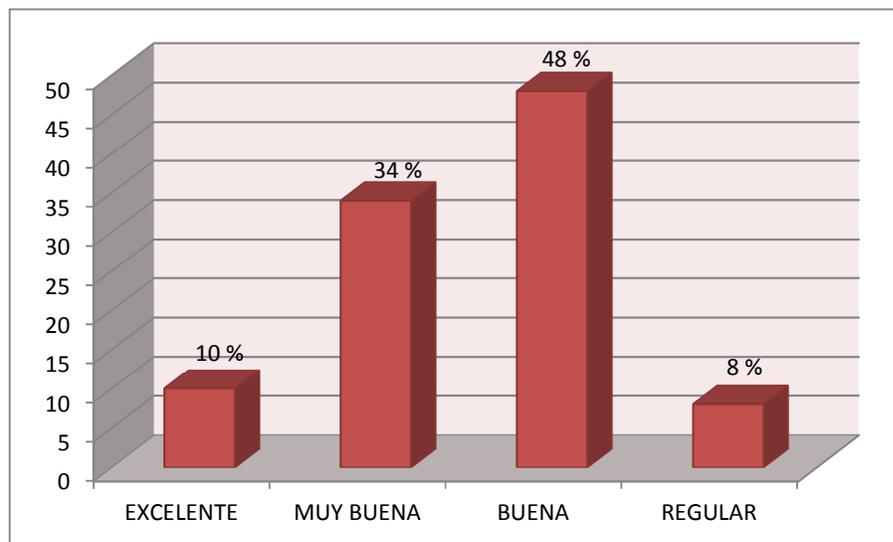
Cuadro 2

Autor: Manuel Segovia

De los estudiantes encuestados se puede decir que la mitad cree que “casi siempre” es fácil la ubicación de un documento solicitado a diferencia de que el resto cree que “a veces” se ubica con facilidad un documento solicitado, esto demuestra que no existe una adecuada ordenación que permita ubicar con prontitud la documentación.

3. ¿El sistema de archivo permite la conservación adecuada de la información?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE | 12 | 10% |
| MUY BUENA | 40 | 34% |
| BUENA | 57 | 48% |
| REGULAR | 9 | 8% |
| TOTAL | 118 | 100% |



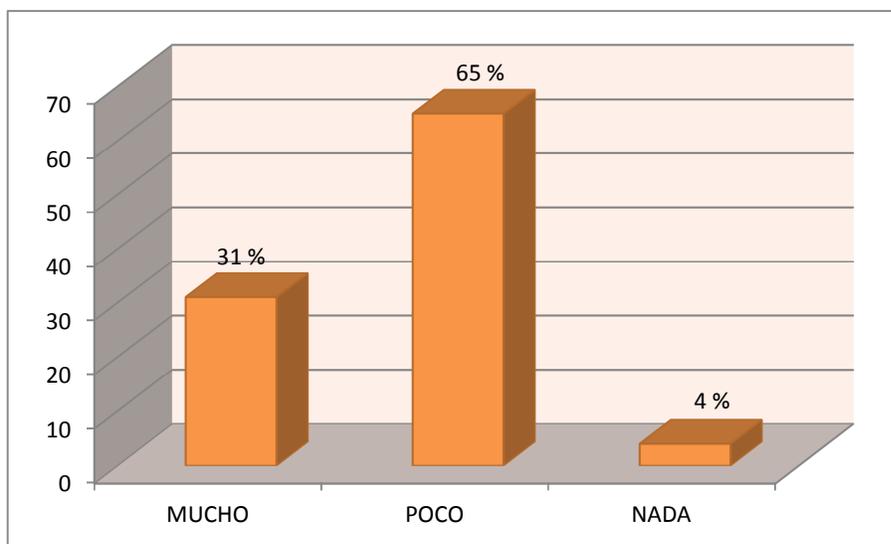
Cuadro 3

Autor: Manuel Segovia

De los estudiantes encuestados se puede decir que menos de la mitad cree que el sistema de archivo permite una buena conservación de la información a diferencia que una tercera parte cree que sistema de archivo permite una muy buena conservación de la información. Un archivo debe garantizar la completa conservación de la documentación para que tenga la condición de eficiencia.

4. ¿Cree usted que el sistema de archivo actual ayuda en la agilidad de sus trámites?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| MUCHO | 36 | 31% |
| POCO | 77 | 65% |
| NADA | 5 | 4% |
| | | |
| TOTAL | 118 | 100% |



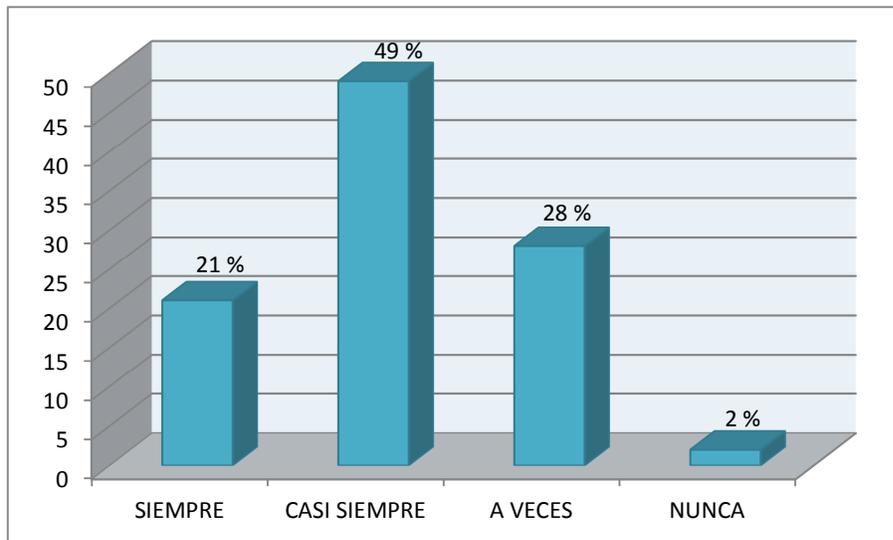
Cuadro 4

Autor: Manuel Segovia

De los estudiantes encuestados se puede decir que la mayoría cree que el sistema de archivo ayuda en “poco” en la agilidad de trámites requeridos a diferencia de los demás que cree que el sistema de archivo permite ayudar en “mucho” en la agilidad de trámites solicitados. La división en la apreciación de agilidad en el archivo nos explica.

5. ¿Cree usted que la clasificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 25 | 21% |
| CASI SIEMPRE | 58 | 49% |
| A VECES | 33 | 28% |
| NUNCA | 2 | 2% |
| TOTAL | 118 | 100% |



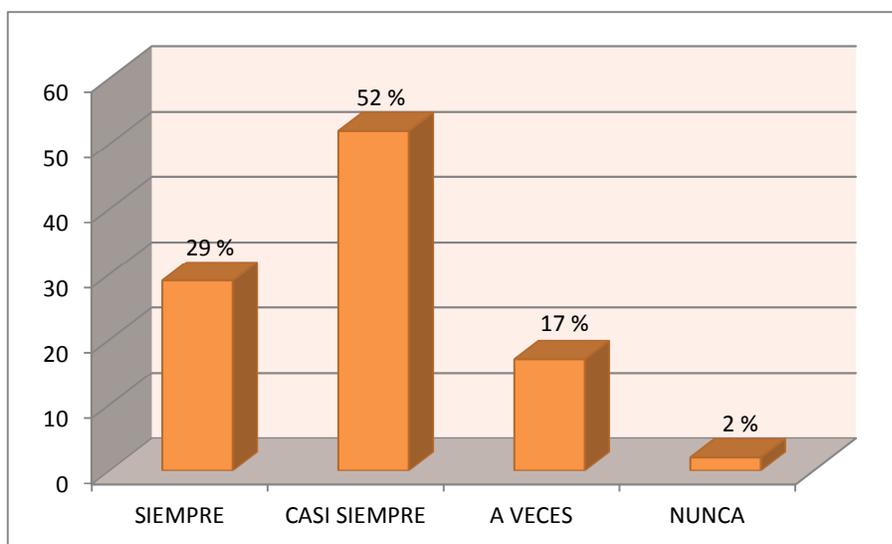
Cuadro 5

Autor: Manuel Segovia

De los estudiantes encuestados se puede decir que la mitad cree que la clasificación de la información en el archivo “casi siempre” ayuda a satisfacer necesidades de atención. La diferencia cree que la clasificación de la información en el archivo no ayuda a las necesidades de atención.

6. ¿Considera usted que los procesos de archivo mejoran la calidad de atención?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 34 | 29% |
| CASI SIEMPRE | 61 | 52% |
| A VECES | 20 | 17% |
| NUNCA | 3 | 2% |
| TOTAL | 118 | 100% |



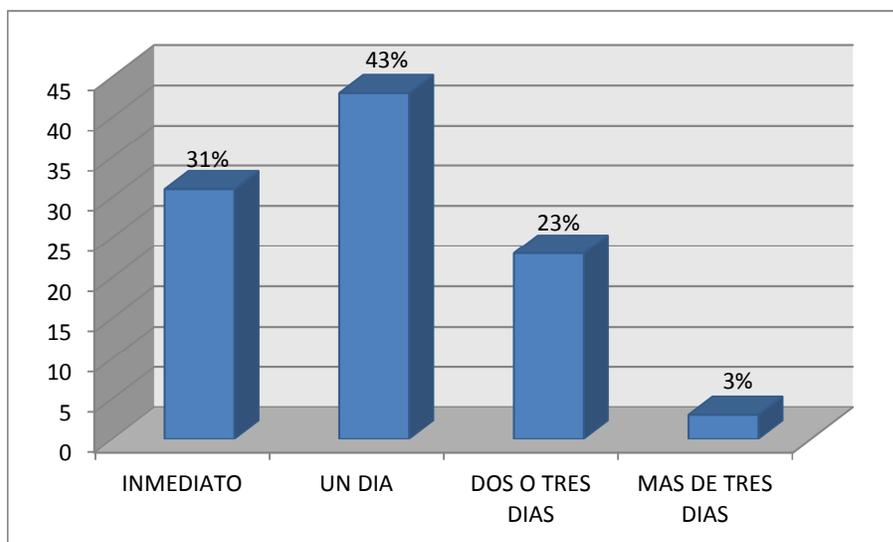
Cuadro 6

Autor: Manuel Segovia

De los estudiantes encuestados se puede decir que un poco más de la mitad cree los procesos de archivo mejoran la calidad de atención a diferencia que una tercera parte cree que los procesos de archivo si mejora la calidad de atención. Se puede interpretar que los procesos para el archivo de la documentación no son completamente adecuados.

7. ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------|------------|-------------|
| INMEDIATO | 36 | 31% |
| UN DIA | 51 | 43% |
| DOS O TRES DIAS | 27 | 23% |
| MAS DE TRES DIAS | 4 | 3% |
| TOTAL | 118 | 100% |



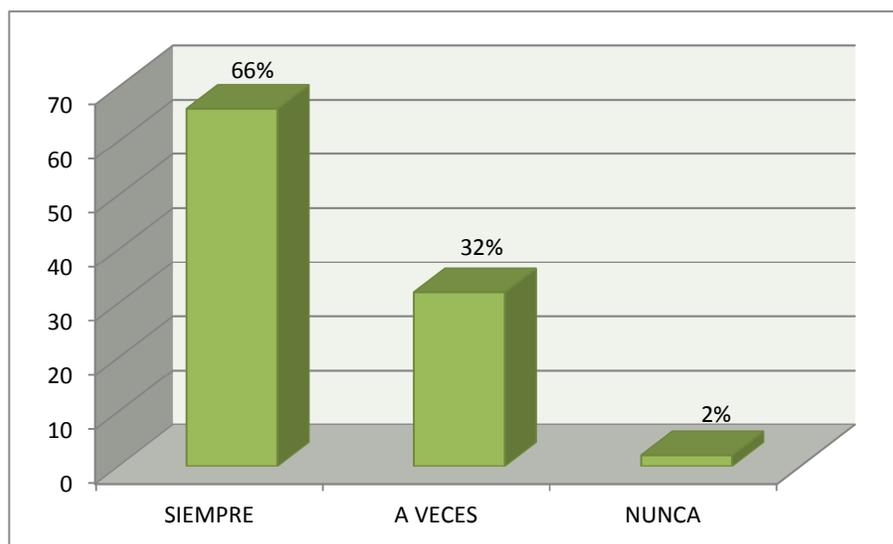
Cuadro 7

Autor: Manuel Segovia

De los estudiantes encuestados se puede decir que menos de la mitad cree que el tiempo para dar solución a un trámite es de un día a diferencia de la tercera parte cree el tiempo para dar solución a un trámite es de inmediato. Se debe aspirar a que el trámite sea inmediato, principalmente con los estudiantes que son quienes necesitan con urgencia la documentación.

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

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 78 | 66% |
| A VECES | 38 | 32% |
| NUNCA | 2 | 2% |
| | | |
| TOTAL | 118 | 100% |



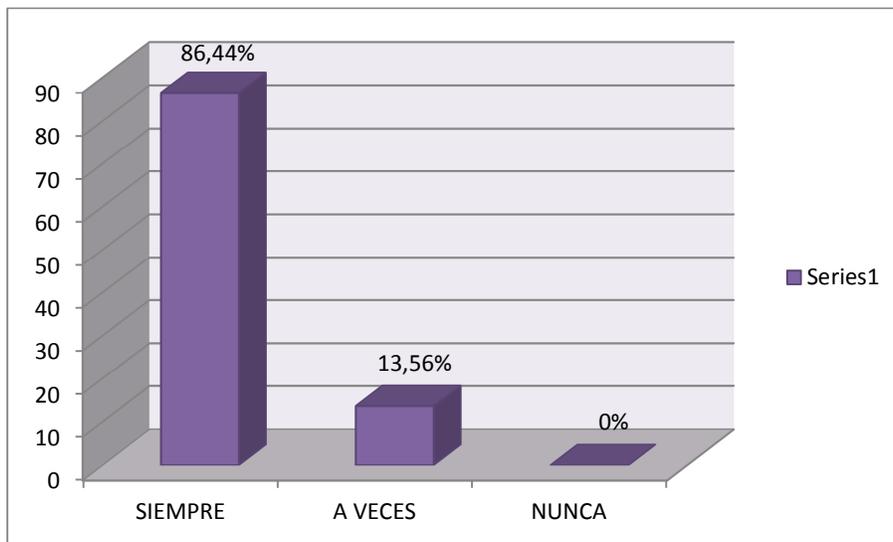
Cuadro 8

Autor: Manuel Segovia

De los estudiantes encuestados se puede decir que las tres cuartas partes creen que para tener una atención de calidad siempre depende de la prontitud en la respuesta a un trámite. Esta gran mayoría de estudiantes evidencia que es necesaria una atención con rapidez.

9. ¿Un sistema de archivo computarizado le permitirá atender con calidad en los requerimientos del usuario?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 102 | 86,44% |
| A VECES | 16 | 13,56% |
| NUNCA | 0 | 0% |
| | | |
| TOTAL | 118 | 100% |



Cuadro 9

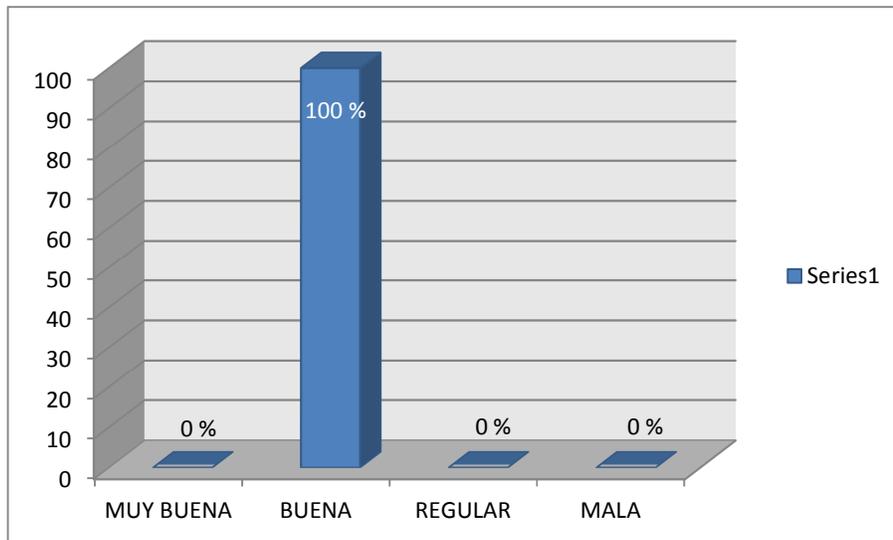
Autor: Manuel Segovia

De los estudiantes encuestados se puede decir que casi la totalidad creen que con un archivo computarizado se puede atender con calidad para cumplir con los requerimientos del usuario. La atención con calidad y calidez pasa por una atención oportuna, rápida y con cortesía.

4.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA A SECRETARIAS

1. ¿Cree Usted que el sistema de archivo tiene una correcta organización?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| MUY BUENA | 0 | 0% |
| BUENA | 2 | 100% |
| REGULAR | 0 | 0% |
| MALA | 0 | 0% |
| TOTAL | 2 | 100% |



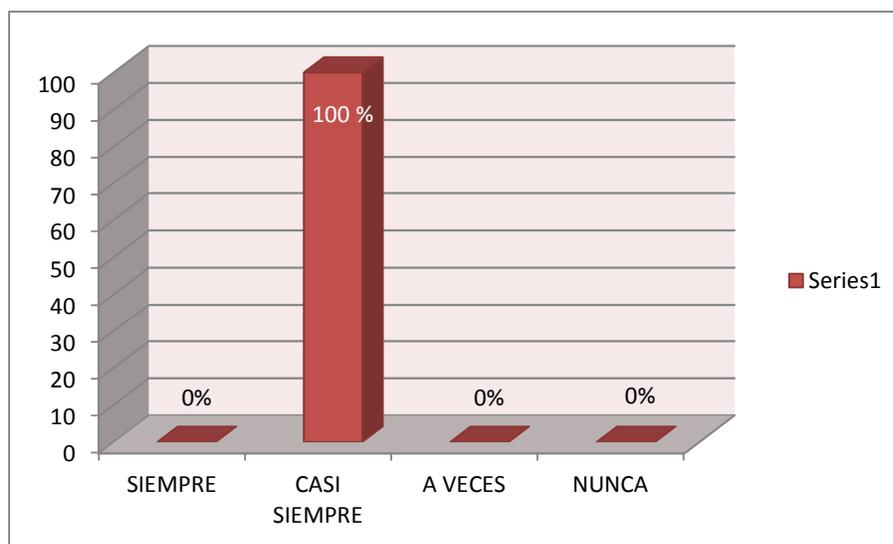
Cuadro 10

Autor: Manuel Segovia

De las secretarias encuestadas considera que el sistema de archivo tiene una organización buena, por lo tanto se deduce que la organización es aceptable pero no de calidad porque tendría que ser muy buena su organización para que funcione correctamente el archivo.

2. ¿Es fácil ubicar la información con el archivo cuando a usted le solicitan un documento?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 0 | 0% |
| CASI SIEMPRE | 2 | 100% |
| A VECES | 0 | 0% |
| NUNCA | 0 | 0% |
| TOTAL | 2 | 100% |



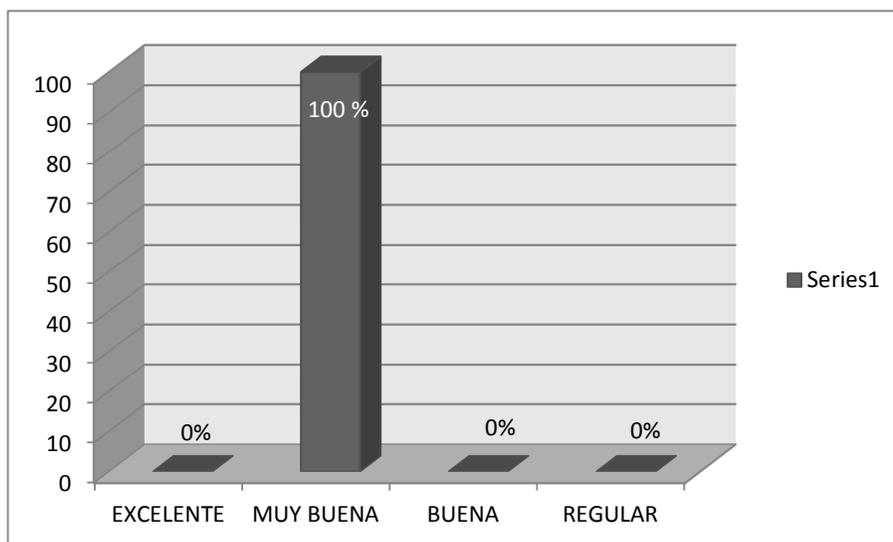
Cuadro 11

Autor: Manuel Segovia

De las secretarias encuestadas manifiestan que “casi siempre” se ubica la información con facilidad. El archivo manual que esta implementado tiene estos inconvenientes.

3. ¿El sistema de archivo permite una conservación adecuada de la información?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| EXCELENTE | 0 | 0% |
| MUY BUENA | 2 | 100% |
| BUENA | 0 | 0% |
| REGULAR | 0 | 0% |
| TOTAL | 2 | 100% |



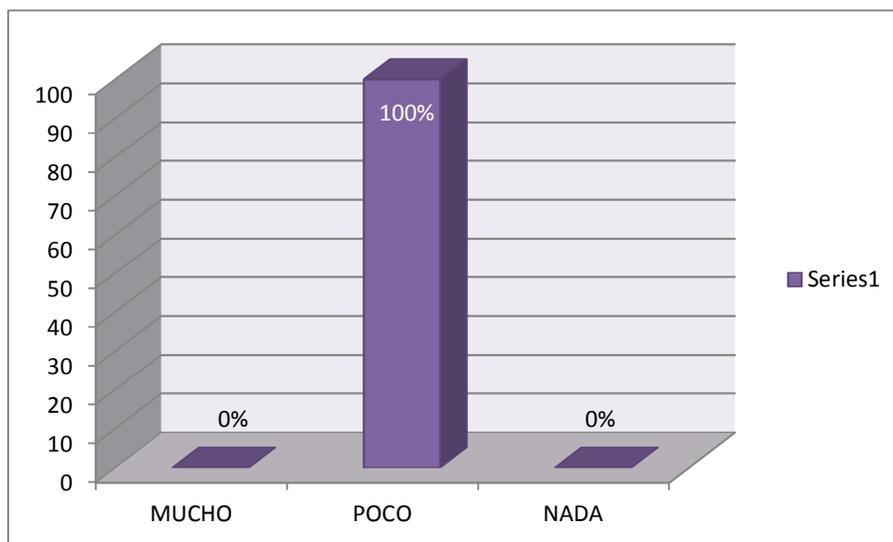
Cuadro 12

Autor: Manuel Segovia

Las secretarías encuestadas consideran que es “muy bueno” el sistema de archivo porque permite conservar la información. El archivo en esta aspecto guarda con cuidado las carpetas y documentación estudiantil.

4. ¿Cree usted que el sistema de archivo actual ayuda en la agilidad de sus trámites?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| MUCHO | 0 | 0% |
| POCO | 2 | 100% |
| NADA | 0 | 0% |
| | | |
| TOTAL | 2 | 100% |



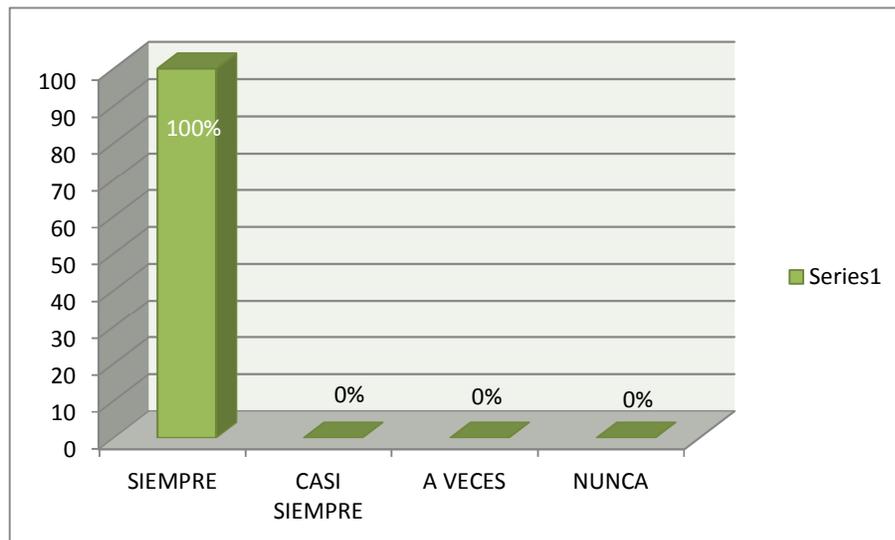
Cuadro 13

Autor: Manuel Segovia

De las secretarias encuestadas dice que el sistema de archivo ayuda “poco” en la agilidad de trámites requeridos o solicitados. La forma de ubicar la información es buscándola de forma manual, no es ágil ni oportuna.

5. ¿Cree usted que la clasificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 2 | 100% |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| NUNCA | 0 | 0% |
| TOTAL | 2 | 100% |



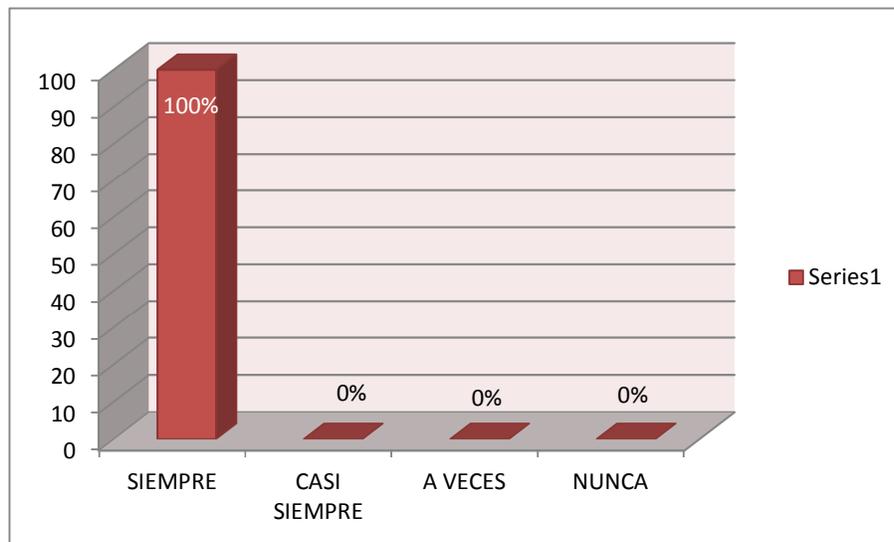
Cuadro 14

Autor: Manuel Segovia

Las encuestadas indican que la clasificación de la información en el archivo “siempre” ayuda a satisfacer necesidades de atención a los estudiantes y público en general, aunque sea con un poco de demora.

6. ¿Considera usted que los procesos de archivo computarizado mejoran la calidad de atención?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 2 | 100% |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0% |
| A VECES | 0 | 0% |
| NUNCA | 0 | 0% |
| TOTAL | 2 | 100% |



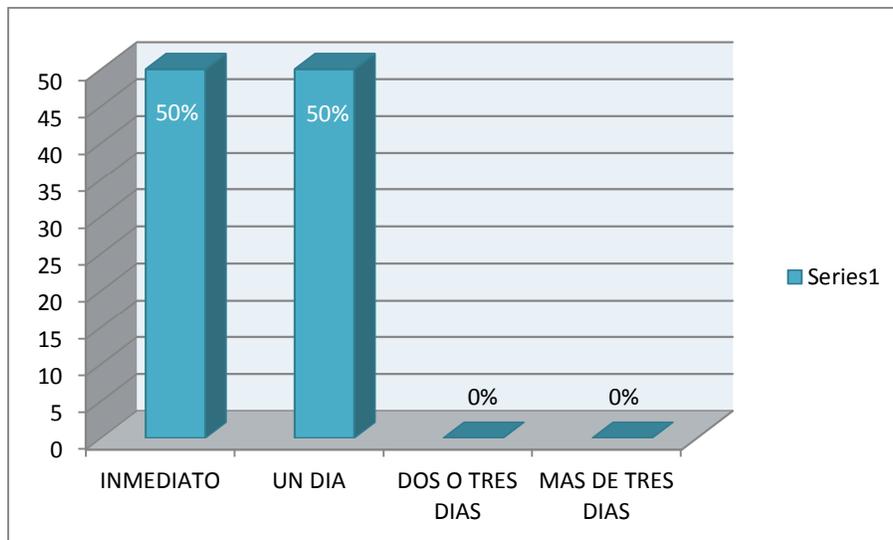
Cuadro 15

Autor: Manuel Segovia

Las encuestas consideran que los procesos de archivo computarizado mejoran “siempre” la calidad de atención al usuario permitiendo agilidad en el despacho de documentos.

7. ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------|------------|-------------|
| INMEDIATO | 1 | 50% |
| UN DIA | 1 | 50% |
| DOS O TRES DIAS | 0 | 0% |
| MAS DE TRES DIAS | 0 | 0% |
| TOTAL | 2 | 100% |



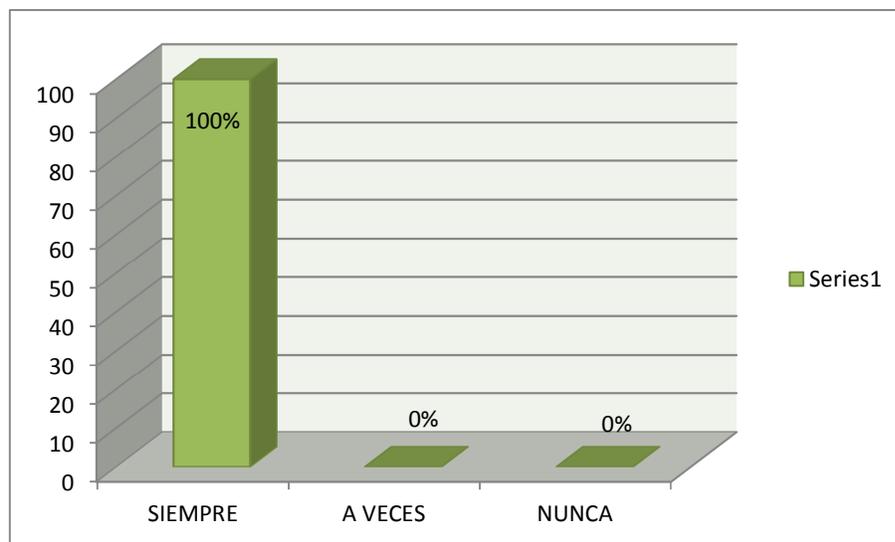
Cuadro 16

Autor: Manuel Segovia

De las secretarias encuestadas la mitad afirma cree el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo es de inmediato, y la otra mitad indica que se demora un día en la tramitación.

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

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 2 | 100% |
| A VECES | 0 | 0% |
| NUNCA | 0 | 0% |
| | | |
| TOTAL | 2 | 100% |



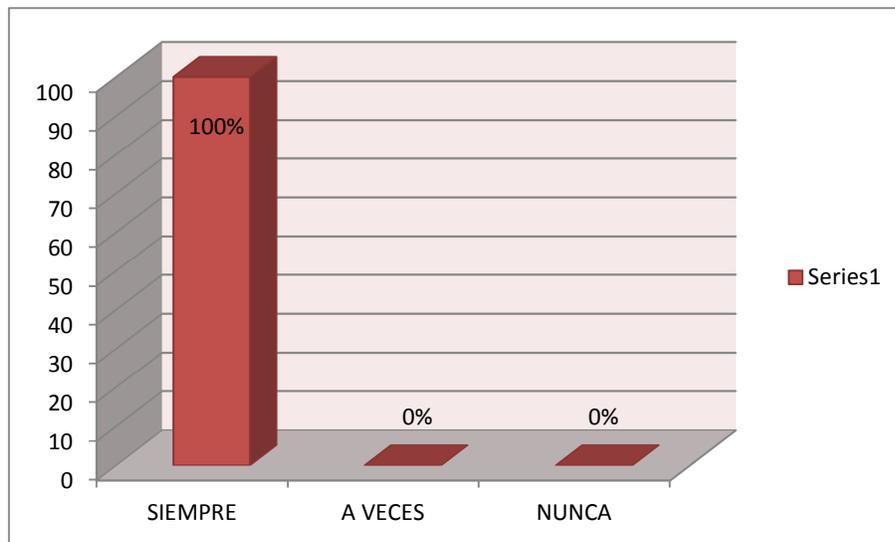
Cuadro 17

Autor: Manuel Segovia

Las encuestas manifiestan que una atención de calidad siempre depende de la prontitud en la respuesta de un trámite. Existe acuerdo en que la atención al usuario depende de las condiciones óptimas del archivo.

9. ¿Un sistema de archivo computarizado le permitirá atender con calidad en los requerimientos del usuario?

| RESPUESTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 2 | 100% |
| A VECES | 0 | 0% |
| NUNCA | 0 | 0% |
| | | |
| TOTAL | 2 | 100% |



Cuadro 18

Autor: Manuel Segovia

La totalidad de las encuestas consideran que un sistema de archivo computarizado permite atender con calidad los requerimientos del usuario, por tanto es importante y necesario la implementación y aplicación de un archivo sistematizado.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con respecto a la investigación de la situación actual del archivo estudiantil de la Carrera de Diseño Gráfico se llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones dirigida al personal de secretarías de esta carrera:

5.1 CONCLUSIONES

- En la secretaria de la Carrera de Diseño Gráfico donde se realizó la propuesta del trabajo de grado se encontró que los documentos estaban deteriorados por la acción directa del polvo y la humedad, en razón de que las condiciones físicas no son las más adecuadas. Además existe dificultad para que los documentos se los pueda ubicar con facilidad y brindar una atención de calidad tanto para los estudiantes como para el resto de usuarios.
- En muchas ocasiones el manejo manual del archivo provoca demora en trámites y por tanto malestar estudiantil.
- La organización manual y en carpetas del archivo obstaculiza la pronta ubicación de documentos, esto significa que los documentos son encontrados con dificultad, siendo la solución el aplicar un sistema de archivo computarizado para el correcto manejo de estos documentos.

- La confusión de documentos es frecuente por lo que los tramites son demorados y a pesar de la atención es con cortesía, lo que los estudiantes necesitan una respuesta urgente, porque así lo requiere la Carrera.

5.2 RECOMENDACIONES

5.2.1 A las autoridades de la FECYT se recomienda adecuar un lugar apropiado para el archivo físico a fin de que los documentos se conserven en buenas condiciones y sirva de sustento al archivo.

5.2.2 A las señoritas secretarias implementar el archivo computarizado y a la vez ordenar el archivo físico para que la Carrera disponga de este servicio con eficiencia y eficacia.

5.2.3 A las señoritas secretarias observar estas indicaciones para el manejo del sistema de archivo considerando lo siguiente:

- ✚ La organización y archivo debe hacérselo a diario y a una hora determinada para evitar la acumulación de trabajo.
- ✚ Sistematizar los procesos de organización de los documentos para una gestión oportuna por parte de las unidades partiendo del ingreso, tramite, custodia y respuesta.
- ✚ Implementar el uso de un sistema digital del archivo estudiantil que es de fácil utilización y accesible en cualquier momento.

- ✚ Capacitar y actualizar permanentemente al personal a cargo del archivo estudiantil para entregar calidad en la atención a los usuarios
- ✚ Evaluar constantemente la prontitud en la ubicación de documentos para el servicio a usuarios.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 Título

ARCHIVO DIGITAL PARA LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DISEÑO GRÁFICO DE LA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

6.2 Justificación

La problemática existente en la ubicación y manipulación de documentos en la secretaria de una institución o empresa es extensa, debido a que el mundo de hoy va a la par con la tecnología, es por eso que se realiza la digitalización del archivo de estudiantes para así gestionar de una manera eficiente los documentos, además la de mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de consulta, la de proteger la documentación y por último la de utilizar las redes y la tecnología que se ha instalado para la gestión electrónica de los documentos.

De acuerdo a las encuestas realizadas a usuarios y personal administrativo de la Carrera de Diseño Gráfico se determina que existen falencias en el manejo del archivo estudiantil. Con la implementación del sistema digital de archivo se conseguirá que los encargados de la secretaría ya no tengan que pasar tiempo en acudir al archivo físico en busca de documentación sino que al ingresar en el ordenador podrá

obtener la información requerida y de forma oportuna a los estudiantes logrando optimizar del tiempo.

6.3 Base Teórica

El proceso de digitalización tiene como meta la creación de un Registro o Archivo de copia en soporte digital, que está compuesto por la secuencia de las páginas que incluye el documento o expediente original que sería el documento físico.

La idea no es sustituir al documento original sino minimizar el deterioro por el uso de la copia y facilitan su uso a través de copias digitales. La decisión de digitalizar, es decir, el cambio digital de documentos originales no digitales se lo considera para: Mejorar el acceso a los documentos, reducir la manipulación y el uso de documentos originales, incrementar los servicios y beneficios a responsables del archivo y a los usuarios como estudiantes.

6.4 Objetivos

General

Mejorar archivo estudiantil para agilizar y optimizar los procesos administrativos del personal a cargo con un archivo computarizado con la finalidad de aumentar la satisfacción de los usuarios y conseguir un mejor rendimiento laboral.

Específicos

- Implementar un sistema digitalizado del archivo de estudiantes de la Carrera de Diseño Gráfico.
- Proveer la infraestructura adecuada para el resguardo de la documentación.
- Crear copias de seguridad para el resguardo o respaldo de la información.

6.5 Ubicación sectorial y física

La propuesta del sistema de archivo digitalizado está dirigido a la secretaría de la carrera de Diseño Gráfico, motivo de la investigación el cual se implementará en la Facultad de Educación, Ciencia Y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte que está ubicada en la Avenida 17 de Julio del Barrio “El Olivo” de la ciudad de Ibarra.

6.6 Forma como se va a desarrollar/implementar

El Coordinador de la Carrera

Será el responsable de supervisar, realizar seguimiento y evaluar los procedimientos a seguir para obtener un archivo estudiantil digital impecable.

Departamento Informático

Es responsable del funcionamiento tecnológico en cuanto a equipos y manejo de datos virtuales.

Secretaria

Proporcionará la información necesaria para realizar este trabajo, supervisará y monitoreará el proceso de digitalización.

Capacitación

Ejecuta programas de capacitación e informará a la coordinación permanentemente el desarrollo del plan de mejora, para luego ejecutar la evaluación respectiva.

Instalación de los equipos necesarios para el proceso

| | |
|---------------------|---|
| Antecedentes | Para este trabajo es necesario adquirir equipos que permitan digitalizar la información de los archivos físicos, buscando el espacio adecuado para ello, considerando la comodidad de la secretaria quien realizará este trabajo. |
| Objetivo | Ubicar equipos óptimos para la digitalización del archivo de los estudiantes de la carrera de Diseño Gráfico. |
| Responsables | Departamento de Informática. |
| Propósito | Preparar un espacio con implementos indispensables para que el proceso de digitalización sea factible. |
| Descripción | La digitalización del archivo de estudiantes beneficiará a las personas encargadas y por ende a los usuarios de este servicio. |
| Lineamiento | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el departamento de informática para la instalación de equipos. • Siendo instalados en la secretaria de la carrera de diseño gráfico. |
| Actividades | El mantenimiento de los equipos se efectuara de manera permanente mientras se realice el trabajo de digitalización. |
| Recursos | Los recursos que se necesitan son: <ul style="list-style-type: none"> • Escáner • PC Portátil • Archivo • Recurso humano |
| Indicadores | Prontitud en el escaneo o digitalización del archivo. Material necesario para la ejecución de este trabajo. |
| Tiempo | El tiempo aproximado para instalas los equipos será de 1 hora. |
| Costo | El presupuesto de es \$ 100.00 dólares. |
| Beneficiario | Serán todos los usuarios de este servicio, ya que con la disponibilidad de esta herramienta tan útil disminuye tiempo de respuesta. |

Organización del archivo

| | | |
|---------------------|---|----------------------------------|
| Antecedentes | Basado en la investigación realizada, se constata que los archivo no está organizado, lo que ocasiona que la búsqueda de un documento se dificulta y demora en su entrega al usuario. | |
| Objetivo | Ordenar el archivo de los estudiantes de la Carrera de Diseño Gráfico en tres grupos: Activos, Egresados y Desertores. | |
| Responsables | Coordinación de la carrera, Secretaría. | |
| Propósito | Ordenar en grupos el archivo estudiantil, por año y clasificado alfabéticamente para mejor ubicación. | |
| Descripción | El ordenamiento del archivo es la clave fundamental en la oficina de la secretaria para la mejor manipulación y respuesta rápida en el momento que el usuario solicite algún documento. | |
| Lineamiento | Se realizara la estructuración por años y en orden alfabético bajo la supervisión de la secretaria. | |
| Actividades | Los grupos a organizar son: Estudiantes activos, Estudiantes egresados, Estudiantes desertores. En cada grupo se organizará alfabéticamente los apellidos de los estudiantes. | |
| Recursos | Archivadores Portamarbetes | Espacio Físico Recurso Humano |
| Indicadores | <ul style="list-style-type: none"> • Extensión del espacio físico • Mejor visibilidad para el manejo del archivo • Fácil ubicación de documentos. | |
| Tiempo | Esta actividad se la realiza en un tiempo aproximado de una semana. | |
| Costo | El presupuesto de es \$ 100.00 dólares. | |
| Beneficiario | Fácil acceso a documentos estudiantiles y servicio oportuno a usuarios por ende beneficiario satisfecho. | |

Clasificación de los archivos

| | |
|---------------------|--|
| Antecedentes | Se observó que los documentos como van ingresando a la secretaria se los va guardando sin una clasificación previa. |
| Objetivo | Archivar los documentos de la Carrera de Diseño Gráfico según el orden de importancia en documentos personales y documentos estudiantiles, en el orden de importancia de cada documentación. |
| Responsables | Dirección, Secretaría. |
| Propósito | Colocar documentos en orden de importancia y separar el archivo estudiantil del archivo personal. |
| Descripción | La correcta clasificación del archivo permitiendo ubicar los documentos de manera ágil y rápida. |
| Lineamiento | El archivo se clasificará por documentos personales y documentos estudiantiles, coordinado por la secretaria. |
| Actividades | Se clasificará de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de inscripción - Derechos de inscripción - Solicitud de matrícula - Original del título de bachiller - Acta de grado - Documentos personales - Derechos de matrícula - Ficha socioeconómica - Certificado médico - Acta de matrícula - Record académico - Certificaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Extensión universitaria - Global - Cultura física - Documentos adicionales que se generen durante el ciclo académico. |
| Recursos | Archivadores, Carpetas Recurso Humano |
| Indicadores | Agilidad de búsqueda. Fácil ubicación de documentos. |
| Tiempo | Esta actividad se la realiza en un tiempo aproximado de una semana. |
| Costo | El presupuesto de es \$ 20.00 dólares. |
| Beneficiario | Usuarios conformes con la entrega de documentos de manera oportuna |

Proceso de digitalización

| | |
|---------------------|---|
| Antecedentes | Actualmente la carrera de Diseño Gráfico no tiene sus archivos digitalizados, lo que pone a disposición el diseño del archivo de estudiantes digitalizado. |
| Objetivo | Digitalizar o escanear los documentos del archivo estudiantil y crear un archivo digitalizado. |
| Responsables | Coordinación, Secretaría y Departamento de Informática |
| Propósito | Crear una base de datos con sus respaldos para la captura digital de toda la documentación estudiantil. |
| Descripción | Convertir los registros físicos como textos e imágenes en un formato digital de fácil ubicación y manipulación. |
| Lineamiento | La coordinación la efectuara el departamento de Informática. |
| Actividades | El proceso de captura digital se lo ejecutará como se encuentran organizadas y clasificadas las carpetas en su mismo orden empezando desde el año 2005 hasta el archivo activo. |
| Recursos | Recurso Humano Carpetas Escáner PC Portátil |
| Indicadores | Disminución del tiempo de espera de la documentación requerida Mejor manipulación del archivo. |
| Tiempo | Esta actividad se la realiza en un tiempo aproximado de 3 meses. |
| Costo | El presupuesto de es \$ 50.00 dólares. |
| Beneficiario | Usuarios satisfechos con la entrega oportuna de documentos. |

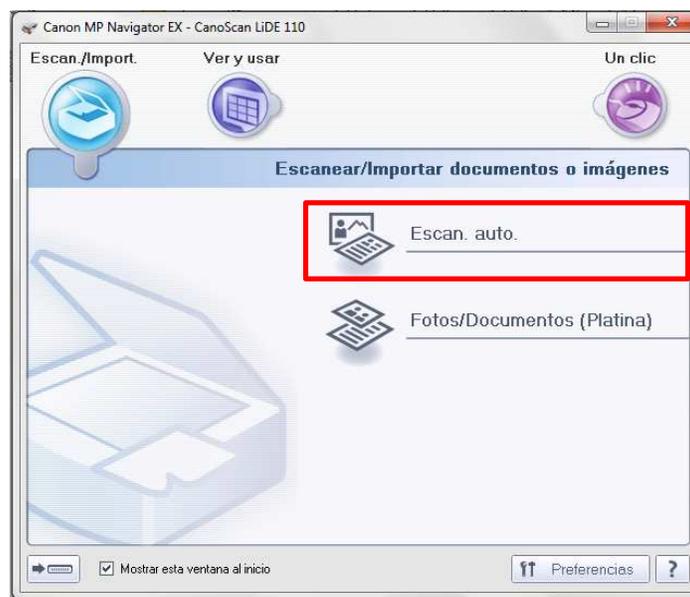
Capacitación

| | |
|---------------------|---|
| Antecedentes | Luego de la digitalización del archivo estudiantil y su respectiva aplicación, el personal que maneja estos documentos debe estar al tanto del funcionamiento, por lo que es imperiosa la necesidad de capacitar a la secretaria y coordinador de la carrera para que conozcan el manejo de este archivo virtual. |
| Objetivo | Capacitar a la secretaria de la carrera de Diseño Gráfico en el manejo del archivo digital para que desarrollen al máximo sus habilidades para así brindar un servicio ágil y profesional. |
| Responsables | La Coordinación de la Carrera |
| Propósito | Capacitar permanentemente a la secretaria de la carrera de Diseño Gráfico. |
| Descripción | Estas capacitaciones están dirigidas a la secretaria de la carrera de Diseño Gráfico sobre el manejo del archivo virtual de sus estudiantes. |
| Lineamiento | Esta gestión será dirigida por la Coordinación de la Carrera las mismas que serán impartidas durante horas laborales. |
| Actividades | Se realizará la capacitación a la secretaria de la carrera de Diseño Gráfico. |
| Recursos | Los recursos que se necesitan son: <ul style="list-style-type: none"> - Facilitador - Proyector - Computador - Material de apoyo |
| Indicadores | Personal capacitado para el uso de este sistema virtual. Mejores resultados de las Evaluaciones de Desempeño. |
| Tiempo | El tiempo aproximado para desarrollar las capacitaciones propuestas será de una semana. |
| Costo | El presupuesto de es \$ 100.00 dólares. |
| Beneficiario | El personal capacitado que ofrezca una mejor calidad de atención en el trabajo, logrando mayor eficiencia en despacho de documentos. |

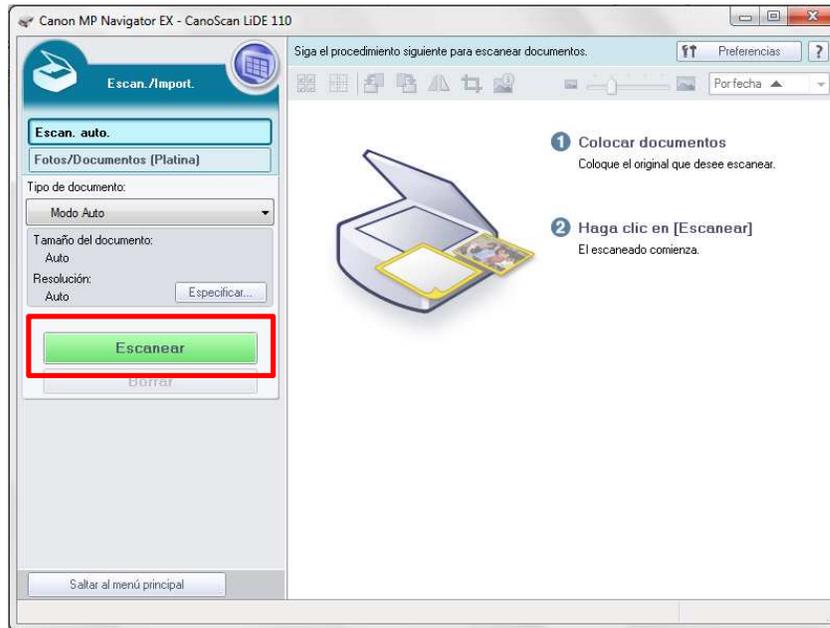
6.7 Pasos a seguir de cómo digitalizar un documento.

Un escáner es un periférico de captura utilizado para escanear documentos es decir, convierte un documento de papel en una imagen digital.

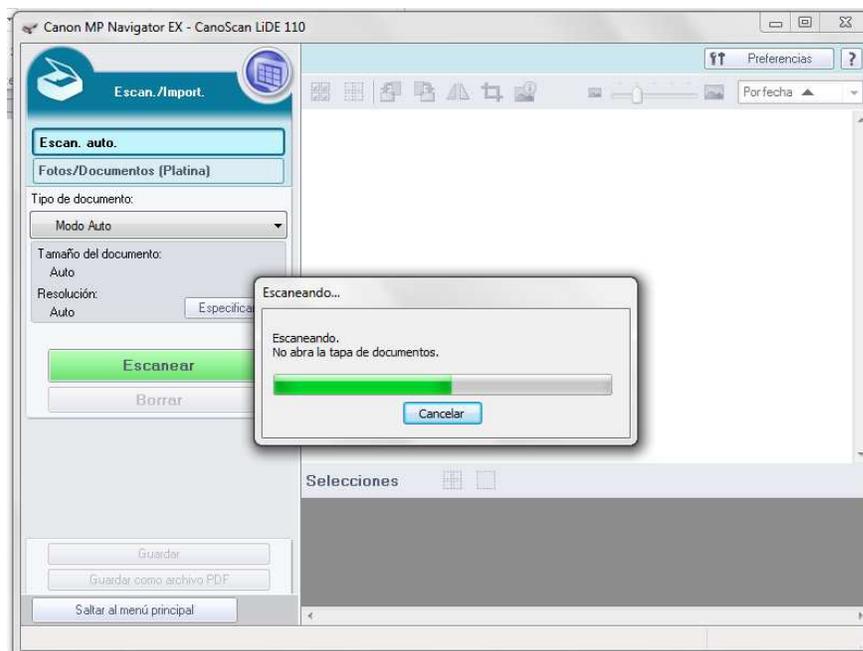
El primer paso es comprobar que el escáner está conectado al computador luego ejecuta la aplicación predeterminada para el escaneo de documentos En la siguiente imagen se puede apreciar esta aplicación.



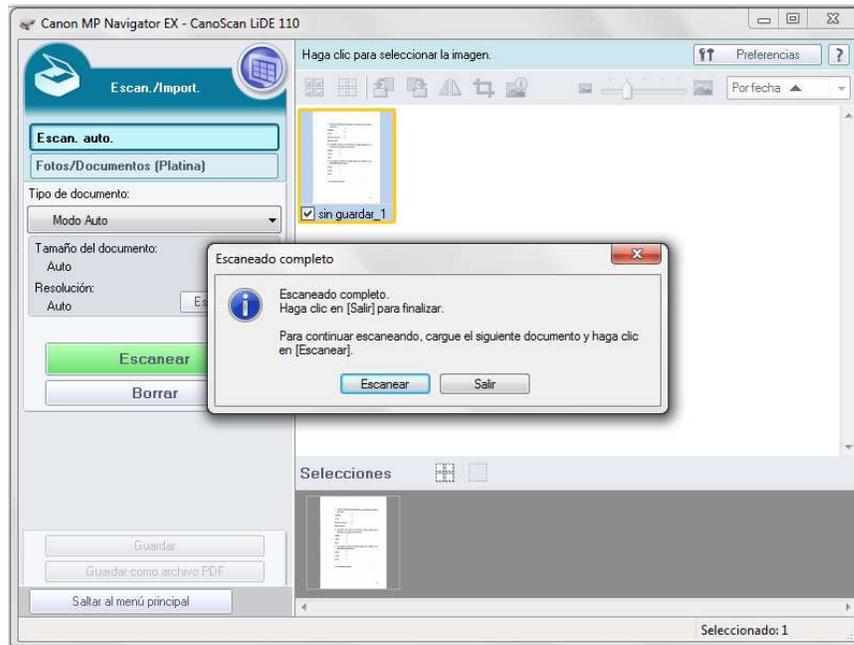
Luego de dar un click en la opción que dice Escaneo Automático y a continuación aparecerá la siguiente imagen:



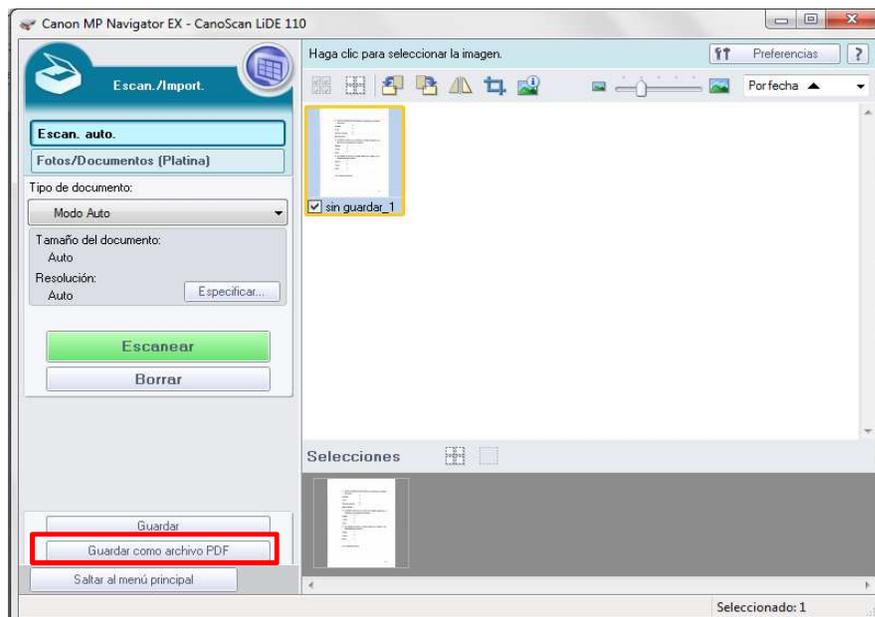
Luego se coloca el documento elegido boca abajo sobre la superficie de cristal del escáner y cerrar la tapa luego pulsar el botón que se muestra en la siguiente imagen denominado “Escanear” En ese momento se podrá ver el progreso de escaneo del documento.



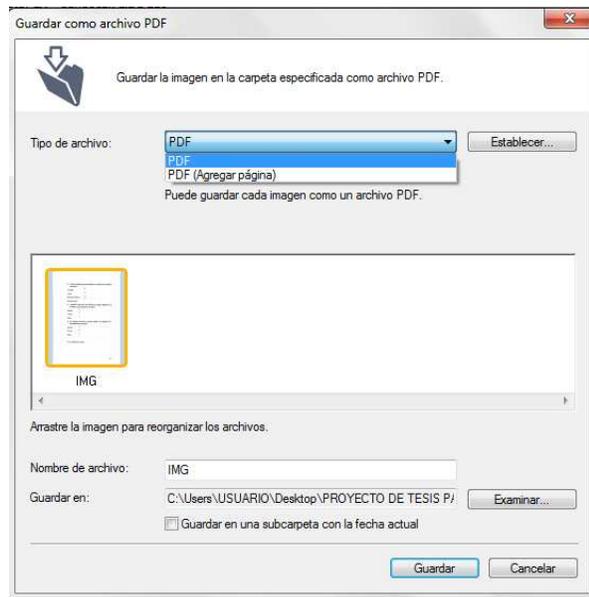
Luego aparecera la imagen escaneada donde se preseta una subventat que le informa si desea finalizar o seguir escaneadocomo se muestra:



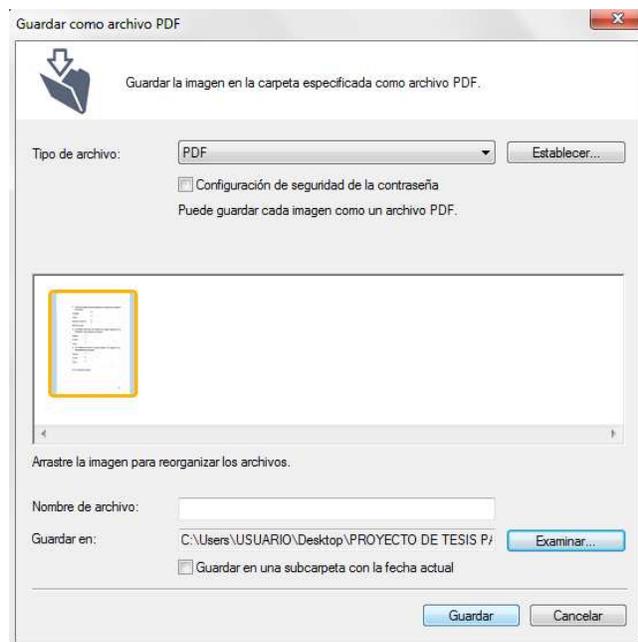
Finalizado el proceso se elegirá el formato en que se quiere guardar el documento. Por lo general todos los documentos digitalizados se guardan en formato PDF para que no se pueda alterar la información.



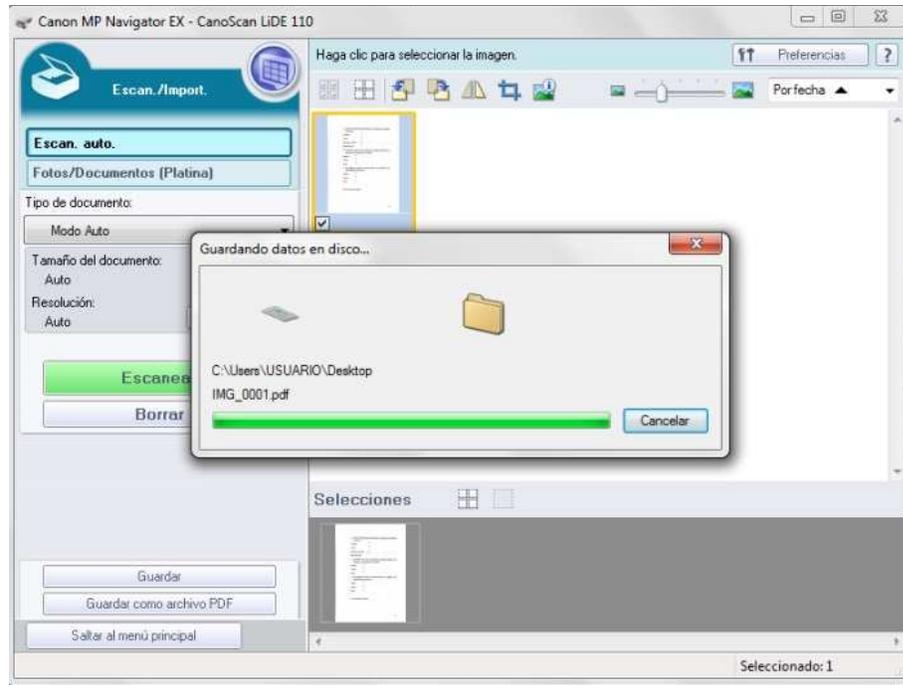
Luego escogemos el tipo archivo en que deseamos que se guarde el documento:



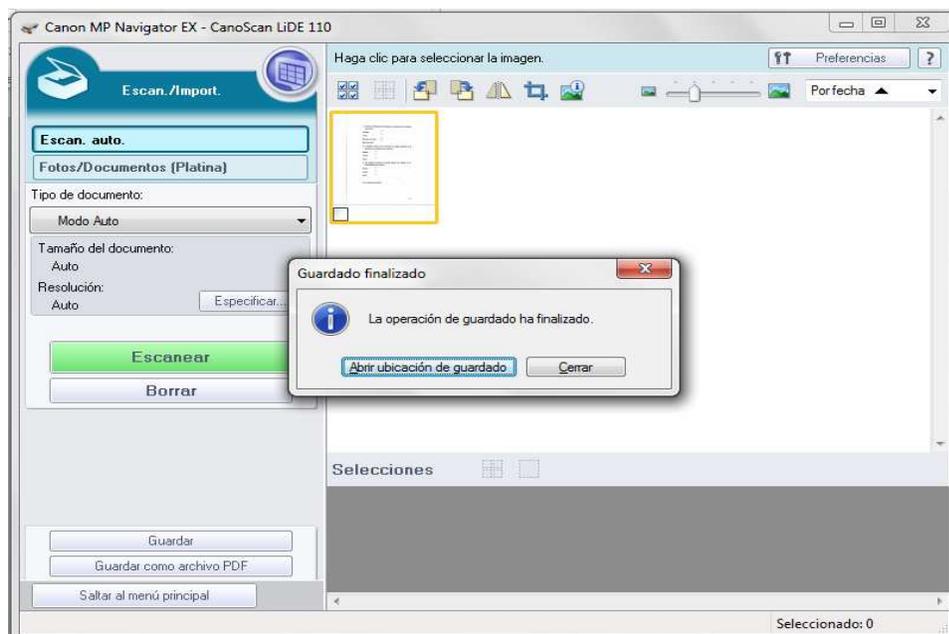
A continuación ponemos un nombre al documento digitalizado, después determinamos donde vamos a almacenar ya sea en una carpeta o en un directorio específico y damos click en guardar.



Finalmente se muestra el progreso de guardado del documento:



Cuando está listo y guardado el archivo, le da la opción de abrir el documento para realizar modificaciones o cerrarlo si el caso lo amerita:



6.8 Impactos

- Eficiencia y rapidez en la consulta de documentos y expedientes estudiantiles.
- Consultas simultáneas de documentos digitales por una gran cantidad de usuarios.
- Incremento en la agilidad del personal de secretarías.
- Acceso mediante clave personal con contraseña secreta.
- Seguridad a nivel documento: los usuarios pueden ver los documentos para los que están autorizados.

BIBLIOGRAFIA

- DUQUE MOLINA Dora www.Doradunque.wordpress.com
- CANALES DE DOCUMENTOS, 2, 1999 Págs-103-120 (internet)
- Editorial Océano Volumen 2, La oficina define (pág. 17)
- www.corazonmonica.blogspot.com (Técnicas de Archivo)
- GOMEZ MORUECO Raúl www.magister.com/curso-archivo-clasificacion-documentos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos
- BONILLA Luis: luisbonillamegaupload.blogspot.es/1286967268/ Sistema de Clasificación de archivo.
- OCA Ismeria www.mundoarchivistico.com.ar/ Tipos de archivos.
- VILLACIS De Ginés Zoila (1999) en su obra Manual de Archivo (Pág. 7)
- Montserrat: moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transferencia-y-eliminacion-de.html.
- Guía para la secretaria ejecutiva. Escrito por Londoño Mateus, María Claudia, 2013.
- Guía para la secretaria ejecutiva, 2da Edición, MARIA Claudia Londoño 2012.
- Manual de perfeccionamiento para secretarias, Escrito por Parera Pascual, Cristin 2013.
- Ortografía y redacción para secretarias, Escrito por Ana María Maqueo, 2012.
- Secretariado
- Escrito por Asociación Nacional de Editores de Libros y Material de Enseñanza, España – Madrid, 2011.

LINKOGRAFÍA

- www.microsoft.com/.../beneficios_atencion_cliente.mspx.
- http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%c3%B3n_al_cliente.
- www.carlosmoravenegas-manualdefunciones
- http://www.conadic.salud.gob.mx/pdfs/manual_archivos_adminvos.pdf
- http://www.rp3.com.ec/ayuda/RP3_NegociosRetail/RP3_ManualFunciones/00900GERENCIA/0901SECRETARIA.htm
- <http://es.scribd.com/doc/96892803/SECRETARIADO-GERENCIAL>
- <http://asistentedegerencia.blogspot.com/2012/02/la-secretaria-de-gerencia-en-una.html>

ANEXOS

ARBOL DE PROBLEMAS

ANEXO 1

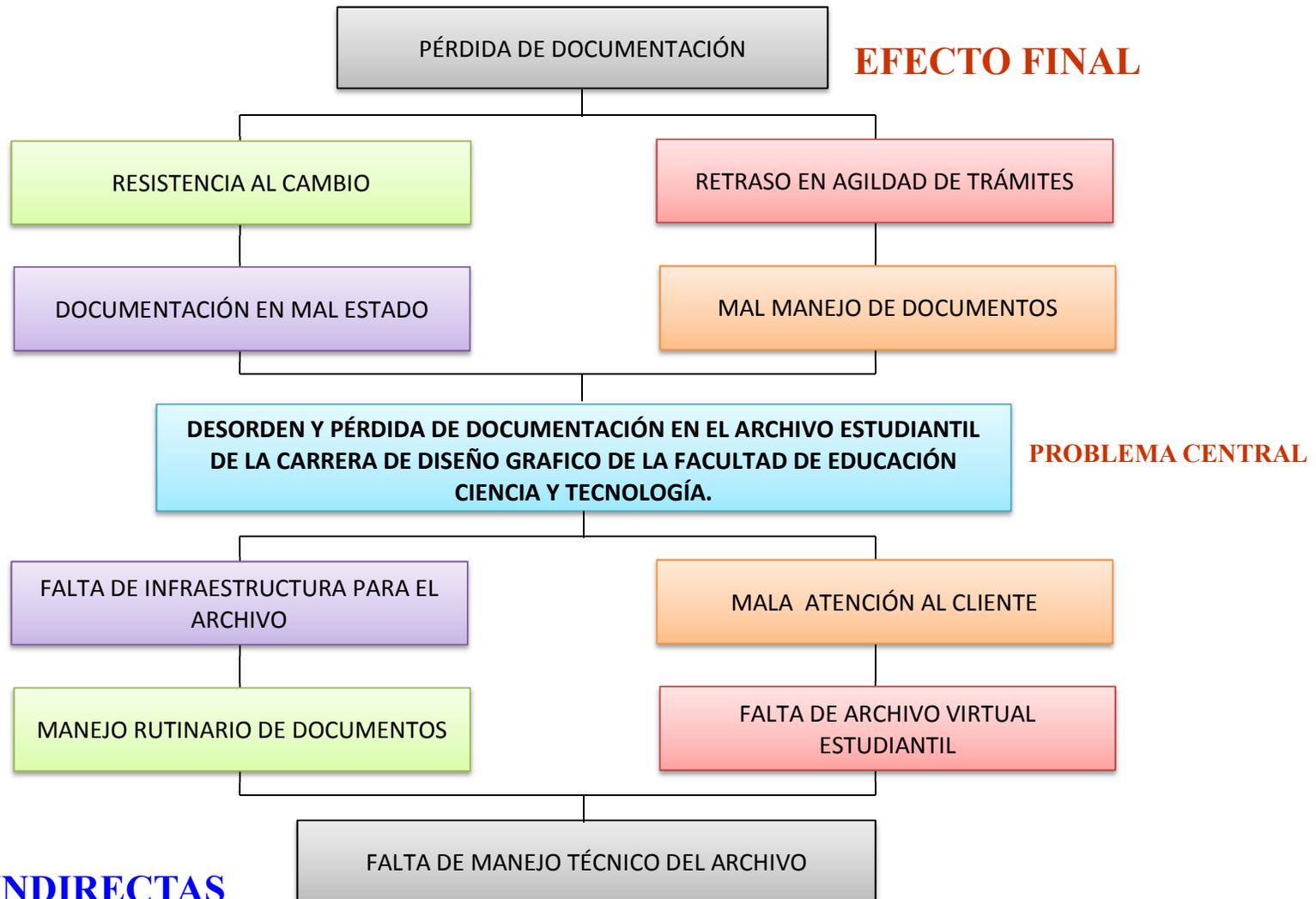
EFFECTOS DIRECTOS

¿Qué pasa de mantenerse el problema?

CAUSAS DIRECTAS

¿Por qué se origino el problema?

CAUSAS INDIRECTAS



ANEXO 2

MATRIZ DE COHERENCIA

| | |
|--|--|
| <p>TEMA: EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARIA DE LA CARRERA DE DISEÑO GRÁFICO, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. AÑO 2013, PROPUESTA COMPUTARIZADA.</p> | <p>OBJETIVO GENERAL: Determinar los procedimientos para archivar los documentos estudiantiles de la Carrera de Diseño Gráfico de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad técnica del Norte mediante la recopilación y tabulación de información para mejorar los procesos mediante un archivo digital.</p> |
| <p>SUB TEMAS O SUB PROBLEMAS:</p> <p>¿Cuáles son los problemas que poseen las secretarias y servidores de la FECYT sobre el uso del sistema de archivo?</p> <p>¿Cuáles son las fortalezas y debilidades en la forma de atención interna y externa de los usuarios de la facultad?</p> <p>¿Cómo elaborar un programa digital sobre el manejo de sistema de archivo?</p> <p>¿Cómo socializar el programa digital para el manejo del Sistema de Archivo?</p> | <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la Carrera de Diseño Gráfico.</p> <p>Fundamentar teóricamente el sistema de archivo estudiantil computarizado.</p> <p>Diseñar un programa digital para el manejo del archivo estudiantil numérico.</p> <p>Validar la propuesta de investigación y aplicarla.</p> |

ANEXO 3

MATRIZ CATEGORIAL

| VARIABLE CATEGORÍA | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|--|------------------------|
| Archivística | Concepto | Consulta bibliográfica |
| Archivo | Concepto básico | Consulta bibliográfica |
| El departamento de archivo. | Concepto | Consulta bibliográfica |
| Archivo de secretaria | Definición Importancia y fines | Consulta bibliográfica |
| Funciones de archivo | Recepción, Almacenaje y envío de documentos | Consulta bibliográfica |
| Procedimientos generales para archivar. | Inspeccionar Clasificar Marcar Describir Distribuir Archivar Distribuir | Consulta bibliográfica |
| Sistemas de archivo | Archivo Alfabético Archivo Cronológico Archivo Geográfico Archivo por Asuntos Archivo Numérico | Consulta bibliográfica |
| Técnicas de archivo | Definición general | Consulta bibliográfica |
| Sistema de archivo | Definición | Consulta bibliográfica |
| Sistema de ordenación y clasificación numérico | Concepto | Consulta bibliográfica |
| Importancia y fines de un archivo. | Concepto | Consulta bibliográfica |
| Finalidad de las reglas de clasificación de archivo | Concepto | Consulta bibliográfica |
| Conservación de documentos | Concepto | Consulta bibliográfica |
| Tipos de archivadores | Concepto | Consulta bibliográfica |

| | | |
|--|---|------------------------|
| Tipos de archivadores | Unidades verticales, horizontales e independientes | Consulta bibliográfica |
| Tipos de archivos | Kardex Nido de paloma o casillero. Archivo de caja Carpeta de fieltro o acordeón. Archivos móviles Archivos Alfabéticos. | Consulta bibliográfica |
| Materiales de oficina | Las carpetas Tipos de carpetas Pestañas para carpetas Pestaña corrida Pestaña cortada Base de las carpetas Ganchos o corchetes de las carpetas Guías Rótulos | Consulta bibliográfica |
| Tipos de archivo | Archivo Inactivo Archivo Central Archivo Activo | Consulta bibliográfica |
| Transferencia y eliminación de archivos | Concepto | Consulta bibliográfica |
| Documentos vitales | Concepto | Consulta bibliográfica |
| Documentos importantes | Concepto | Consulta bibliográfica |
| Documentos útiles. | Concepto | Consulta bibliográfica |
| Documentos no esenciales. | | Consulta bibliográfica |
| Organización de un sistema de archivo. | Equipos y materiales Guías Carpetas | Consulta bibliográfica |
| Procedimiento para archivar | Inspeccionar Clasificar Marcar Describir Distribuir Archivar | Consulta bibliográfica |
| servicio al cliente | Definición | Consulta bibliográfica |

| | | |
|--|---------------------------------|----------------------------|
| Digitalización | Definición Software Hardware | Consulta internet |
| Atención al público | Tipos de atención | Consulta bibliográfica |
| Importancia del servicio al cliente. | Principios básicos | Departamento de secretaría |
| Aspectos de la calidad de servicio al cliente. | La comunicación | |
| Secretaría | Funciones Perfil profesional | Departamento de secretaría |
| Carrera de Diseño Grafico | Documentos históricos | Archivo de Diseño Grafico |

2. ¿Es fácil ubicar la información con el archivo cuando usted solicita un documento?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

3. ¿El sistema de archivo permite una conservación de la información?

Excelente Muy Buena Buena Regular

4. ¿Cree usted que el sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites?

Mucho Poco Nada

5. ¿Cree usted que la clasificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?

Siempre Casi Siempre A veces Nunca

6. ¿Considera usted que los procesos de archivo mejoran la calidad de atención?

Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Nunca

7. ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?

Inmediato

Un día

Entre dos o tres días

Más de tres días.

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

Siempre

A Veces

Nunca

9. ¿Un sistema de archivo computarizado permitirá atender con calidad en los requerimientos del usuario?

Siempre

A veces

Nunca

Por su colaboración, gracias.

