



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE FÍSICO MATEMÁTICO, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013”

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

AUTORA:

Chafuelán Matango Margoth Violeta

DIRECTOR:

Msc. Galo Álvarez

Ibarra - 2013

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la Ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director del Trabajo de Grado del siguiente tema;

"EL PROCESO DE DIGITACION DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE FÍSICO MATEMÁTICO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE. AÑO 2013"

Trabajo realizado por la señorita egresada CHAFUELÁN MATANGO MARGOTH VIOLETA previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial, corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que será designado.

Atentamente



Msc. GALO ÁLVAREZ

DIRECTOR

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo a mis amados Padres, que se esforzaron constantemente para apoyarme moral y económicamente, que con su infinito amor supieron impulsar mi vida para infundir en mí el gran anhelo de superación para así obtener mi título profesional y servir a la sociedad.

A todos mis seres queridos que estuvieron conmigo en los malos y buenos momentos de mi vida que con su granito de arena aportaron para hacer posible este sueño tan anhelado.

AGRADECIMIENTO

El presente Trabajo de Grado va dirigido con eterna gratitud a mi inolvidable; “UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”, ya que en sus aulas recibí vastos conocimientos para poder alcanzar el éxito deseado en mi vida. Igualmente quiero dejar constancia de mi eterno agradecimiento a todos los docentes que laboran en esta prestigiosa institución quienes supieron orientarme, apoyarme, ayudarme dentro y fuera del salón de clase y de manera especial al Msc. Galo Álvarez y a todos quienes han proporcionado todos sus conocimientos para la elaboración de este Trabajo.

ÍNDICE

Aceptación del Director	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

Contenido

CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4. DELIMITACIÓN.....	5
1.4.1 Unidades de observación.....	5
1.4.2 Delimitación temporal.....	5
1.4.3 Delimitación espacial.....	5
1.5 OBJETIVOS.....	5
1.5.1 Objetivo general.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	6
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.7 FACTIBILIDAD.....	7
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 FUNDAMENTACIÓN.....	9
2.1.1 Fundamentación legal.....	9
2.1.2 CATEGORÍA PRIMERA: LA ARCHIVÍSTICA.....	11
2.1.3 Concepto básico de Archivo.....	12

2.1.4. El Departamento de Archivo	13
2.1.5 Funciones de un Archivo.....	13
2.1.6 Procedimientos Generales para Archivar.....	14
2.1.7 Los Sistemas de Archivo.....	15
2.1.8 Técnicas de archivo	17
2.1.9 Sistema de ordenación y clasificación numérico.....	17
2.1.10 Importancia y fines de un archivo	18
2.1.11 Los fines del archivo son:.....	18
2.1.12 Finalidad de las reglas de clasificación de archivo	19
2.1.13 Conservación de documentos.....	19
2.1.14 Tipos de archivadores.....	21
2.1.15 Equipos y Materiales de Archivo	23
2.1.16 Materiales de oficina	24
2.1.17 Tipos de archivo.....	27
2.1.18 Transparencia y eliminación de archivos	29
2.1.19 CATEGORÍA SEGUNDA SERVICIO AL CLIENTE.....	31
2.1.20 Importancia del servicio al cliente	32
2.1.21 Aspectos de la calidad del servicio al cliente	32
2.1.22 Tipos de servicio	34
2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	35
2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS	37
2.4. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	39
2.5 MATRIZ CATEGORIAL.....	41
CAPÍTULO III.....	42
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	42
3.1.1. Investigación descriptiva.....	42
3.1.2. Investigación Propositiva	42
3.2. MÉTODOS.....	43
3.2.1. Método Científico	43
3.2.2. Método deductivo	44
3.2.3. Método Inductivo	44

3.2.4. Método Matemático-Estadístico.....	44
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	44
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.5 CÁLCULO DE MUESTRA.....	46
CAPÍTULO IV.....	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	47
4.1. PROCESOS.....	47
4.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LAS SECRETARIAS.....	48
4.3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS ESTUDIANTES.....	58
CAPÍTULO V.....	67
5.1. CONCLUSIONES.....	67
5.2. RECOMENDACIONES.....	68
CAPÍTULO VI.....	70
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	70
6.2. JUSTIFICACIÓN.....	70
6.3. FUNDAMENTACIÓN.....	71
6.4. OBJETIVOS.....	73
6.4.1 Objetivo general.....	73
6.4.2. Específicos.....	73
6.5. IMPORTANCIA.....	73
6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	74
6.7. FACTIBILIDAD.....	74
6.8. PLAN DE EJECUCIÓN.....	74
6.9. PROGRAMA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO.....	79
6.10. IMPACTOS.....	86
6.10.1. Administrativo.....	86
6.10.2. Educativo.....	86
6.10.3. Económico.....	86
6.11. DIFUSIÓN.....	87
7. BIBLIOGRAFÍA.....	88
ANEXOS.....	89

RESUMEN

Para la identificación del problema a investigarse, se efectuó un sondeo rápido que permitió determinar la falta de eficiencia de la secretaría de la Carrera de Físico Matemático de la Universidad Técnica del Norte en el Archivo Estudiantil. El origen de estas anomalías está relacionado con la mayoría de las secretarías que laboran en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología. Una vez identificada la problemática se procedió a elaborar un banco de preguntas, para ser aplicado al personal mediante un formato de encuesta, de tal manera que pueda recabar información para saber los motivos precisos del por qué se ha presentado el problema. Una vez aplicado el cuestionario se pudo determinar cuáles han sido las causas y por qué se ha presentado el problema. Con los resultados logrados se procedió a elaborar cuadros estadísticos mediante los cuales se conoció el número de personas, el porcentaje que representan las frecuencias que se alcanzaron. Así se pudo efectuar un análisis que constituye la interpretación de cada una de las interrogantes, a fin de conocer el nivel de conocimiento que posee con respecto a las nuevas técnicas de archivo que hoy están usando para darle seguridad a los documentos. Luego se presenta la propuesta de solución en un programa de archivo que consiste en mantener la documentación fuera del alcance de los deterioros a los que se encuentren expuestos. para el funcionamiento del programa se escaneó todos los documentos que se encuentran en cada una de las carpetas de los estudiantes de la Carrera de Físico Matemático, que son Identificaciones Personales, Título de Bachiller, Acta de Grado, Formularios de Solicitudes, Actas de Matrículas, Reporte de Calificaciones, Certificados de Prácticas, Facturas de Pagos y Promociones de año por Estudiante. El programa nos permite guardar los documentos de forma segura y rápida y la persona encargada del archivo deberá utilizar el programa de forma profesional, ya que la documentación que debe buscar estará dentro del mismo.

ABSTRACT

For the identification of the problem to be investigated, a quick survey which identified the lack of efficiency of the secretariat of the School of Physical Mathematical Technical University Northern Student File was made. The origin of these anomalies is related to most of the secretaries working in the Faculty of Education Science and Technology. Once the problems identified was elaborated a bank of questions to be applied by a staff survey format, so you can gather information to know the exact reasons why the problem has been presented. Once applied the questionnaire could determine what the causes were and why the problem has been presented. With the results obtained we proceeded to develop statistical tables by which the number of people, their percentage frequencies were reached are met. This could be an analysis that is the interpretation of each of the questions in order to know the level of knowledge possessed about the new techniques that are now using file to give security to your documents. Then the proposed solution is presented in a program file that is to maintain documentation outside the scope of damage to which they are exposed. for program operation all documents are in each of the folders of students of the School of Physical Mathematical , which are Personal IDs, Bachelor Degree , Degree Act , Application Forms , Proceedings Tuition was scanned , Report Cards , Certificates of Practice , Bill Payments and Promotions year per student . The program allows us to store documents securely and quickly and the person in charge of the file should use the program in a professional manner and that documentation must be within the same search

INTRODUCCIÓN

La Universidad Técnica del Norte está conformada por facultades, y cada una de ellas se encuentra organizada por carreras, representadas por directivos, administrativos y docentes.

El trabajo de las secretarías es proporcionar información de cada carrera, además tienen que cumplir actividades de toda índole, solicitudes y trámites administrativos y de servicios. En cada una de estas dependencias se ha palpado ciertas irregularidades con relación al archivo de documentos que realizan a diario las secretarías y el personal administrativo; es por ello que se ha optado por investigar, para establecer las causas y posteriormente entregar un programa que sirva de base para solucionar este inconveniente.

Este trabajo se constituye en un programa de archivo, para las secretarías de la Carrera de Físico Matemático, que se ha elaborado minuciosamente de tal forma que resulte fácil al momento de utilizarlo, este se encuentra estructurado por capítulos así:

En el **Capítulo I** Se desarrolló 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.

Capítulo II Se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigarse, a la

vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su matriz categorial..

En el **Capítulo III** Se expone la metodología en general que se utilizó durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, poblaciones y muestras y al final consta un esquema de la propuesta.

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 el personal administrativo de la Carrera de Físico Matemático que fueron encuestados y posteriormente se establecen ciertas recomendaciones sugeridas para el mejoramiento de la calidad y estilo de archivo de documentación.

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 cimentada 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 generará y finalmente la manera cómo se efectuara la difusión.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

La Carrera de Docencia en la Especialidad de Físico Matemático nació con los inicios de la Universidad, esto es cuando formaba parte como extensión de la Universidad Nacional de Loja.

Cuando la Universidad adquiere la autonomía, conserva su estructura curricular y su denominación como Especialidad de Físico Matemático y pasa a formar parte de la Unidad Académica llamada Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica del Norte.

Su régimen de estudio, de acuerdo a la malla curricular, fue de cuatro años, que aprobados los mismos el egresado adquiriría el Título de Profesor de Segunda Enseñanza en la Especialidad. Después de concluir con su trabajo de investigación (tesis) y defender la misma adquiriría el Título de Licenciado en Ciencias de la Educación en la Especialidad de Físico Matemático.

Posteriormente, la Facultad cambió su denominación a Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología y el régimen académico cambió a

modalidad por semestres, y, por lo tanto, el estudiante termina sus estudios en ocho periodos.

La malla curricular de la carrera ha ido cambiando conforme los avances pedagógicos y didácticos, de tal manera que la formación del docente esté actualizada a las innovaciones pedagógicas, científicas y didácticas contemporáneas.

La Carrera de Matemática y Física forma a los futuros profesionales docentes en la especialidad de acuerdo a las modernas concepciones científicas, pedagógicas y didácticas. La formación que brinda la carrera es teórica y práctica, teórica porque redescubre el conocimiento científico desarrollando las destrezas investigativas, el pensamiento crítico, las facultades de razonamiento lógico – científico. y práctica porque analiza las modernas corrientes del pensamiento pedagógico, descubriendo y experimentando los métodos de la enseñanza – aprendizaje, las propuestas didácticas en el aula. Además utiliza la tecnología de la información y la comunicación basadas en las teorías de la Psicología del aprendizaje significativo.

La investigación es una de las funciones que orienta el quehacer educativo en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, y siempre está presente en las actividades del aula. Los estudiantes de la carrera indagan los conocimientos en diferentes fuentes de información: en el campo, en los documentos, en la experiencia de laboratorio.

Su trabajo de graduación contempla la investigación descriptiva de la realidad educativa en las asignaturas de su especialidad y, en base a los

problemas detectados, se genera una propuesta didáctica que vaya a solucionar dicha problemática. Esta modalidad contribuye a disponer de una variedad de innovadoras propuestas didácticas basadas en las más actualizadas corrientes pedagógicas y tecnológicas

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para el cumplimiento de las actividades en el área administrativa se requiere de una organización logística y documental acorde a las exigencias del mundo moderno; no obstante, en la Carrera de Físico Matemático de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, los archivos de documentos se manejan de manera empírica, sin técnicas adecuadas y no acordes al desarrollo de la tecnología actual.

Toda la documentación que se genera en la carrera 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 aprovechando las facilidades de la informática actual.

Por ausencia de un sistema técnico de archivo, se generan problemas con los usuarios, ya que la información requerida llega con retraso y por consiguiente se evidencia un mal servicio con la consecuente insatisfacción del usuario. El inadecuado manejo, ordenamiento y clasificación de documentos estudiantiles en esta carrera de la FECYT, se debe especialmente a la falta de implementación de un sistema de archivo.

Otro factor problemático constituye la ausencia de un espacio físico, porque el lugar en el que reposan los documentos, que representan la historia de la facultad, no es el adecuado, por lo que se ha ocasionado deterioro de importantes documentos a causa de la humedad, la presencia de hongos, y roedores y la inadecuada ventilación e iluminación; características por las que no es 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 políticas de archivo que permitan cuantificar el material estudiantil existente y tratarlo con cuidado ya que a la postre se constituye en la historia de la Facultad y la Universidad, además es una fuente de investigación para quienes requieran, especialmente para los estudiantes investigadores. Un buen sistema de archivo ayuda a un fácil manejo de documentos y no permite que por el uso sean deteriorados.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Con los antecedentes expuestos, se formula el problema en la siguiente interrogante:

¿A quién se beneficia, con la implementación de un sistema de archivo digitalizado, en la Carrera de Físico Matemático de la FECYT de la Universidad Técnica del Norte?

1.4.DELIMITACIÓN

1.4.1 Unidades de observación

- Secretarías de la carrera
- Estudiantes

1.4.2 Delimitación temporal

La presente Investigación se realizó desde Agosto a Diciembre de 2013

1.4.3 Delimitación espacial

El trabajo de grado se ejecutó en la Carrera de Docencia de la Especialidad Físico-Matemático de la FECYT, de la U.T.N. ubicada en la avenida 17 de julio. Barrio El Olivo.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar los procedimientos que se utilizan para archivar los documentos estudiantiles en la Carrera de Físico Matemático de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología mediante la recopilación y tabulación de información que oriente la mejora de los procesos mediante un archivo digital.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual, que sobre el manejo del archivo estudiantil se realiza en la carrera.
- 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

Con un sistema de archivo estudiantil numérico y computarizado la facultad estará, en condiciones de ofrecer un adecuado apoyo a las actividades estudiantiles, erradicar la información extemporánea, la postergación de trámite, la pérdida de tiempo, la pérdida de documentos y el malestar generalizado a nivel de estudiantes y usuarios que se presentan diariamente.

Los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y el trato laboral con las secretarías, han permitido que se realice de manera óptima la presente investigación, para detectar los problemas existentes en la Carrera de Físico Matemático de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología en materia de archivo y aportar mediante la aplicación de un programa digital, la calidad y eficiencia de la organización y acceso a la documentación.

El archivo estudiantil numérico está formado, por un conjunto de documentos producidos por efecto de matrículas, pases de año,

egresamiento, graduación y alumnos retirados que han sido organizados y conservados para la gestión administrativa.

Los beneficiarios directos de la investigación son los estudiantes, los graduados y los egresados, de la Carrera de Físico Matemático de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología ya que podrán hacer uso de su documentación de acuerdo a las necesidades personales y profesionales. Además los empleados asignados a esta área, podrán cumplir con un servicio de calidad, lo que repercutirá en la imagen corporativa de la facultad y la Universidad Técnica del Norte.

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

1.7 FACTIBILIDAD

La investigación y la implementación de un sistema de archivo estudiantil numérico computarizado en la FECYT de la Universidad Técnica del Norte fue factible de realizar por las siguientes facilidades:

- Existe la colaboración del personal y autoridades de la FECYT

- La investigadora dispuso de los recursos económicos y del tiempo necesario para la investigación.

➤ Los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, permitió que la investigación se realice y facilite el desarrollo de la propuesta.

➤ Existe la suficiente bibliografía e información tanto en libros como en el internet.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN

2.1.1 Fundamentación legal

Para el presente Trabajo de Grado es necesario que se conozca por lo menos, lo prioritario con relación a las normas vigentes de organización de archivo, ya que de la investigación que se realizó en la Carrera de Físico Matemático de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, concluye que se desconoce la existencia de normativas para la tenencia y manejo de documentos institucionales a nivel general y que los documentos existentes en las instituciones públicas pertenecen al Estado Ecuatoriano, según lo determina la **“LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS”** que en su parte pertinente dice; **“ART. 1.- constituye patrimonio del estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole”**

EL PÁRRAFO QUINTO del mismo cuerpo legal, de los archivos públicos y privados dice:

Art. 13.- Los archivos del país se clasifican en: activos intermedios o temporales y permanentes.

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

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

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

“El Art. 22.- Las entidades del sector público y privado así como las personas particulares que posean o custodien material que pueda ser patrimonio del Estado para efectos del registro de que habla esta ley, informarán obligatoriamente de su tenencia a la Inspectoría General de Archivo.

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 requiere para su conservación y organización adecuada, igual ayuda se proporcionará al propietario de tales documentos, cuando está facilite su consulta para estudio o investigación”.

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

- LEY DE SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS
- REGLAMENTO DE LA LEY DE SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS

- LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y SU REGLAMENTO
- INSTRUCTIVO SOBRE LA ORGANIZACIÓN BÁSICA Y GESTIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS Y OTROS.

2.1.2 CATEGORÍA PRIMERA: LA ARCHIVÍSTICA

La presente investigación esta cimentada en el estudio de las técnicas y sistemas de archivo, por lo tanto es necesario mencionar la importancia de la archivística y su rol en el manejo óptimo de los documentos.

La archivística es una ciencia relativamente moderna con origen en el siglo XIX. Se inicia con el nombre de archivología. Se comienza con 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”.

<http://doraduque.wordpress.com/losarchivosyalgommas>

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

BOLAÑOS Esteban (1998) en su artículo: **El papel de la archivística en la nueva sociedad de la información**, dice: “La archivística

moderna se concibe como una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, su organización, los principios para su conservación y los medios para prestar un servicio. Tradicionalmente se ha considerado que el manejo de información en instituciones públicas y privadas se centra en aquellas etapas archivísticas de gestión y archivo central para la documentación de carácter administrativo, una vez que ha adquirido valor científico y cultural, se envía a su destino final en los archivos históricos, siempre basado en su procedencia y organización institucional” (P. 87)

<http://www.google.com.ec/laarchivística&oq>

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

2.1.3 Concepto básico de Archivo

VILLACIS, Zoila (1999) en su obra Manual de archivo, dice: “Archivo es el conjunto de documentos públicos o privados que se custodian, y se clasifican bajo normas técnicas para obtener de ello una correcta y oportuna información”. (p, 7)

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

2.1.4. El Departamento de Archivo

MACIÁ y ROMERO (2006) Sistema de Archivo y Manejo de Documentos

“Archivo es la institución donde se reúnen uno o más conjuntos orgánicos de documentos, de cualquier fecha o soporte, producidos recibidos y acumulados, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, es un depósito que reúne 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 “canales de documentación”, (P. 103)

2.1.5 Funciones de un Archivo

El Grupo Editorial Océano, en su Enciclopedia de la Secretaria volumen 2, (2009) manifiesta; “Tener un archivo en las debidas condiciones es muy importante en cualquier empresa, debido a la gran cantidad de documentos que genera un negocio, sea cual fuere este, también se debe entender que con el tiempo, el archivo ha pasado de ser un sitio donde se almacenaban los papeles, a convertirse en un importante instrumento de consulta” (P. 17).

Funciones, son tres fundamentales: Recoger, conservar y localizar los documentos. (P.19)

ROMO Ángel Luis Edición (2006) El Archivo

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

- Organizar y poner al servicio la documentación administrativa.
- Asegurar la transparencia periódica al archivo, de aquella documentación que ya no es de uso corriente, cada administración tiene fijado un número de años para la transparencia.
- Aplicar los principios y técnicas modernas de valoración, para que, de acuerdo al tiempo se conserve o se destruya la documentación. Cuando se trata de documentación histórica, no será destruida.
- Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación acorde con los principios de archivística.
- Describir la documentación para hacer fácilmente accesible a la información.
- Ubicar adecuadamente los documentos en un local debidamente equipado que garantice su conservación (P.133)

2.1.6 Procedimientos Generales para Archivar

(Técnicas de Archivo y documentación en la Empresa **Cristina PARERA Pascual** Edic. (2009))

- **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 del documento en el cual indica que 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 legados por asunto, alfabéticamente ordenados. (P. 87)

DITTEL DE URIBE, Marta (2005) Técnicas Modernas de Archivo

- **Codificar.-** Es el procedimiento de indicar con una clave específica el nombre o asunto que se ha escogido para archivar la correspondencia.

- **Distribuir.-** Es el proceso de organizar los documentos teniendo en cuenta la numeración, la primera letra del nombre o el asunto que haya sido subrayado, es importante este paso para no abrir varias veces el mismo cajón

- **Archivar.-** Es colocar los documentos en las carpetas respectivas de acuerdo con las técnicas y sistemas elegidos. (P 88)

2.1.7 Los Sistemas de Archivo

Océano (2007) Enciclopedia la Secretaria Dirección editorial José A. VIDAL

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

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

La forma de clasificar y guardar escritos da lugar a que surjan diversos Sistemas de Archivo; los más usados son: Alfabético, Cronológico, Geográfico, por asuntos y Numérico, entre otros. (P.475 -478)

GONZALES DE RÍOS, Beatriz (2007) Organización de Archivos

Archivo Alfabético.- Se refiere a todo lo 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 Asunto.- 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 asigna a cada persona física o jurídica con forme se vayan “abriendo”. (P 104)

2.1.8 Técnicas de archivo

CORAZÓN Mónica (2006) en Técnicas de Archivo, indica: “El proceso de ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas y deterioros”

Los documentos son localizados en el mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos relacionados con el individuo, 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 documentos útiles, haciéndolo de un modo técnico, lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible, en el momento oportuno y necesario.

Existen varias técnicas de archivo, inclusive cada persona puede crear uno propio, de acuerdo a las necesidades; pero para efectos de la investigación, se considera necesario enunciar conceptos importantes y prácticos. (P. 84)

2.1.9 Sistema de ordenación y clasificación numérico

FERNÁNDEZ Verde Lola (2005) manifiesta que este sistema de clasificación numérica consiste en ordenar los documentos siguiendo la secuencia natural de los números, asignado a cada individuo, empresa,

cliente o asunto, todos los documentos correspondientes a ese número asignado se colocarán dentro de las carpetas que le corresponda.

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

Hoy día gracias a los sistemas que existen en el mercado, todos los datos relativos a clientes, socios, asegurados, entre otros, pueden atenderse de manera rápida y eficaz a través de una base de datos. (P. 35)

2.1.10 Importancia y fines de un archivo

El autor MORUECO Raúl (2004) explica las finalidades del archivo, así:

“El archivo es importante porque es un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos 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.”

2.1.11 Los fines del archivo son:

CRUZ Mundet José Ramón, Principios, Términos y Conceptos Fundamentales. (2006)

- Localización y consulta fácil, rápida y segura de todo documento.
- Construcción de centros de información activa 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.

2.1.12 Finalidad de las reglas de clasificación de archivo

MALES Gloria (2006) La Gestión Documental en las Asesorías.

La finalidad es el establecimiento de normas para el uso ordenado y especializado de documentos que proporcionarán información veraz y oportuna a los usuarios. (P. 102)

2.1.13 Conservación de documentos

Raúl MORUECO Gámez. (2004) en su obra Archivo, Conservación y Clasificación de Documentos, indica que: Existen documentos que la ley exige conservar durante unos plazos establecidos, este es el caso de: facturas, escrituras, libros contables, entre otros, en cambio otros, a pesar de que la ley no obliga a su conservación sí puede conservarse por otro tipo de motivos: prácticos, históricos. Los documentos por su naturaleza e importancia deben ser conservados y custodiados con responsabilidad y conocimientos, aplicando técnicas y sistemas que manejan su valor y 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 de soporte y de la información contenida en los documentos, a través de la implementación de medidas de prevención y restauración.

Existen un conjunto de factores que constantemente ponen en riesgo la integridad física de nuestros documentos; estos son: climatología, contaminación ambiental, contaminación biológica, siniestros, almacenamiento y manejo inadecuado de documentos y otros. (P.56)

ROMERO, Álvaro (2006) Sistema de Archivo y Manejo de Documentos

Principios Básicos: - Adopción de medidas para asegurar la perdurabilidad material de los documentos.

- ❖ Mantenimiento y construcción de las instalaciones del archivo, (estado de edificio, instalaciones eléctricas, estanterías, entre otras.)

- ❖ 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 (P.76)

2.1.14 Tipos de archivadores

El Libro de la Secretaria “La mujer en la Empresa Moderna” 2 da edición (2006)

Por Luis M. Ensengat Doura

Unidades verticales.-Son los más corrientes en todo departamento de archivo, son de dos, tres o cuatro gavetas, una sobre otra.

Estos muebles se colocan juntos, 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 oficinas pequeñas.

Unidades Laterales

En este método los documentos se apoyan sobre uno de los lados del archivador (estante), en este se va colocando uno junto al otro como los libros de una biblioteca y el título del documento debe de anotarse en el lomo. (P.88)

Kardex

GEROMETTA Oscar Sistema de Archivo. Edición (2009)

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 llama así el mueble, generalmente metálico, para archivar fichas en posición horizontal en la bandeja adecuada.

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.

Carpetas de fuelle o acordeón

SÁNCHEZ DE LAGUNA, Amparo (2007) Organización de Archivos

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

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, farmacias entre otras. Esta manera de guardar papeles es temporal, se retira al final del periodo para ser archivados de acuerdo al método moderno. (P.47)

2.1.15 Equipos y Materiales de Archivo

Técnicas de archivo y documentación 2.0 M. Claudia LONDOÑO Mateus (2010)

Partes básicas 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 separación de números progresivos. Ejemplo: 1, 2, 3,4...

Mixtos: Formados por la combinación deseada de las series alfabético-numéricas o grupos de contenido. (P.54)

MARTÍNEZ Alonso José Alberto (2006) Gestión Documental

Marbetes En las gavetas de los archivadores, cada una deberá tener al frente una etiqueta (porta marbete)

Indicando la clasificación establecida y su funcionamiento si lo hubiere, si son letras, aparecerá la primera y última letra o combinación de letras archivadas allí. Si son números el primero y el último, entre otros Ej. 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, vienen en varios colores. (P.127)

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.

Tienen 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 (P.147)

2.1.16 Materiales de oficina

ACUÑA Montenegro José R. El Mundo del Archivo Edición (2005)

Las Carpetas

El uso de la carpeta es generalizada 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 utiliza para colocar documentos relacionados con determinadas personas, empresas o instituciones o que se refiere a un mismo asunto, además de las facturas y manuales entre otros. (P.37)

Tipos de carpetas

RAMOS Jiménez Joaquín Clasificación de Archivos (P. 238)

Según el material del cual están fabricadas

- Manila
- de fibras
- Cartón prensado
- de luxe.

Además hay carpetas misceláneas y carpetas individuales.

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 de ancho de la carpeta

Pestaña reforzada: Carpeta cuya pestaña ha sido reforzada doblando el mismo material de la orilla superior.

RUIZ Rodríguez Antonio Ángel (2005) Manual de Archivística

Ganchos o Corchetes de la Carpeta: En cualquier tipo de carpetas, preferiblemente de material grueso y resistente puede usarse un gancho o corchete para agarrar los documentos 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 del papel que se va archivar.

Tiene doble función:

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

BENALCÁZAR M. ÁLVAREZ G. MONTESDEOCA C (2005) Guías para Realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado

Rótulos: Son tirillas de papel que se adhieren a las pestañas de la carpeta 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.

BONILLA Luis luisbonillamegaupload.blogspot.es/1286967268/

1. Verificar continuamente si hay evidencias de presencia de roedores, cucarachas, plagas u hongos.
2. Verificar el tipo de olores que puedan surgir.
3. Evitar colocar los archivos cerca de: puntos de electricidad, aberturas o ventanas, tuberías de agua, gas, entre otras.
4. Distribuir copias de las llaves solo a personas autorizadas. (P.133)

Equipos y materiales

- Contenedores de ficha
- Computadoras
- Estanterías archivadoras
- Archivadores
- Carpetas de mesa
- Archivadores de cajones de cartón neutro
- Fotocopiadora
- Pestañas
- Tijeras
- Grapadoras
- Perforadoras
- Saca grapas (P. 157)

2.1.17 Tipos de archivo

Ismérica OCA (2002) en su texto Mundo archivístico, expone: “Para la adecuada conservación del material, toda y cada una de la documentación se debe archivar, es necesario contar con equipos necesarios y funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo y de esta manera mantener su apropiada conservación” (P. 76)

a. Archivo activo

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

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

b. Archivo Semi-Activo

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

La documentación archivada concerniente a acciones y estudios terminados, pero todavía en uso para consulta, puede ser considerada como rutinaria (la que, en espera de ser pasada a 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 archivo inactivo debido al interés que representa para el trabajo cotidiano. (P. 249)

GRILLO Elmer (2008) Organización de Oficinas Cuarta Edición

c.- Archivo pasivo

Contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas, SE utiliza 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. (P. 143)

2.1.18 Transparencia y eliminación de archivos

<http://moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transparencia-y-eliminacion-de.html>

“Los archivos periódicamente o continuamente deben ser revisados, para proceder a la transferencia o eliminación de archivos y conservar únicamente los que pueden ser necesarios a la empresa, este es el paso final en el ciclo de la vida de todo documento.

La transferencia regular de documentos inactivos da como resultado la economía de espacio, equipo y mano de obra, reduce el espacio que se necesita para los archivos activos en la oficina, ello permite ampliar equipo y suministros menos costosos para los documentos transferidos y simplifica los archivos inactivos, de tal manera que se pueden encontrar los documentos con la máxima eficiencia”

Para determinar el valor de los documentos muchas, empresas lo clasifican de la siguiente manera

- **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, título, contratos, fórmulas, pagarés, garantías, licencias u objetos culturales.

Dichos documentos almacenados inadecuadamente, podrían exponer a su empresa a riesgos innecesarios, tales como incumplimiento, pérdida del valor de los bienes y altos costos de duplicación y restauración.

ENRÍQUEZ Fernando (2009) Archivo de Material de Oficina

- **Documentos importantes**

Los documentos importantes y algunos lo son más que otros, no solo, porque preserven el pasado, sino porque lo moldearon en su momento. Los documentos establecen entonces pautas de comprensión, de 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. Por ejemplo, incluyen: facturas, registros de ventas, registros de compras cotizaciones, registros de bancos, correspondencias como cartas enviadas, recibidas y documentos relacionados a la empresa

- **Documentos útiles**

Aquellos documentos activos que los utilizamos en forma permanente y que por su valor administrativo o histórico son de suma utilidad para las instituciones o personas que lo requieren por ejemplo: correspondencia general como memorando, normas legales, informes, recibos entre otros.

- **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. (P. 76 - 97)

2.1.19 CATEGORÍA SEGUNDA SERVICIO AL CLIENTE

La atención al cliente y el servicio postventa ONGALLO Chaclón Carlos edición (2009)

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 personal de las secretarías de la FECYT en cuanto a la efectividad del servicio,

Servicio al cliente.- El tener el enfoque bien definido hacia el cliente y una orientación hacia el servicio, constituye un reto para toda la 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 confirma una ventaja competitiva. (P.132)

2.1.20 Importancia del servicio al cliente

SERRANO, Humberto Mercados y Clientes (P. 164)

La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal para el éxito o 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 en dar mayor énfasis en cuanto el servicio al cliente. Se ha observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben, algunas personas dejan de comprar un producto o servicio por las fallas en la información que se les proporcionan 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 se va a establecer una relación comercial.

2.1.21 Aspectos de la calidad del servicio al cliente

“Obsesión por el cliente” de Abaete de AZEVEDO Edición (2009)

➤ **Elementos tangibles.-** Son aquellos que se refieren al aspecto físico de la empresa tanto en equipos como en la presentación del local, si estos aspectos tangibles se encuentran eficientemente estructurados puede provocar que el cliente realice su primera actividad comercial con la organización.

➤ **Cumplimiento de promesas.-** Se refiere al hecho de realizar oportuna y eficazmente el servicio acordado, para ello la empresa deberá contar con procesos claramente identificados y definidos pues a la vista de los cliente estos son muy importantes en la entrega del servicio, 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 empleados, y este es el factor que los clientes consideran el más importante en el momento de la evaluación del servicio.

ZAPATA, Imelda Manual de la Secretaria Eficiente Vol. 2
(P. 205)

➤ **Competencia del personal.-** Aquí el cliente es muy crítico pues 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 ventas, políticas, si responde con claridad las inquietudes del vendedor y sabe orientarlo, en conclusión si es suficientemente competente.

➤ **Empatía.-** Se refiere al hecho en el que se maneja una fácil comunicación que es lo que busca el cliente para adquirir sus productos, también se encuentra la facilidad de contacto es decir que el vendedor esté disponible a prestar su servicio sea este por teléfono, personal, e-mail, entre otros. Y por último un cliente busca ser tratado como único. (P. 243)

2.1.22 Tipos de servicio

DELGADO Gómez Alejandro (España), Edición (2005) Funciones, Procesos y Requisitos.

- Ineficaz y desagradable
- Ineficaz y agradable
- Eficaz y desagradable
- Eficaz y agradable

(P.183)

Ineficaz y desagradable: Aquí se encuentra el servicio en el cual se combina 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 empresas dan un mejor servicio, tratan al cliente como un rey con el objetivo de no mostrar su incompetencia técnica o productiva, su lema es “lo hacemos mal pero somos encantadores”

SEVILLA Quiroz María Antonieta Sugerencia para la Secretaria Eficiente (P. 254)

Eficaz y desagradable: Se sitúa en las empresas que son altamente eficaces 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 le permite ser líderes su lema es “somos muy eficientes pero muy antipáticos”

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” (P.274)

2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Según lo determina la “LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS” que en su parte pertinente dice; “ART. 1.- constituye patrimonio del estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole”

Los archivos constituyen parte esencial de los recursos de información de un país, y que expresan en forma original el desarrollo histórico de su misión, funciones y actividades.

Su importancia radica el comprender el valor que tienen.

Todo gobierno, dependencia, entidad o empresa debe recurrir con frecuencia a los documentos que han producido o recibido durante su gestión, a fin de verificar proyectos, llevar investigaciones, realizar comparaciones, tomar decisiones, responder tramites y demandas de orden legal, administrativo o fiscal o requerimientos de los ciudadanos.

El tema que se ha seleccionado para la investigación, está basado en la teoría del archivo digital, considerando que los documentos son muy importantes dentro y fuera de una institución, ya sea pública o privada. La forma de archivo de una institución es base fundamental para obtener una buena imagen institucional.

Se podrá encontrar falencias en el proceso de archivo de documentos, para luego con una gestión de calidad, se pretende mejorar e implantar un programa digital de archivo estudiantil; de tal manera, que mejore las actividades diarias archivísticas y mantenga una actualización constante.

Una secretaria eficiente tiene muy claro que para llevar a cabo su tarea con total dominio, depende de cómo organiza los documentos que a diario utiliza, y que manejándolos adecuadamente se ahorrará tiempo y espacio.

El sistema de archivo es uno de los métodos más recomendables a la hora de archivar los documentos, cada una de las carpetas que ingresan a las oficinas es significativa, porque contienen documentos de suma importancia y por ende merecen ser archivados de la forma correcta.

Cualquier empresa debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente.

De esta manera se logrará que el trabajo que desempeña la secretaria sea agradable en todo sentido, de manera que satisfaga a la mayoría de las necesidades de los estudiantes de la carrera de Físico Matemático de la Universidad Técnica del Norte.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

Antecedente.- Estudiar el pasado, sus antecedentes y origen de los acontecimientos.

Archivador.- Es el mueble o gabinete utilizado para archivar documentos, indebidamente se usa el termino archivero para designarlo, para evitar confusiones le hemos asignado el nombre señalado y archivero al que se encarga técnicamente de los archivadores,

Archivadores verticales.- Son muebles utilizados para guardar documentos en forma vertical, pueden ser metálicos o de madera, según las necesidades.

Archivar.- Puede definirse como el arte de colocar y conservar en un mismo orden, debidamente clasificada toda la correspondencia, documentos y otros papeles relacionados con un individuo, firma o tema de forma tal que están protegidos contra deterioros, destrucción o perdida y que a la vez se facilite su localización y manejo.

Archivista.- Es la persona encargada de la custodia y el mantenimiento del archivo o el técnico de su organización. el cargo del archivista está clasificado en I, II, III entre otras. Según la complejidad de la organización.

Archivo activo.- Contiene documentación de uso.

Archivo pasivo.- Está constituido por documentos que se conservan por su valor histórico, administrativo entre otros.

Archivo.- Local o mueble donde se guarda ordenadamente documentos, fichas, fotografías u otras cosas.

Ausencia.- Hecho de no estar alguien en un lugar o acto.

Clasificación.- Conjunto o lista ordenada de personas o cosas.

Eficiencia.- Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Extemporáneo.- Que se realiza u ocurre en un momento inoportuno.

Gancho o espigón.- Consiste en un clavo o pincho con base de metal, para que descansa sobre la mesa o escritorio, o una placa con gancho que se cuelga de la pared; los papeles se colocan en un gancho a medida que se reciben.

Kardex.- Es una herramienta que permite imprimir reportes con información resumida acerca de las transacciones, realiza un seguimiento de los movimientos de los inventarios y de los costos de mercancía en los almacenes.

Marbete.- Trozo de papel, cartón u otro material parecido que se pega en un objeto y sirve para indicar la marca, el contenido las cualidades o el precio de este.

Método.- Serie de cosas que hay que hacer para alcanzar algo.

Rótulos.- Son etiquetas indicadoras de papel blanco, sin impresión algunas dan datos de la biblioteca.

Secretaria.- Es la persona que se encarga de diferentes funciones básicas, para que su colaborador o jefe no tenga que preocuparse, por ejemplo llamados telefónicos, recepción de documentos y de más. Su

profesión sería auxiliar administrativo que gestiona el tiempo del empresario o persona con el cual trabaja.

2.4. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

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

La Carrera de Físico Matemático de la FECYT tiene un archivo que físicamente está organizado, de una manera que para recabar cualquier información se la debe hacer buscando de forma manual lo que ocasiona demora en los trámites y en la entrega oportuna de los documentos que son requeridos.

❖ ¿Cuáles son las debilidades del archivo físico actual, de la Carrera de Físico Matemático?

Las debilidades del archivo de la carrera de físico matemático son las siguientes: espacio poco adecuado para la organización y conservación de los documentos. El lugar de archivo carece de ventilación por lo tanto la humedad está conspirando para la conservación de las carpetas de documentos.

❖ ¿Un programa digital sobre el manejo del sistema de archivo ayudara a mejorar las condiciones de optimización del archivo?

Por las razones encontradas en esta investigación se puede afirmar que es urgente que se cuente con un archivo computarizado de los documentos estudiantiles de la carrera.

❖ ¿El conocimiento y el dominio del programa digital para el manejo del sistema de archivo mejorará la atención a los estudiantes de la Carrera de Físico Matemático?

Es indispensable que las señoritas secretarias de la carrera, tengan el dominio y el conocimiento del programa digital, para evitar posibles daños, de esta manera se mejorará la atención a los estudiantes.

2.5 MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADOR
Es un sistema de gestión documental que permite un fácil manejo de los documentos.	Sistema de archivo.	<ul style="list-style-type: none"> • La conservación de los documentos estudiantiles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización (codificación) • Procedimientos • Fácil ubicación de la información • Conservación • Clasificación • Referencia
Es un método organizado para lograr agilidad, prontitud en la solución de trámites en un tiempo determinado con una atención de calidad.	Calidad de atención a los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad en trámites • Propiedad en la información • Prontitud • Calidad • Clasificación de la información • Solución de trámites

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación descriptiva

El presente trabajo se realizó mediante la investigación de tipo descriptiva, 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 la Carrera de Físico Matemático 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 permitió trabajar sobre las realidades de los hechos, y su característica fundamental fue la de presentar una interpretación correcta.

3.1.2. Investigación Propositiva

El Trabajo de Grado es de carácter propositivo, porque presenta una propuesta de solución al interpretar un programa digital para el manejo del Sistema de Archivo Numérico de los estudiantes de la carrera de Físico Matemático de la FECYT.

Enfoque Cualitativo

Se realizó esta investigación con enfoque cualitativo, porque en este trabajo sus resultados se expresaron mediante cualidades que orientaron la implementación de un programa digital para el manejo del sistema numérico de los estudiantes de la Carrera de Físico Matemático de la FECYT.

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 preguntas directrices de la investigación

3.2.MÉTODOS

Los métodos que se aplicaron en este trabajo de investigación son los siguientes:

3.2.1. Método Científico

En la investigación se utilizó el método científico en todos los procesos teóricos, operativos y prácticos, a la vez que éste organiza y planifica los siguientes procesos; planteamiento del problema, formulación del tema, delimitación del tema, objetivos, marco teórico, metodología, análisis de resultados y propuesta.

3.2.2. Método deductivo

Se utilizó el método deductivo porque sirvió para fundamentar los aspectos de carácter técnico y científico, teorías, modelos, paradigmas, entre otros, serán analizados desde sus aspectos más generales, hasta llegar cronológicamente a aplicar, relacionar y puntualizar en aspectos de carácter particular. Se aplicó este método para el planteamiento del problema y el marco teórico.

3.2.3. Método Inductivo

Toda información proporcionada y recogida mediante todas las diferentes técnicas, fue analizada de tal forma que pueda entenderse de una manera estructurada y permitió llegar a conclusiones de carácter general. Siguiendo todos los pasos que este método implica, desde aspectos de carácter puntual y particular.

3.2.4. Método Matemático-Estadístico

Permitió presentar los resultados a través de frecuencias, porcentajes y gráficos, además que permitió el cálculo de la muestra.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

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

La observación directa del archivo físico actual, el rendimiento laboral del personal administrativo de la carrera de Físico Matemático de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

Las encuestas que se aplicó a las secretarias de la carrera de Físico Matemático de la FECYT, como también la encuesta que se realizó a los estudiantes que requieren de sus servicios.

Como instrumento de estas técnicas se usó el cuestionario elaborado con preguntas múltiples, de acuerdo con las necesidades de la investigación.

Encuesta.- Es un estudio observacional en el cual la investigadora busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, los datos se obtuvieron a partir de realizar un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa de estudiantes y secretarias de la carrera de Físico Matemático.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

CUADRO DE SECRETARIAS DE LA CARRERA DE FÍSICO
MATEMÁTICO DE LA FECYT

SECRETARIAS	NÚMERO
Carrera Físico Matemático	2
TOTAL	2

CUADRO DE ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE FÍSICO MATEMÁTICO DE
LA FECYT

SEMESTRE	NÚMERO
Quinto semestre "A"	24
Quinto semestre "B"	20
Séptimo semestre	19
Promoción 2010	11
Promoción 2011	3
Promoción 2013	1
Total	78

3.5 CÁLCULO DE MUESTRA

Nota: Se aplicó a toda la población porque no se puede omitir a ninguno, los documentos archivados deben ser de todos los estudiantes de la carrera de Físico Matemático.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PROCESOS

Luego de haber aplicado las encuestas a la población de secretarias y alumnos de la Carrera de Físico Matemático, se logró obtener información necesaria para la realización de este Trabajo.

La investigación tuvo 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 secretarias y como muestra de setenta y ocho estudiantes de la Carrera de Físico Matemático de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

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 se escogió en la **Barra de Menú** la opción **insertar**, en el grupo ilustraciones, se escogió **Gráficos circulares**.

Los gráficos circulares sirvieron a la investigadora para el análisis e interpretación de resultados, mismos que se presentan a continuación.

4.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LAS SECRETARIAS

1. ¿El sistema de archivo tiene una organización y codificación?

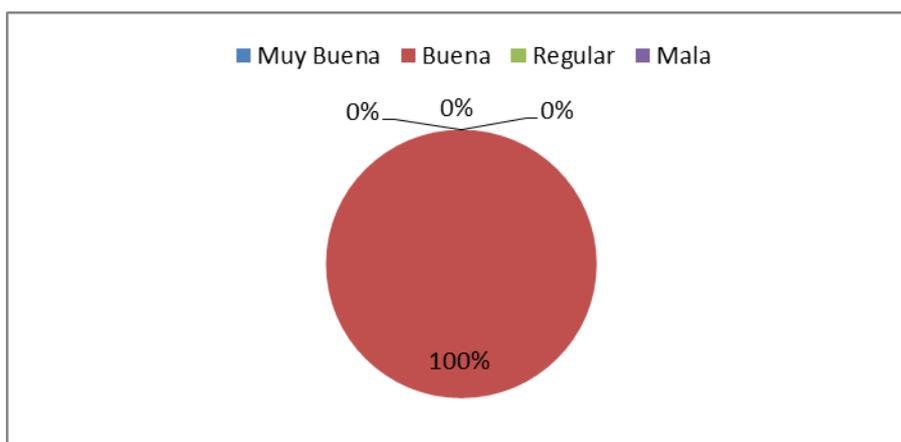
Tabla de Resultados N° 1

VARIABLE	F	%
Muy Buena	0	0
Buena	0	0
Regular	2	100
Mala	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora.

Gráfico N° 1



Análisis e interpretación

La mayoría de las encuestadas considera que el sistema de archivo de la secretaría de la Carrera Físico-Matemático tiene una organización considerada como “regular”. Por lo tanto se deduce que la organización no se encuentra en óptimas condiciones.

2¿Le es fácil ubicar la información en el archivo?

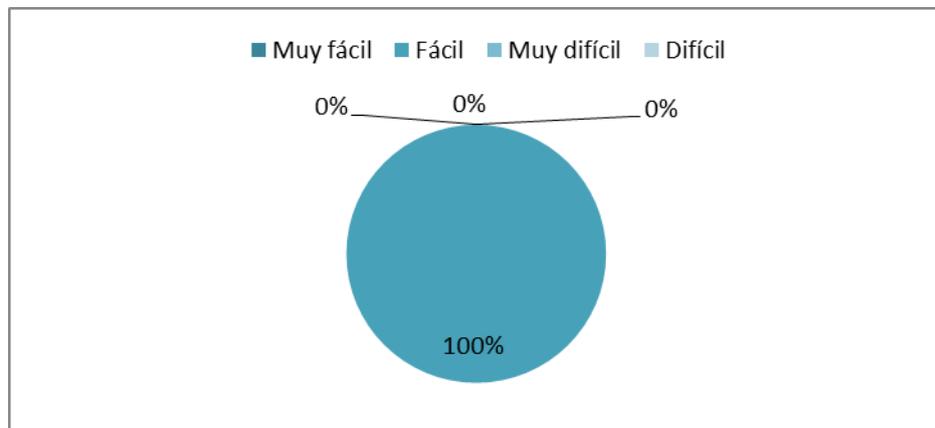
Tabla de Resultados Nº 2

VARIABLE	F	%
Muy fácil	0	0
Fácil	0	0
Muy difícil	0	0
Difícil	2	100
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora.

Gráfico Nº 2



Análisis e Interpretación:

Todas las encuestadas manifiestan que es difícil ubicar la información con el archivo manual que posee, el cual les permite encontrar con poca agilidad los documentos que solicitan los estudiantes.

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

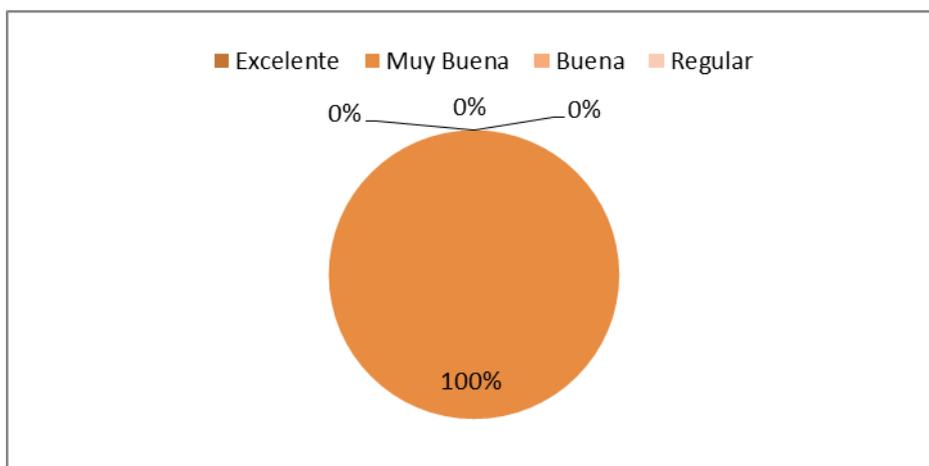
Tabla de Resultados N° 3

VARIABLE	f	%
Excelente	0	0
Muy Buena	0	0
Buena	0	0
Regular	2	100
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora.

Gráfico N° 3



Análisis e Interpretación:

Las encuestadas consideran que las condiciones físicas del actual archivo permiten conservar la información con dificultades que se reflejan en pérdidas de documentos.

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

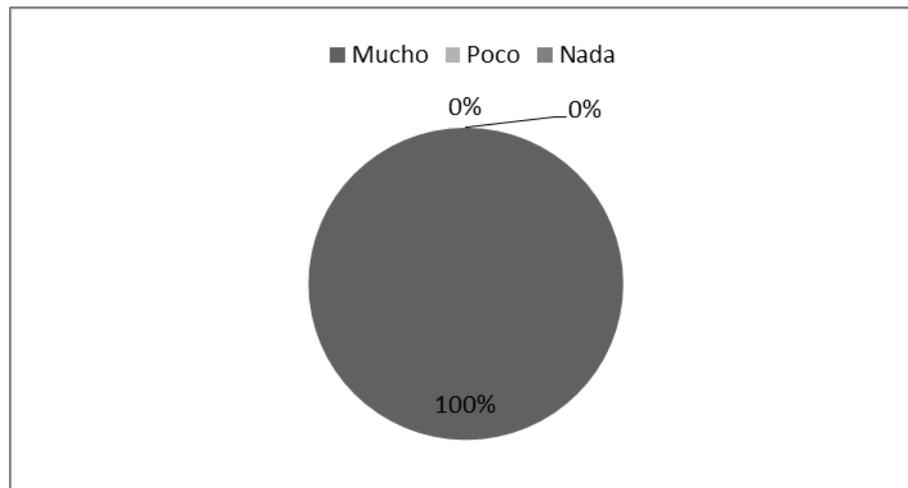
Tabla de Resultados N° 4

VARIABLE	f	%
Mucho	0	100
Poco	2	0
Nada	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora.

Gráfico N° 4



Análisis e Interpretación:

Todas las encuestadas manifiestan que es de gran ayuda el sistema de archivo porque nos permite encontrar con más agilidad los documentos.

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

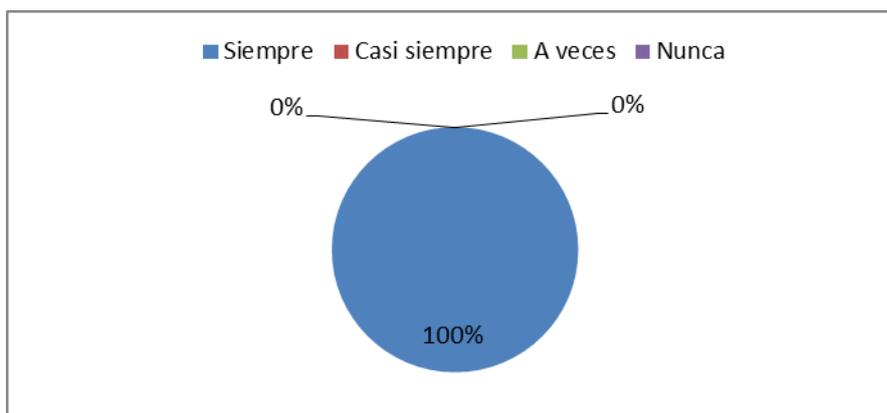
Tabla de Resultados N° 5

VARIABLE	F	%
Siempre	2	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora.

Gráfico N° 5



Análisis e Interpretación:

Las encuestadas indican que a pesar de las limitaciones del archivo, la clasificación de la información es adecuada y ayuda a satisfacer las necesidades de la oficina y de los estudiantes..

6. ¿Considera usted que con procesos adecuados de archivo se mejora la calidad de la atención?

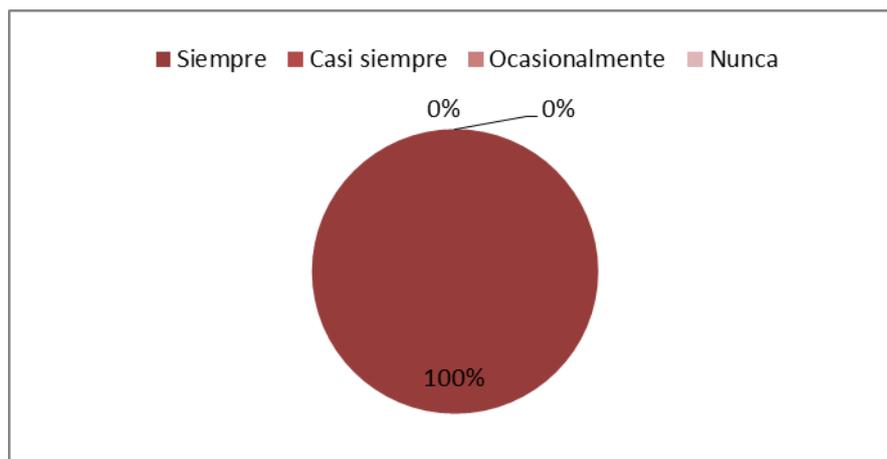
Tabla de Resultados N° 6

VARIABLE	f	%
Siempre	2	100
Casi siempre	0	0
Ocasionalmente	0	0
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 6



Análisis e Interpretación:

La mayoría de las encuestadas consideran que los procesos de archivo son adecuados, para directamente mejorar la calidad de atención y así permitir la agilidad en el despacho de los documentos.

7. ¿Cree usted que la falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo?

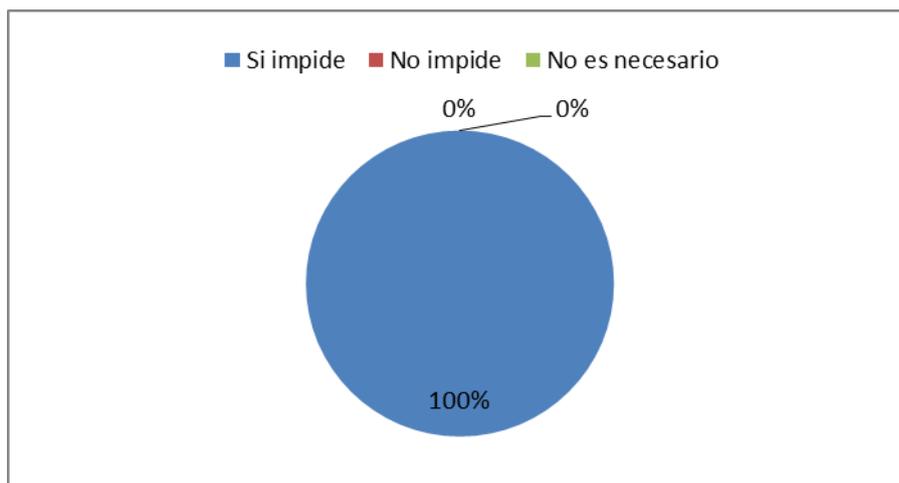
Tabla de Resultados N° 7

VARIABLE	f	%
Si impide	2	100
No impide	0	0
No es necesario	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 7



Análisis e Interpretación:

Todas las encuestadas afirman que la falta de referencia si impide el buen manejo del archivo. Se considera que es necesario una referencia o código para el buen manejo del sistema archivístico.

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

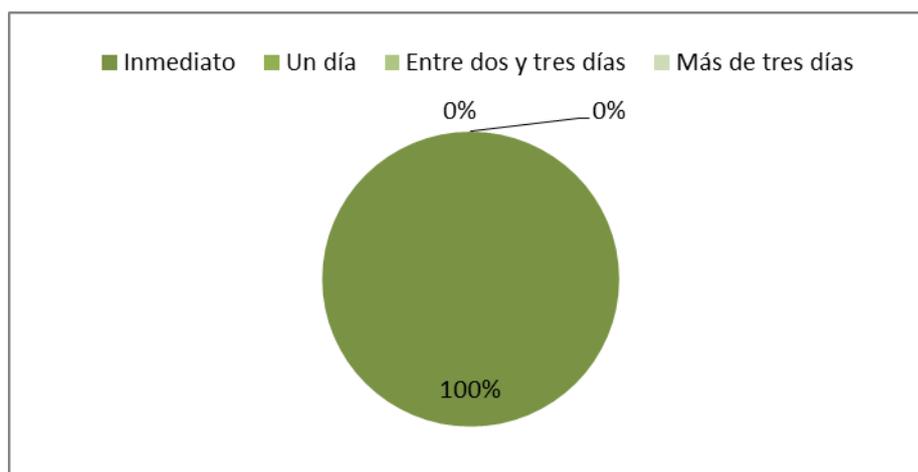
Tabla de Resultados N° 8

VARIABLE	f	%
Inmediato	0	0
Un día	0	0
Entre dos y tres días	0	0
Más de tres días	2	100
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 8



Análisis e Interpretación:

Las dos encuestadas manifiestan que para dar solución a un trámite con el archivo actual, la demora es de más de tres días, cuando si fuera computarizada la atención fuera de inmediato. Esto permite ahorrar tiempo y dar solución rápida a los requerimientos del usuario.

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

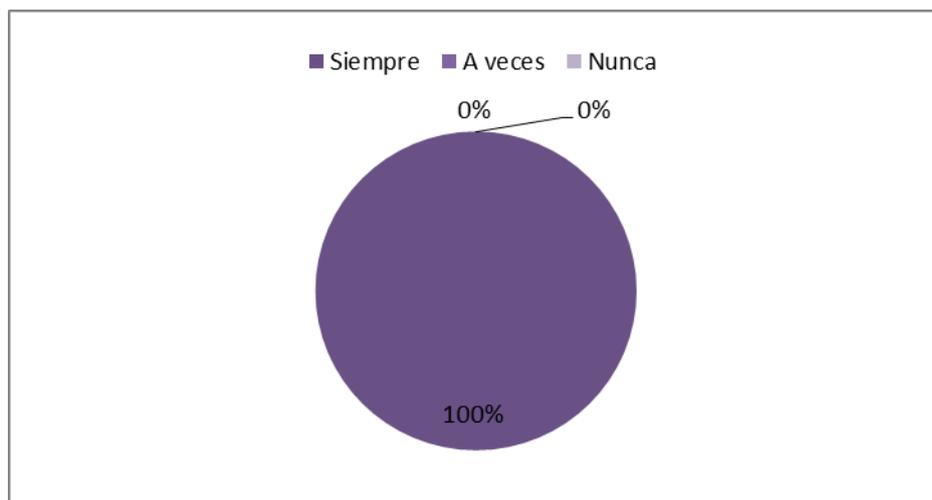
Tabla de Resultados N° 9

VARIABLE	f	%
Siempre	2	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 9



Análisis e Interpretación:

Las encuestadas afirman que una atención de calidad depende siempre de la prontitud en la respuesta a un trámite, por lo tanto es importante hacerlo con eficiencia y solución a los trámites con precipitación.

10. ¿El sistema de archivo computarizado le permitiría atender con calidad a los requerimientos de los estudiantes?

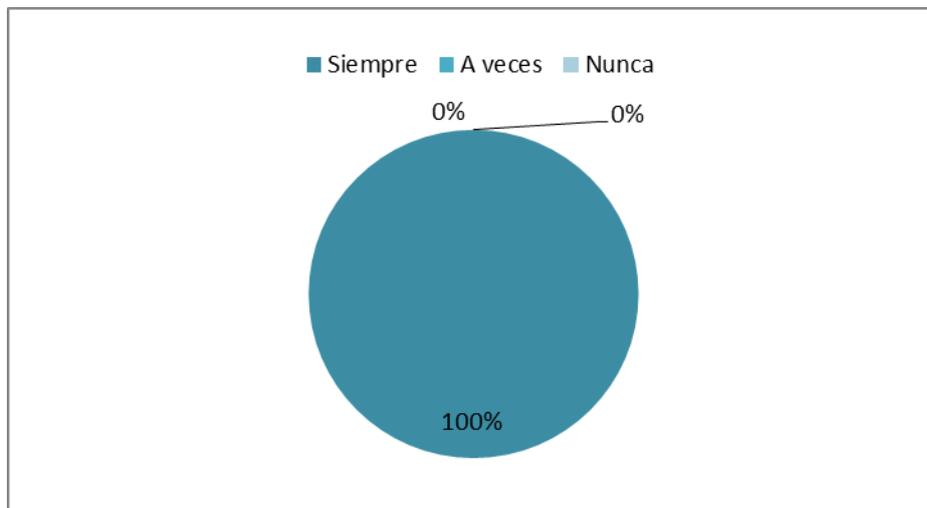
Tabla de Resultados N° 10

VARIABLE	f	%
Siempre	2	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 10



Análisis e Interpretación:

Las encuestadas consideran que el sistema de archivo computarizado permite atender con calidad siempre los requerimientos del usuario, por lo que es vital manejar correctamente el sistema de archivo.

4.3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS ESTUDIANTES

1. ¿Usted ha percibido si el sistema de archivo de su carrera tiene organización?

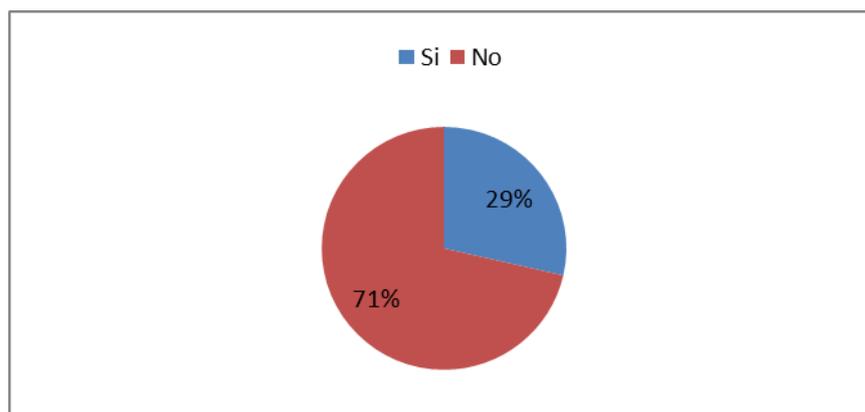
Tabla de Resultados N° 1

VARIABLE	f	%
Si	22	28,57
No	56	71,43
Total	78	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 1



Análisis e Interpretación:

La mayoría de los encuestados manifiestan que no han percibido un sistema de archivo organizado y codificado en la carrera de Físico-Matemático; mientras que una minoría de los encuestados afirman que si han visto un sistema de archivo organizado que permite dar un servicio de calidad.

2. ¿Según su apreciación a las secretarias les es fácil ubicar la información en el archivo?

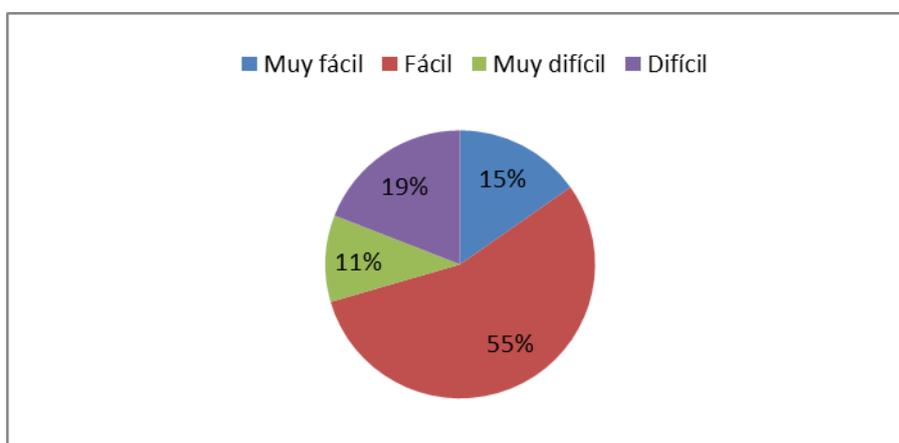
Tabla de Resultados N° 2

VARIABLE	f	%
Muy fácil	12	15,24
Fácil	15	19,05
Muy difícil	8	10,48
Difícil	43	55,24
Total	78	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 2



Análisis e Interpretación:

La mitad de los encuestados indican que a las señoritas secretarias les es difícil ubicar la información en el archivo, mientras que la otra mitad de los encuestados manifiestan que es fácil ubicar los documentos, lo que claramente nos muestra falencias para el manejo del archivo

3. ¿Piensa usted que el sistema de archivo computarizado ayuda en la agilidad de los trámites que realiza?

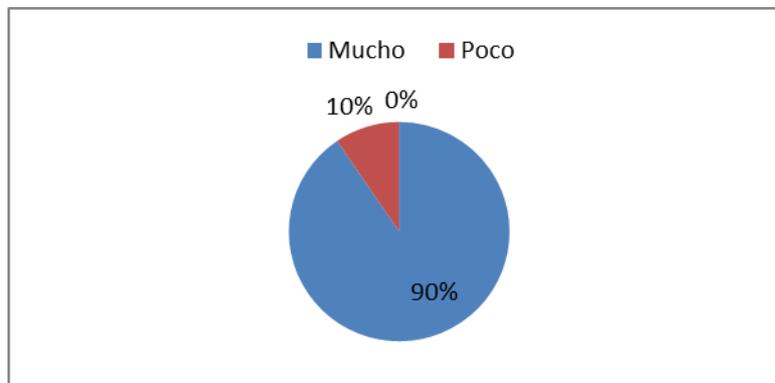
Tabla de Resultados N°3

VARIABLE	f	%
Mucho	71	90,48
Poco	7	9,52
Nada	0	0,00
Total	78	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 3



Análisis e Interpretación:

La mayoría de los encuestados manifiestan que el sistema de archivo ayuda mucho en la agilidad de los trámites y a dar solución de inmediato al usuario

4. ¿Cree usted que la clasificación de la información en el archivo ayudaría a satisfacer las necesidades de los estudiantes?

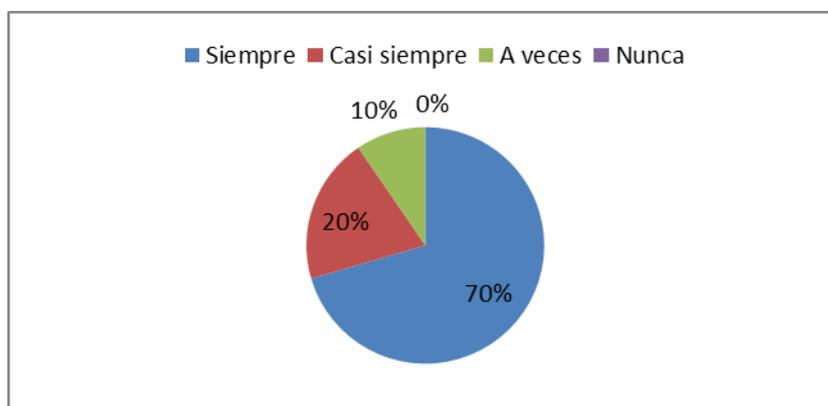
Tabla de Resultados N° 4

VARIABLE	f	%
Siempre	55	70,48
Casi siempre	16	20,00
A veces	7	9,52
Nunca	0	0,00
Total	78	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 4



Análisis e Interpretación:

La mayoría de los estudiantes entrevistados informaron que la clasificación de la información ayudaría a satisfacer las necesidades, por lo que se determina que es necesario implementar un archivo computarizado que satisfaga las necesidades de atención oportuna.

5. ¿Considera usted que si los procesos del archivo son computarizados, mejoraría la calidad de atención?

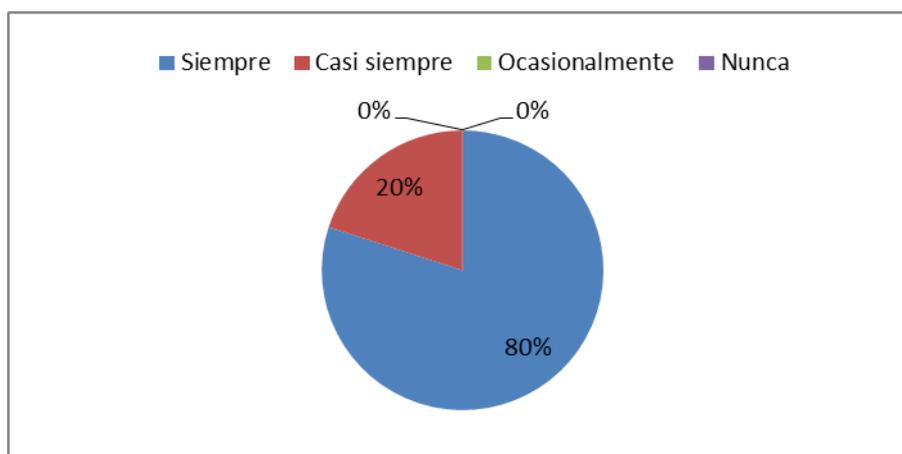
Tabla de Resultados N° 5

VARIABLE	f	%
Siempre	62	80,00
Casi siempre	16	20,00
Ocasionalmente	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	78	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 5



Análisis e Interpretación:

La mayor parte de los encuestados consideran que el proceso de archivo computarizado mejora la calidad de atención. Se cree que el sistema de archivo debe utilizar procesos computacionales que mejoren la calidad de atención al usuario.

6. ¿Cree usted que la información y su documentación estaría mejor guardada y conservada si existiera un sistema de archivo computarizado?

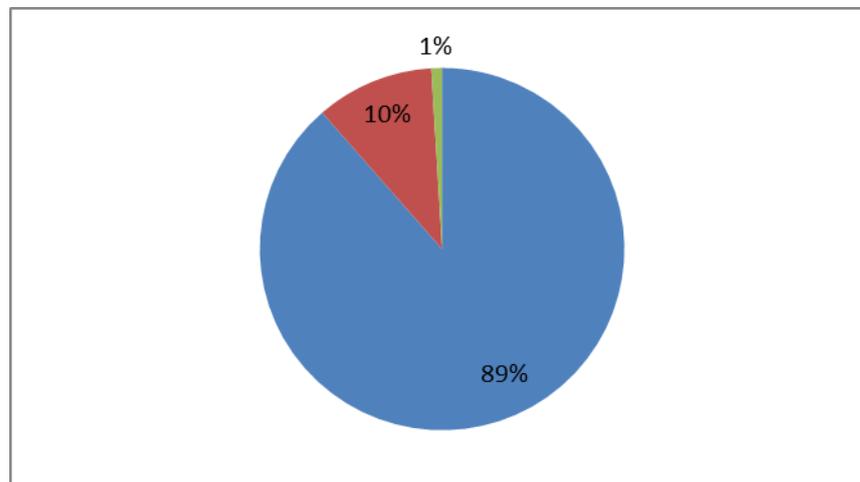
Tabla de Resultados N° 6

VARIABLE	f	%
Si	68	88,57
Tal vez	9	10,48
No	1	0,95
Total	78	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 6



Análisis e interpretación:

El mayor porcentaje de los encuestados indican que la documentación se conservaría mejor si se la guarda en un archivo computarizado, por tanto se hace necesaria su implementación. .

7. ¿Cuál es el tiempo que se demora para dar solución a un trámite de documentos estudiantiles?

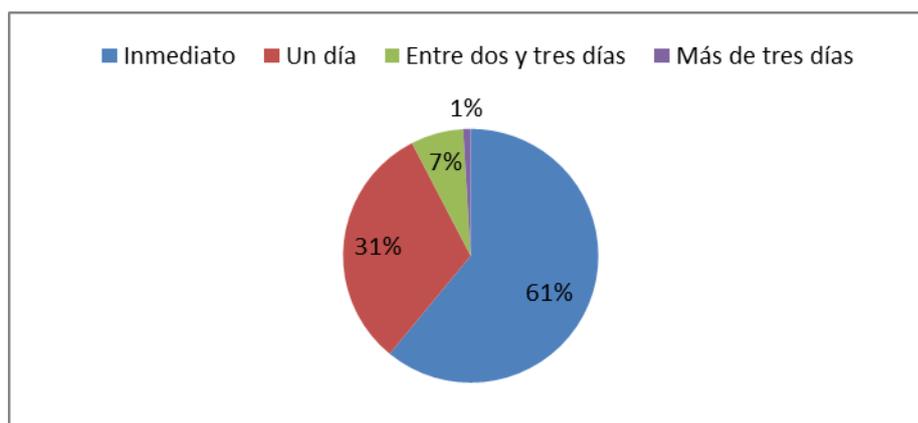
Tabla de Resultados N° 7

VARIABLE	f	%
Inmediato	1	0.95
Un día	6	6.67
Entre dos y tres días	24	31.43
Más de tres días	47	60,95
Total	78	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 7



Análisis e Interpretación:

La mayoría de los encuestados afirman que para dar solución a un trámite con el sistema actual del archivo es más de tres días, no todos están satisfechos porque para un simple trámite se demora tres días y a veces más.

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

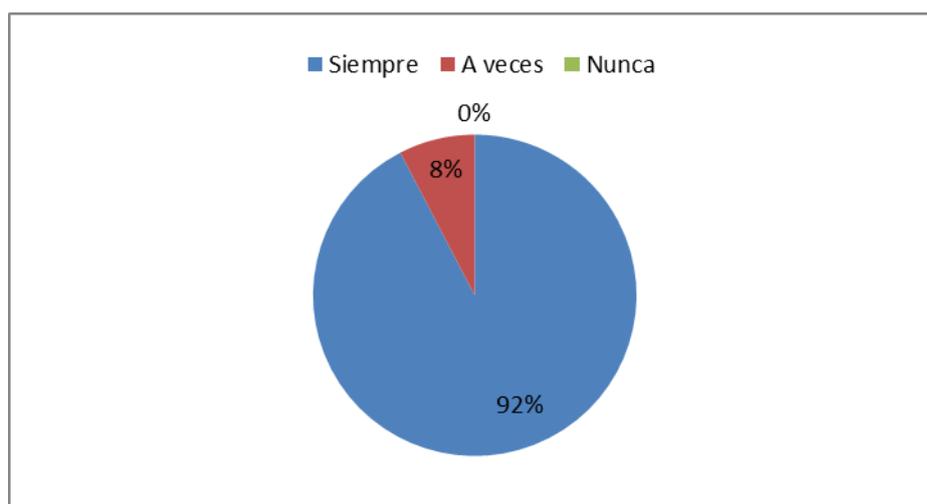
Tabla de Resultados N° 8

VARIABLE	f	%
Siempre	72	92,38
A veces	6	7,62
Nunca	0	0,00
Total	78	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 8



Análisis e Interpretación:

La gran mayoría de los estudiantes encuestados indican que una atención de calidad depende siempre de la prontitud en la respuesta de los trámites, por lo que es importante que la respuesta sea inmediata.

9. ¿Cree que es importante para la atención a los estudiantes que la secretaría de su carrera cuente con un archivo computarizado?

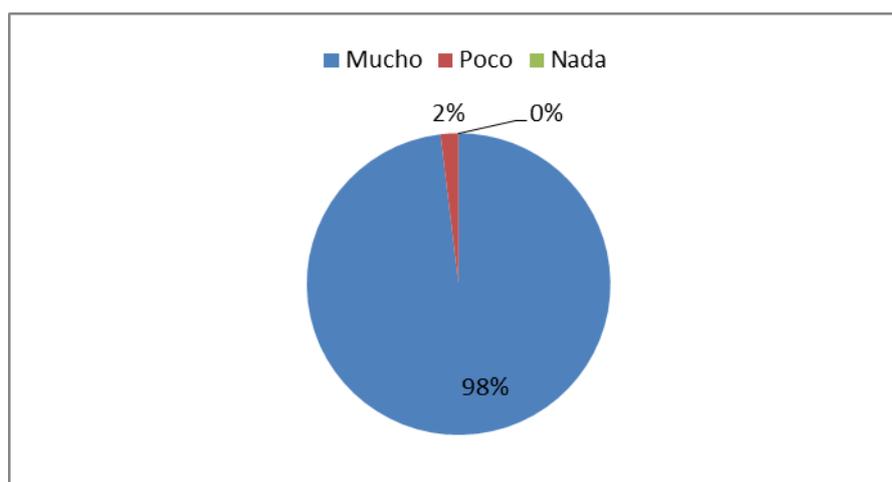
Tabla de Resultados N° 9

VARIABLE	f	%
Si	77	98,10
No	1	1,90
Tal vez	0	0,00
Total	78	100

Fuente: Encuesta.

Elaboración: La autora

Gráfico N° 9



Análisis e Interpretación:

La mayoría de los alumnos encuestados manifiestan que “si” se mejoraría la atención utilizando un sistema de archivo computarizado con el cual se facilitaría la inmediata atención a todos los trámites.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ❖ En la secretaría de la Carrera de Físico Matemático de la FECYT se encontró los documentos en sus respectivos archiveros, pero también se pudo constatar que la documentación estudiantil se encontraba deteriorada por el polvo y la humedad
- ❖ La desorganización de los archivos dificulta la ubicación de los documentos, esto implica que los documentos se han encontrados con dificultad, siendo este el motivo para que la atención a los estudiantes no sea inmediata como lo exigen las condiciones de una buena atención al cliente.
- ❖ El sitio donde se encuentra el archivo no es completamente el adecuado, porque no permite clasificar la información para ubicarla con prontitud y así mejorar la calidad y la atención en los trámites permitiendo satisfacer las necesidades de los estudiantes.
- ❖ Por las razones anotadas todos los encuestados coinciden en que resulta indispensable contar con un archivo computarizado, que permita mejorar la atención de los usuarios y por ende la imagen de la Carrera de Físico-Matemático

5.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Implementar un sistema de Archivo Computarizado que permita mejorar la atención, calidad y prontitud en los trámites pertinentes a cada uno de los estudiantes de la carrera de Físico Matemático de la FECYT

- ❖ Se recomienda a las Autoridades de la Facultad de Educación , Ciencia y Tecnología mejorar la ubicación del archivo físico de la Carrera de Físico-Matemático

- ❖ A las señoritas secretarias utilizar el archivo computarizado que se presente en esta propuesta y mediante el uso adecuado del archivo se pueda entregar una información de calidad así como satisfacer las necesidades de los estudiantes.

- ❖ Se recomienda a las señoritas secretarias dar un adecuado uso al sistema actual de archivo físico, tomando en consideración los siguientes aspectos:
 - Organización de los documentos en las oficinas de cada carrera para facilitar una gestión rápida en el ingreso, trámite, custodia y respuesta a los requerimientos de los alumnos.

 - Procurar que archive diariamente, y a una hora determinada se reciclen los documentos

 - Rotular las carpetas para indicar el asunto que contienen; si está escrito a máquina, protegerlos con cinta o mica.

 - Evitar la acumulación de expedientes en una gaveta, pues los documentos se maltratan.

- No abrir más de una gaveta al mismo tiempo y evitar accidentes.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

ARCHIVO COMPUTARIZADO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DOCENCIA EN FÍSICO MATEMÁTICO FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

6.2. JUSTIFICACIÓN

Tomando en cuenta la investigación realizada, se ha analizado los inconvenientes por los cuales pasa la secretaría de la carrera de Físico Matemático de la FECYT.

No existe un modo de archivar adecuadamente las carpetas con sus respectivos documentos de cada uno de los estudiantes de la carrera, por lo que se desarrolló un sistema de archivo, que facilite el trabajo de las secretarías y por ende la satisfacción de los usuarios.

Debido al valor de la institución educativa de nivel superior, debe mantener una buena imagen frente a los usuarios, utilizando estrategias que pueden dar una atención de calidad, tomando en cuenta que es una

institución reconocida, pública, que sus educados merecen una excelente atención y ser ejemplo para otras entidades educativas.

En todas las instituciones públicas o privadas la actividad documental de archivo es determinante para la conservación de la memoria histórica, personal e institucional. Resulta más especial cuando se trata de una entidad del sector público, ya que existe un marco jurídico riguroso y de obligatorio cumplimiento que rige a la actividad archivística.

Con el sistema de archivo en la secretaría de la carrera de Físico Matemático, se pretende mejorar la atención, eficacia y eficiencia de las secretarías, para la satisfacción de los usuarios, como también la imagen de la institución.

.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

La elaboración del archivo digital de la documentación estudiantil de la carrera de Físico-matemático, se fundamenta en los procesos computacionales del programa, que permite un ordenamiento adecuado de las carpetas estudiantiles, de manera que cada estudiante tenga completa su documentación en este espacio computacional.

También se sustenta esta propuesta en el marco legal, porque existe una normativa para la tenencia y manejo de documentos institucionales a nivel general, porque los documentos existentes en las instituciones públicas, pertenecen al Estado Ecuatoriano, según lo determina la “LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS” que en su parte pertinente dice: “ART. 1.- Constituye Patrimonio del Estado, la documentación

básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole”.

Llevar ordenadamente un archivo es una de las funciones imprescindibles que desempeña la secretaria, ya que de ello dependerá que todas las actividades y gestiones de oficina se realicen sin errores de información.

Todos los papeles aun de índole muy diversa, dentro de la cotidiana documentación comercial cobren a través del tiempo una mayor importancia, de ahí que la técnica moderna de la clasificación, con toda su metodología administrativa, viene a ser la solución más exhaustiva y práctica del orden, claridad y rapidez para garantizar un exacto control de la documentación.

Se pretende instalar un programa que ayude a mantener los documentos en un lugar seguro y lejos del deterioro, la persona encargada de utilizarlo deberá hacerlo con responsabilidad, así generará un cambio de actitud en el personal como los usuarios que se ven satisfechos por la agilidad que se cumple sus trámites y gestiones.

El sistema de archivo será aplicado en la secretaría de la carrera de Físico Matemático de la FECYT, ha sido elaborada partiendo de la base donde se conserva la documentación, constituye la herramienta más idónea para optimizar la atención a los usuarios

6.4. OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo general

Mejorar el proceso de archivo de los documentos estudiantiles de la secretaría de la carrera Físico-Matemático Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

6.4.2. Específicos

- ❖ Socializar la mecánica funcional y operativa del programa de archivo computarizado con el personal administrativo responsable de la secretaría de la carrera de Docencia en Físico-Matemático.
- ❖ Optimizar la atención con eficiencia y eficacia a todos los estudiantes de la carrera de Físico Matemático
- ❖ Aplicar a futuro el Archivo Digital para facilitar la organización de la documentación estudiantil.

6.5. IMPORTANCIA

El programa de archivo es práctico y adecuado, porque es de fácil manejo y permite que los documentos se los encuentre de inmediato, para que exista mejor atención y rapidez al entregar los documentos.

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El Programa de Archivo Computarizado está aplicado en la Carrera de Físico-Matemático de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, ubicada en el barrio el Olivo, Avenida 17 de Julio de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

6.7. FACTIBILIDAD

Bibliográfica

El Trabajo de Grado es factible debido que para su desarrollo se dispuso del material bibliográfico suficiente mismo que hizo referencia al tema en cuestión, y que a su vez fue de fácil acceso contar con textos, revistas, páginas web entre otras fuentes.

Tecnológica

En las facilidades tecnológicas es muy importante destacar todos los recursos, incluyendo hardware, software y demás dispositivos computacionales mediante los cuales se consiguió realizar un procesamiento óptimo de la información estudiantil,

6.8. PLAN DE EJECUCIÓN

El primer paso para la ejecución de este programa, se procedió a escanear cada uno de los documentos que los alumnos han presentado a lo largo de su trayectoria universitaria en carpetas, los documentos.

Los documentos escaneados fueron los siguientes:

❖ Copia de cédula y certificado de votación



❖ Título de Bachiller



❖ Acta de Grado


República del Ecuador
Ministerio de Educación
COLEGIO NACIONAL "IBARRA"

COPIA DEL ACTA DE GRADO Nro. 00100

En Ibarra, Provincia de Imbabura, el día siete de julio de 2011, el Consejo Directivo del COLEGIO NACIONAL "IBARRA", integrado por los siguientes señores: Dra. Myrian Salgado, MSc. RECTORA(E); Dra. Cecilia Palacios; Dra. Nora Narango, VICERRECTORAS(ES); VOCALES; Msc. Jorge Abujía, Lic. Catalina Ulloa, Lic. Norma Sierra y la SECRETARIA Ing. Elsa Riea Mejía.

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 248 del Reglamento General de la Ley de Educación y Cultura, aprueba las calificaciones e) (a) (Señores):

AGUIRRE PADILLA VICTORIA DE LOS ANGELES

con cédula de ciudadanía 1003609813, de acuerdo a los siguientes promedios:

a) - Promedio de las notas globales del primero a quinto curso	15,184
b) - Promedio de las notas trimestrales de Sexto Curso	17,898
c) - Promedio de Exámenes Escritos de Grado	16,000
d) - Nota Complementaria	20,000
TOTAL	72,073
PROMEDIO GENERAL	18,018
EQUIVALENTE A:	1B

NOTA DEFINITIVA DE GRADO: MUY BUENA
EQUIVALENTE A: Dieciocho

En virtud de la aprobación, el Consejo Directivo, le confiere el título de:

BACHILLER EN CIENCIAS
ESPECIALIZACION FÍSICO MATEMÁTICAS

Por todo lo actuado, los Miembros del Consejo Directivo, se ratifican y firman en unidad de acto juntamente con la Secretaria que da fé y certifica:

05 Dra. Myrian Salgado, MSc. RECTORA(E)	07 Dra. Cecilia Palacios VICERRECTORA(E)
06 Dra. Nora Narango VICERRECTORA(E)	08 Msc. Jorge Abujía PRIMER VOCAL
09 Lic. Catalina Ulloa SEGUNDO VOCAL	09 Lic. Norma Sierra TERCER VOCAL

09 Ing. Elsa Riea Mejía
SECRETARIA

❖ Record Policial


CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PERSONALES
POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
DIRECCION NACIONAL DE LA POLICIA JUDICIAL

Especie Valorada USD 5,00

NO REGISTRA ANTECEDENTES

REGISTRO ANTICRIMINAL **NO**

APELLIDOS Y NOMBRES
AGUIRRE PADILLA VICTORIA DE LOS ANGELES

DEPENDENCIA JEFATURA PROVINCIAL DE POLICIA JUD
CEDULA DE CIUDADANIA 1003609813

FECHA NACIMIENTO 10/05/1993
Nº DE PASAPORTE 1203479

CLASIFICACION DACTILOSCOPICA E331315222
FECHA EMISION 02/09/2011
FECHA CADUCITA 01/12/2011

ibadC9507738E02337119190


 01 Subsecretaria
Antonia Lara B.
 SUBSECRETARIA DE EMERGENCIAS DEL C.A.P.J.


 01 Subsecretaria
Elsa Riea Mejía
 SUBSECRETARIA DE EMERGENCIAS DEL C.A.P.J.



❖ Solicitud de Inscripción

Especialidad: Licenciatura en Físico Matemático
Modalidad: PRESENCIAL

El lugar y el horario para la prueba de admisión es el siguiente:
Lugar: FECYT - LAB. DE INGLÉS
Fecha: 2011-07-22 (Miércoles)
Hora: 07:00 AM Presentarse 30 Minutos Antes

VALIDO: \$11.50
INSCRIPCIÓN: \$11.00
SERVICIOS BANCARIOS: \$0.50
CANCELE CON ESTE DOCUMENTO EN EL "BANCO DEL PACIFICO".

NOTA:
 * La impresión a color de este documento deberá ser entregada en el momento de la prueba, conjuntamente con los requisitos restantes.
 * Si el valor no es cancelado máximo hasta un día antes de su prueba, la inscripción será ANULADA.
 * Si la prueba no es rendida en la fecha y hora señalada, la inscripción será ANULADA.

Misión Institucional
 Contribuir al desarrollo educativo, científico, tecnológico, socioeconómico y cultural de la región norte del país. Formar profesionales críticos, humanistas y éticos comprometidos con el cambio social.

El usuario y contraseña para el ingreso al sistema de pruebas de admisión es:
Usuario: E1003609813
Contraseña: INS23169
Base de Datos: SERVIDOR

❖ Formulario de Solicitud de Matrícula

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Formulario de Solicitud de Matrícula
 Orden de Cobro: Con este documento, pagar en el Banco del Pacífico, si hay valor mayor a 0

Comprobante: Documento: TU Transacción: 223236
 Período: 2011-2012 Proceso: MATRICULA UNIVERSIDAD Emisión: 22/02/2012 10:47:01
 Beneficiario: AGUIRRE PADILLA VICTORIA DE LOS ANGELES Pago Banco:
 Cédula/TuPas: 1003609813 Cuenta: UTN - PACIFICO Estado Pago: PAGADA / CERRADA

Facultad: FECYT Nacionalidad: ECUATORIANA N° Matrícula: 1 MATRICULA: 186962
 Carrera: Licenciatura en Físico Matemático Nivel: 02 Estado Matrícula: R
 Modalidad: PRESENCIAL Tipo Ciclo: SEMESTRES Ciclo Académico: 0312-0812
 Financiamiento: FONDO ESTATAL Sistema: CREDITOS

Código Descripción	Cantidad	Valor	Subtotal
34 Carnet Universitario	1	3.00	3.00
3 Derecho Físico Psico Social	1	1.00	1.00
1 Derecho Médico	1	1.00	1.00
7 Derecho Químico	1	1.00	1.00
18 Derecho Suscripción al Internet	1	3.00	3.00
19 Derecho Utilización de Laboratorios	1	4.00	4.00
37 Formulario Matrícula	1	1.00	1.00
38 Formulario Promoción	1	1.00	1.00
168 Por cada Crédito Primera Matrícula	31	0.84	26.04
893 Gratuidad Educación hasta 3 Nivel - Constitución 2008	1	-41.04	-41.04

Usuario Emite: CARMITACH Subtotal: 41.04
 DESCUENTO: 41.04
 CODIGO MATRICULA REFERENCIAL: 186962 TOTAL A PAGAR: 0.00

DETALLE DE MATERIAS REVISADAS Y TOMADAS POR EL ESTUDIANTE

N°	MATERIA	NIVEL	PARALELO	# MATRICULA	CREDITOS / HORAS
1	ALGEBRA II	02	B		

❖ Promociones de los diferentes semestres

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 IBARRA - ECUADOR

REPORTE DE CALIFICACIONES

FACULTAD: EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA
 ESCUELA: PEDAGOGIA
 CARRERA: Licenciatura en Físico Matemático
 MODALIDAD: PRESENCIAL
 SISTEMA DE ESTUDIOS: CREDITOS
 TIPO FINANCIAMIENTO: FONDO ESTATAL

CICLO: SEP2011-FEB2012
 FECHA: Wednesday, 22 de February del 2012
 CEDULA: 1003609813
 ESTUDIANTE: AGUIRRE PADILLA VICTORIA DE LOS ANGELES

Materia	Nivel	Paralelo	Docente	Mat	N1	N2	Sum	Prom	Supl	Total	Ap
ALGEBRA I	01	B	PAZMINO VICTOR	1	10	9	19	9.5		9.5	S
GEOMETRIA	01	B	ALMENDARIZ SEGUNDO	1	8	8	16	8		8	S
MECANICA I	01	B	BERNARDAS MARGO	1	10	9	19	9.5		9.5	S
NTICE. I	01	B	MARRADOSUN JACINTO	1	8	9	17	8.5		8.5	S
REALIDAD NACIONAL	01	B	JARAMILLO ROBERTO	1	9	10	19	9.5		9.5	S
TECNICAS DEL APRENDIZAJE	01	B	ALMENDARIZ SEGUNDO	1	8	10	18	9		9	S

Promedio: 9

❖ Solicitud de Egresamiento



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
Teléfono: 953-461 Fax: 955-833

Formulario de Solicitud
DERECHO DE CERTIFICACION O DESGLOSE

PRECIO S/ 360,00
Nº 1401

FECHA: 94-11-15
DIRIGIDO A: DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
SOLICITANTE: Srta. Narciza Arias
FACULTAD: CIENCIAS DE LA EDUCACION
ESCUELA: PEDAGOGIA-FF.MM.-4to. AÑO
ASUNTO: Solicito comedidamente, se digno concederme la declaratoria de aptitud de Egresamiento, en virtud de que para ello cumpla con los requisitos legales correspondientes.

NARCIZA ARIAS
Firma
C.I. 100.180085-1

6.9. PROGRAMA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO.

Funciones del Sistema de Archivo Estudiantil computarizado de la Carrera de Físico Matemático de la Universidad Técnica del Norte

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

- Mantener el fondo documental, accesible para todas las unidades administrativas de la facultad.

- Seguimiento de los documentos que han sido cedidos o prestados para actividades estudiantiles, académicas administrativas o de investigación.
- Ubicación inmediata de trámites estudiantiles
- Mantener información exacta y actualizada de cada uno de los estudiantes de la Carrera
- Ahorro de tiempo y eficiencia en el servicio

Compilación de Documentos

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

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

SEGUIMIENTO DE HIPERVÍNCULOS

Se ejecuta el archivo **menú egresados**, como puede observar aquí se encuentran las carpetas de los estudiantes egresados de la carrera de Físico Matemático de la FECYT.

Usar el pulsor en cualquiera de estos periodos, en este caso se toma **egresados del período académico 2009-2010**

(Seguimos el hipervínculo)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
SEGUIMIENTO A EGRESADOS
CARRERA DE FÍSICA Y MATEMÁTICA

MENU EGRESADOS

<p>EGRESADOS DEL PERIODO ACADEMICO 2009 – 2010</p> <p>EGRESADOS DEL PERIODO ACADEMICO 2011</p> <p>EGRESADOS DEL PERIODO ACADEMICO 2013</p> <p>ARCHIVO ACTUAL</p>
--

Inmediatamente se abre la lista de todos los estudiantes egresados de este período, a continuación se toma el nombre de cualquier alumno en este caso usaré el nombre de la alumna **CHULDE RUANO MAYRA ALEXANDRA (seguimos el hipervínculo)**



Se observa cómo al realizar esta operación se abre la carpeta de la alumna con todos sus documentos.



Luego se escoge el nombre del documento que se desea buscar, por ejemplo **(derecho de inscripción), (seguimos el hipervínculo)**

Y así se obtiene el documento que se necesita.

Código	DESCRIPCION	Cantidad	V. Unit.	V.TOTAL
56	Derecho Inscripción	1	15,00	15,00
884	Derecho Preuniversitario FECYT	1	35,00	35,00
				50,00
TOTAL				50,00

10
RECAUDADOR

50,00

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
Establecimiento: Universitaria Av. 17 de Julio 5-21 - Cda. El Olivo Telfs: 2953 461 / 2640 817
Matriz: Av. 17 de Julio Ibarra - Ecuador

CONTRIBUYENTE ESPECIAL
Resolución No. 0587

NOTA DE VENTA

RUC. 1060001070001
AUT. SRI. 1103916488

RECAUDACIÓN

SERIE 001 - 001 **Nº 0015538**

OCT2006-JUL2007 24000 55928

Período Académico: N° Depósito No. Venta
Nombre: CHULDE RUANO MAYRA ALEXANDRA Nac: Ecuatoriana T. Colegio: Fiscal
RUC./C.I.: 040173964-4 Cuenta: UTN
Curso / Semestre 0 Exonerado: Fecha de Emisión: 13/09/2006 15:23:14
Facultad EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA Fecha de Pago: 13/09/2006 15:41:08
Escuela PEDAGOGIA ES: Licenciatura en Física y Matemática

PIÑEDA LOPEZ OSCAR HERBERTO - FS INPREUNIVERSITARIO - RUC 1061775040001 - TEL.F. 2927622/AUTOS. SRI. 1427 - IMPR. JAWA0096 YENICE ALJODIMET CEL. 09911413000 ORIGINAL ACQUERENTE
COPIA INIBIDA

Si desea buscar el documento (**Certificado Declaración Apto Para el Egresamiento**) (**seguimos el hipervínculo**) seguidamente se obtiene el documento

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
Teléfono: 2953-461 Fax: 2955-833

Formulario de Solicitud
DERECHO DE CERTIFICACION O DESGLOSE

ESPECIE VALORADA POR USD 1,00 N° 14412

FECHA: 12 de noviembre del 2010
DIRIGIDO A: Dr. Gabriel Echeverria DECANO
SOLICITANTE: Chulde Ruano Mayra Alexandra
FACULTAD: FECYT
ESCUELA: Pedagogía
ASUNTO: Solicito muy comedidamente, me declare apta para el egresamiento de la especialidad Licenciatura en Físico Matemático

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
SECRETARIA GENERAL
IBARRA - ECUADOR
AUTONOMA DESDE 1986
040173964-4
Firma

CONSTANCIA DE PRESENTACION: FECHA: _____
HORA: _____
FIRMA: _____

RESOLUCION: _____

De la misma manera, con cada uno de los documentos de los estudiantes,

Aquí se encuentran todos los estudiantes egresados desde el período 2009 hasta 2013, además están los estudiantes del archivo activo, esta forma es muy fácil para localizar la documentación de los estudiantes de la carrera de Físico Matemático de la FECYT.

6.10. IMPACTOS

6.10.1. Administrativo

La implementación del Programa digital de archivo de la secretaría de la Carrera de Físico Matemático de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, tendrá un impacto administrativo, porque su aplicación garantiza los mejores resultados en el procesamiento de la información, con respecto a los factores tiempo, precisión, custodia, conservación y calidad de atención. La disposición de trabajo y alto compromiso de su personal responsable facilitará la aplicación de los procedimientos estandarizados que propone.

6.10.2. Educativo

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

6.10.3. Económico

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

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

6.11. DIFUSIÓN

El Programa de Archivo Computarizado fue socializado con la secretaria de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Carrera de Físico Matemático de la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra.

7. BIBLIOGRAFÍA

ACUÑA Montenegro José R. (2005)

BENALCÁZAR M. ÁLVAREZ G. MONTESDEOCA C (2005) “Guías para Realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado”

BOLAÑOS Esteban, en su artículo “El papel de la archivística en la nueva sociedad de la formación”.

BONILLA Luis luisbonillamegaupload.blogspot.es/1286967268/

“Canales de documentos”. 2. 1999 Págs.- 103-120 (Internet)

CORAZÓN Mónica www.corazonmonica.blogspot.com “Técnicas de Archivo”

CRUZ Mundet José Ramón, “Principios, Términos y Conceptos Fundamentales”. (2006)

DELGADO Gómez Alejandro (España), Edición (2005) “Funciones y Procesos”

DITTLE DE URIBE Marta (2005) “Técnicas Modernas de Archivo”

<http://doraduke.wordpress.com/losarchivosyalgomas>

ENRÍQUEZ Fernando (2009) “Archivo de Material de Oficina”

FERNÁNDEZ Verde Lola Edición (2005)

GEROMETTA Oscar “Sistema de Archivo”. Edición (2009)

GÓMEZ Morueco Raúl www.emagister.com/curso-archivo-clasificacion-documentos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos

GONZALES DE RÍOS Beatriz (2007) “Organización de Archivos”

GRILLO Elmer (2008) “Organización de Oficinas” Cuarta Edición

LONDOÑO Mateus Ma. Claudia, FUND.confemetal: "Sistema de archivo y documentación" 2.0 en la empresa.

MACIÁ Matilde (2006) "Sistema de Archivo y Manejo de Documentos"

MALES Gloria (2006) "La Gestión Documental en las Asesorías"

MARTÍNEZ Alonso José Alberto (2006) "Gestión Documental"

Montserrat:moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transferencia-y-eliminación-de.html

Océano (2007) Enciclopedia la Secretaria Dirección editorial José A. Vidal

<http://Oca-Ismeria.mundoarchivistico.com.ar/> Tipos de archivos

Océano Volumen 2, "La oficina define" (pág.17)

"Obsesión por el cliente" de Abaete de Azevedo Edición (2009)

RAMOS Jiménez Joaquín "Clasificación de Archivos" (P. 238)

ROMERO Álvaro (2006) "Sistema de Archivos y Manejo de Documentos"

ROMO Ángel Luis Edición (2006) "El Archivo"

RUIZ Rodríguez Antonio Ángel (2005) "Manual de Archivística"

SÁNCHEZ DE LAGUNA Amparo (2007) "Organización de Archivos"

SERRANO, Humberto "Mercados y Clientes" (P. 164)

SEVILLA Quiroz María Antonieta "Sugerencia para la Secretaria Eficiente" (P. 254)

"Técnicas de Archivo y documentación en la Empresa" **Cristina Parera Pascual** Edición. (2009)

VILLACIS de Ginés Zoila (1999) en su obra "Manual de Archivo" (Pág.7

<http://.corazonmonica.blodpot.com>(Técnicas de archivo)

<http://www.google.com.ec/laarchivística&oq>

ZAPATA, Imelda “Manual de la Secretaria Eficiente” Vol. 2 (P. 205)

ANEXOS

- *Anexo 1.- Matriz Coherencia*
- *Anexo 2.- Matriz Categorial*
- *Anexo 3.- Encuestas a Secretarias*
- *Anexo 4.- Encuestas a Estudiantes*
- *Anexo 5.- Fotografías*
- *Anexo 6.- Certificado de Socialización*
- *Anexo 7.- Certificado de aprobación del escaneo*

ANEXO 1

MATRIZ DE COHERENCIA

TEMA: EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE FÍSICO MATEMÁTICO, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. AÑO 2013.	OBJETIVO GENERAL: Determinar los procedimientos para archivar los documentos estudiantiles para mejorar su eficiencia y manejo en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte y optimizar los procesos mediante un archivo digital.
SUB PROBLEMAS / INTERROGANTES: <ul style="list-style-type: none">• ¿Cuáles son los problemas de archivo que presentan los programas presenciales de la FECYT sobre el uso del sistema de archivo?• ¿Cuáles son las debilidades del archivo físico actual, de la Carrera de Físico Matemático?• ¿Un programa digital sobre el manejo del sistema de archivo ayudara a mejorar las condiciones de optimización del archivo?• ¿El conocimiento y el dominio del programa digital para el manejo del sistema de archivo mejorará la atención a los estudiantes de la Carrera de Físico Matemático?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: <ul style="list-style-type: none">• Diagnosticar la situación actual que sobre el manejo del archivo estudiantil se realiza en la carrera.• 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.

ANEXO 2

MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORIA	DIMENSIÓN	INDICADOR
Es un sistema de gestión documental que permite un fácil manejo de los documentos.	Sistema de archivo.	<ul style="list-style-type: none">• La conservación de los documentos estudiantiles.	<ul style="list-style-type: none">• Organización (codificación)• Procedimientos• Fácil ubicación de la información• Conservación• Clasificación• Referencia
Es un método organizado para lograr agilidad, prontitud en la solución de trámites en un tiempo determinado con una atención de calidad.	Calidad de atención a los estudiantes	<ul style="list-style-type: none">• Eficiencia• Eficacia.	<ul style="list-style-type: none">• Agilidad en trámites• Propiedad en la información• Prontitud• Calidad• Clasificación de la información• Solución de trámites

ANEXO 3

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta aplicada a las secretarias de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte

Objetivo

Determinar cómo se está aplicando el Sistema de Archivo por parte de las secretarias y servidores públicos de la FECYT para entregar agilidad y calidad en la información.

Instrucciones

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

Fecha:

Cargo:

Tipo: Nombramiento Contrato Otro

Título:

Tiempo de Servicio en la Institución:

Cuestionario:

1. ¿El sistema de archivo tiene una organización y codificación?

Muy buena Buena Regular Mala

2. ¿Le es fácil ubicar la información con el archivo?

Muy fácil Fácil Muy difícil Difícil

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

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 con procesos adecuados de archivo se mejora la calidad de la atención?

Siempre Casi siempre Ocasionalmente Nunca

7. ¿Cree usted que la falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo?

Si impide

No impide

No es necesario

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

Inmediato

Un día

Entre dos y tres días

Más de tres días

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

Siempre

A veces

Nunca

10. ¿El sistema de archivo computarizado le permitirá atender con calidad en los requerimientos de los estudiantes?

Siempre

A veces

Nunca

Gracias por su colaboración

ANEXO 4

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta aplicada a los estudiantes de la carrera de físico Matemático de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

Objetivo

Determinar cómo se está aplicando el Sistema de Archivo por parte de las secretarías y servidores públicos de la FECYT para entregar agilidad y calidad en la información.

Instrucciones

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

Fecha:

Cuestionario:

- 1. ¿Usted ha percibido si el sistema de archivo de su carrera tiene organización?**

SI

NO

- 2. ¿Según su apreciación a las secretarías les es fácil ubicar la información en el archivo?**

Muy fácil

Fácil

Muy difícil

Difícil

3. ¿Piensa usted que el sistema de archivo computarizado ayuda en la agilidad de los trámites que realiza?

Mucho

Poco

Nada

4. ¿Cree usted que la clasificación de la información en el archivo ayudaría a satisfacer las necesidades de los estudiantes?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

5. ¿Considera usted que si los procesos del archivo son computarizados mejoraría la calidad de atención?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Nunca

6. ¿Cree usted que la información y su documentación estaría mejor guardada y conservada si existiera un sistema de archivo computarizado?

Si

Tal vez

No

7. ¿Cuál es el tiempo que se demora para dar solución a un trámite de documentos estudiantiles?

Inmediato

Un día

Entre dos y 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. ¿Cree que es importante para la atención a los estudiantes que la secretaría de su carrera cuente con un archivo computarizado?

Si

No

Tal vez

Gracias por su colaboración

Anexo 7

FOTOGRAFIAS DEL TRABAJO ESCANEADO











**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LIC. FÍSICA Y MATEMÁTICA**

CERTIFICACIÓN:

Lic. Lillian Carmita Chamorro – SECRETARIA DE LA CARRERA DE LIC. EN FÍSICA Y MATEMÁTICA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA, certifico:

Que, la Señorita **CHAFUELAN MATANGO MARGOTH VIOLETA** portadora de la cédula de ciudadanía N° 100321704-7, Socializó y aplicó el proceso de digitación del archivo de la documentación estudiantil de la Carrera de Lic. Física y Matemática desde el periodo 2009 hasta el 2013 tanto de egresados como estudiantes activos, demostrando responsabilidad y eficiencia.

Faculto a la interesada hacer uso del presente certificado en los trámites que estime conveniente, excepto para trámites judiciales.

Ibarra, 20 enero 2014

Atentamente,

Lic. Carmita Chamorro
SECRETARIA CARRERA FF.MM.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LIC. FÍSICA Y MATEMÁTICA**

CERTIFICACIÓN:

Dr. Edgar Saavedra – COORDINADOR DE LA CARRERA DE LIC. EN FÍSICA Y MATEMÁTICA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA, certifica:

Que, la Señorita **CHAFUELAN MATANGO MARGOTH VIOLETA** portadora de la cédula de ciudadanía N° 100321704-7, cumplió con el escaneo de la documentación de los estudiantes egresados desde el período 2009 hasta los activos, realizando sus actividades con responsabilidad y eficiencia.

Faculto a la interesada hacer uso del presente certificado en los trámites que estime conveniente, excepto para trámites judiciales.

Ibarra, 20 diciembre 2013

Atentamente,

Dr. Edgar Saavedra
COORDINADOR



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003217047		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Chafuelán Matango Margoth Violeta		
DIRECCIÓN:	Los ceibos		
EMAIL:	violetamarg26@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0988337841

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE FÍSICO MATEMÁTICO, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013”
AUTOR (ES):	Chafuelán Matango Margoth Violeta
FECHA: AAAAMMDD	2014-03-17
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Galo Álvarez

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Chafuelán Matango Margoth Violeta., con cédula de identidad Nro. 1003217047, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 17 días del mes de Marzo del 2014

EL AUTOR:

(Firma) 

Nombre: Chafuelán Matango Margoth Violeta

C.C.: 1003217047



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Chafuelán Matango Margoth Violeta., con cédula de identidad Nro. 1003217047, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE FÍSICO MATEMÁTICO, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013”**. que ha sido desarrollado para optar por el título de: LICENCIATURA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 17 días del mes de Marzo del 2014

(Firma) 

Nombre: Chafuelán Matango Margoth Violeta

Cédula: 1003217047