



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:** EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. AÑO 2013, PROPUESTA ALTERNATIVA.

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

### **AUTORAS:**

Arboleda Godoy Cristina Elizabeth

Rodríguez Caicedo Lidy Raqueline

### **DIRECTOR:**

Dr. Julio Alarcón Rivadeneira Msc.

Ibarra, 2013

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de Director del Trabajo de Grado titulado: EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LOS PROGRAMAS SEMIPRESENCIALES, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013.- PROPUESTA ALTERNATIVA, de las señoritas: Arboleda Godoy Cristina Elizabeth y Rodríguez Caicedo Lidy Raqueline, egresadas de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, considero que el presente informe de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.

Ibarra, Julio 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Dr. J.C. Alarcón", with a long horizontal stroke extending to the right.

**DR. JULIO ALARCÓN RIVADENEIRA MSC.**

**DIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico este gran esfuerzo a Dios todo poderoso, por haber iluminado mi camino con muchas bendiciones y fuerzas para poder concluir otra etapa de mi vida con éxito.

A mis padres, porque confiaron en mí y me apoyaron en los momentos más difíciles dándome ejemplos y consejos sabios para que pueda alcanzar mi meta.

A mi esposo por comprenderme y brindarme su apoyo incondicional, a mis hijos, hermanos y amigos que estuvieron dándome fuerzas y aliento para poder culminar mi carrera profesional. A mis amigas y compañeras de clases por esos momentos inolvidables, recuerdos que los llevaré por siempre en mi corazón de manera especial a los docentes y autoridades de la FECYT que inculcaron conocimientos y valores en mí.

**De: Lidy Rodríguez**

## **DEDICATORIA**

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a ti Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y brindado salud y fortaleza para poder lograr mis objetivos.

A mi Madre, por ser madre y padre a la vez, por todo su apoyo incondicional, sus sabios consejos, por haberme inculcado principios y valores y por la constante motivación que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor total.

**De: Cristina Arboleda**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento a los docentes de la Universidad por inculcar sus conocimientos y experiencias en lo largo de la carrera, al Director de Tesis Doctor Julio Alarcón por su asesoramiento científico y por permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación en la secretaría de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

También agradezco a las señoras secretarias por brindarnos su ayuda en la realización del trabajo de grado.

**De: Lidy Rodríguez**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la fortaleza en los momentos difíciles, por la fuerza y perseverancia de cada día.

A mi familia por ser mi base y mi soporte y a mis maestros, ya que sin sus conocimientos impartidos dentro de las aulas, me hubiere sido muy difícil, obtener los aprendizajes que diariamente se sustentan con la práctica diaria; de manera muy especial al Dr. Julio Alarcón, por haber sido mi guía y tutor para la elaboración de esta Tesis.

**De: Cristina Arboleda**

## ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
ANTECEDENTES.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
DELIMITACIÓN .....	4
Delimitación Espacial.....	4
Delimitación Temporal .....	4
OBJETIVOS.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
JUSTIFICACIÓN.....	5
Factibilidad.....	6

CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO .....	7
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	7
Fundamentación Legal .....	7
La Archivística.....	9
Los Sistemas de Archivo .....	12
Técnicas de Archivo.....	13
Importancia y Fines de un Archivo.....	15
Conservación de Documentos .....	16
Tipos de Archivadores .....	17
Partes básicas del archivo .....	19
Tipos de archivadores.....	20
Materiales de Oficina .....	23
Tipos de Archivo .....	25
Transferencia y Eliminación de Archivos .....	27
Documentos Vitales .....	28
Procedimiento para Archivar.....	29
Servicio al Cliente .....	30
Aspectos de la Calidad del Servicio al Cliente .....	31
Tipos de servicio.....	32
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	33
INTERROGANTES .....	35
CAPÍTULO III.....	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37

TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	37
MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	39
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	40
CÁLCULO DE LA MUESTRA .....	41
CAPÍTULO IV.....	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	44
PROCESOS.....	44
Resultados de las encuestas a las secretarías de los Programas Semipresenciales de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte. ....	45
Resultados de las encuestas a los estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.....	55
CAPÍTULO V.....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	65
CONCLUSIONES .....	65
RECOMENDACIONES.....	66
CAPÍTULO VI.....	67
PROPUESTA ALTERNATIVA .....	67
TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	67
JUSTIFICACIÓN.....	67
FUNDAMENTACIÓN .....	67
OBJETIVOS.....	68
General .....	68
Específicos.....	68

IMPORTANCIA.....	68
UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	69
FACTIBILIDAD.....	69
PLAN DE EJECUCIÓN.....	70
PROGRAMA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO. ....	75
IMPACTOS .....	87
Administrativo .....	87
Educativo .....	87
Económico .....	88
DIFUSIÓN.....	88
BIBLIOGRAFÍA.....	89
LINCOGRAFÍA.....	90
ANEXOS.....	91
ANEXO 1 MATRIZ DE COHERENCIA .....	92
ANEXO 2 MODELO DE ENCUESTA .....	93
ANEXO 3 MODELO DE ENCUESTA .....	96
ANEXO 4 MATRIZ CATEGORIAL .....	99
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	104
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	105
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	105
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	106
3. CONSTANCIAS.....	107
AUTORÍA.....	108

## ÍNDICE CUADROS

CUADRO 1 SECRETARIAS DE PROGRAMAS SEMIPRESENCIALES DE LA FECYT.....	40
CUADRO 2 POBLACIÓN DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL.....	40
CUADRO 3 MUESTRA.....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Tipos de archivadores verticales .....	18
Gráfico 2 Tipos de Archivadores horizontales .....	18
Gráfico 3 Tipos de archivadores independientes .....	19
Gráfico 4 <i>Las carpetas</i> .....	23
Gráfico 5 de Resultados N° 1.....	45
Gráfico 6 de Resultados N° 2.....	46
Gráfico 7 de Resultados N° 3.....	47
Gráfico 8 de Resultados N° 4.....	48
Gráfico 9 de Resultados N° 5.....	49
Gráfico 10 de Resultados N° 6.....	50
Gráfico 11 de Resultados N° 7.....	51
Gráfico 12 de Resultados N° 8.....	52
Gráfico 13 de Resultados N° 9.....	53
Gráfico 14 de Resultados N° 11.....	54
Gráfico 15 de Resultados N° 1.....	55
Gráfico 16 de Resultados N° 2.....	56
Gráfico 17 de Resultados N° 3.....	57
Gráfico 18 de Resultados N° 4.....	58
Gráfico 19 de Resultados N° 5.....	59
Gráfico 20 de Resultados N° 6.....	60
Gráfico 21 de Resultados N° 8.....	62
Gráfico 22 de Resultados N° 9.....	63
Gráfico 23 de Resultados N° 10.....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 de Resultados N° 1 .....	45
Tabla 2 de Resultados N° 2 .....	46
Tabla 3 de Resultados N° 3 .....	47
Tabla 4 de Resultados N° 4 .....	48
Tabla 6 de Resultados N° 5 .....	49
Tabla 7 de Resultados N° 6 .....	50
Tabla 8 de Resultados N° 7 .....	51
Tabla 9 de Resultados N° 8 .....	52
Tabla 10 de Resultados N° 9 .....	53
Tabla 11 de Resultados N° 10 .....	54
Tabla 12 de Resultados N° 1 .....	55
Tabla 13 de Resultados N° 2 .....	56
Tabla 14 de Resultados N°3 .....	57
Tabla 15 de Resultados N° 4 .....	58
Tabla 16 de Resultados N° 5 .....	59
Tabla 17 de Resultados N° 6 .....	60
Tabla 18 de Resultados N° 7 .....	61
Tabla 19 de Resultados N° 7 .....	61
Tabla 20 de Resultados N° 8 .....	62
Tabla 21 de Resultados N° 9 .....	63
Tabla 22 de Resultados N° 10 .....	64

## RESUMEN

El trabajo de una secretaria es uno de los más importantes dentro de una Institución. A través de ella se comunican los distintos sectores del organismo por lo que el puesto no puede ser tomado a la ligera y necesita una vasta capacitación en comunicación, administración, archivo y otras de acuerdo a la actividad que se dedique su entidad. Las Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte área a la cual se enfocó este trabajo precisan actualizar y producir conocimientos en su nivel, si pretenden que los contenidos y competencias, con las que ejecutan su trabajo no queden obsoletos, por lo que resulta importante valorar de forma correcta la importancia de los recursos tecnológicos que dispone una Institución, para el buen funcionamiento de la misma. En esta investigación de campo en la Facultad, se observó falencias que existen de manera notoria en las secretarias, en cuanto se refiere a tiempo en la tramitación de documentos. Recopilamos información a través de la técnica de la encuesta dirigida hacia los estudiantes y entrevista a personal administrativo, que nos sirven como orientación para realizar la propuesta de la elaboración de un programa de archivo de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de los programas semipresenciales, misma que determina según el diagnóstico factores favorables y desfavorables que afectan a la Institución y que permitieron establecer los objetivos a lograrse. Al conocer los resultados del diagnóstico efectuado en la FECYT de la Universidad Técnica del Norte, se propone la creación de un programa de archivo para el buen desempeño de las funciones de las secretarias de esta Facultad, mismas que permitirán mantener una organización adecuada para una buena atención a los estudiantes.

## **ABSTRACT**

The secretary's work is the most important in an Institution. There are different sectors that need to communicate through her, so this job can not be taken lightly because a secretary needs a wide training in communication, administration and file according the activities involved. The Faculty of Education, Science and Technology of the Technical University of North, it is an involved area in this work, it's necessary to actualice and produce knowledges in that level, the contents and competences can not be obsolete, therefore it's very important to value the technology resources that has an Institution for its performance. In this field research, in the Faculty we found a lot of gaps expediting documents, specially in a determinate time. We collect information through a technical survey directed the students and an interview directed the administrative staff, these interviews helped us as a guide for doing a File Program in Executive Secretary in Spanish, according the diagnosis there are favorable an unfavorable factors, they are affecting the Institution and the same time permit us to establish the goals for achieving them. According the diagnosis results made in the FECYT at the Technical University, we propose to create a File Program for a good performance of secretary's duties of this Faculty. It will allowe to keep a correct organization for a good attention students.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación sobre “**EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. AÑO 2013, PROPUESTA ALTERNATIVA**” está elaborado de acuerdo al esquema que exige la Universidad Técnica del Norte.

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

Los grandes cambios y progresos de la época moderna han logrado que se establezca como un componente primordial en las instituciones públicas o privadas que las innovaciones de nuevos programas tengan una nueva visión, con la finalidad de conseguir una información adecuada y logrando así satisfacer las necesidades de los clientes. La presente investigación tiene por finalidad contribuir al mejoramiento e implementación del nuevo programa de archivo de la secretaría de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte.

Para el desarrollo de la misma, hemos distribuido en seis capítulos que son:

**Capítulo I** se establecen los antecedentes de la Universidad Técnica del Norte, su reseña histórica; el planteamiento del problema que la dificulta y desorganización del archivo de la secretaría de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español. Se determinó el planteamiento del problema y la formulación del problema, logrando establecer el objetivo general y los objetivos específicos, la factibilidad y la justificación para realizar este trabajo de grado.

**Capítulo II** en este se desarrolla el marco teórico el cual se describe la fundamentación legal y la conceptualización básica sobre los temas de la archivística, función y técnicas de archivo, se plantea la interrogante y se formula la matriz categorial.

**Capítulo III** se presenta la metodología y el tipo de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados, así como la población de 105 estudiantes 2 secretarias de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Facultad de Educación Ciencia Tecnología de la Universidad Técnica del Norte. Se realizó el cálculo de la muestra, ya que constituye un buen número al cual se aplicó la encuesta; las secretarias están en la obligación de usar y manejar el nuevo programa de archivo.

**Capítulo IV** muestra el marco administrativo y los recursos, el análisis e interpretación de resultados según la encuesta aplicada, la ficha de investigación consta de diez preguntas tanto para los estudiantes y las secretarias, las mismas que darán a conocer las deducciones positivas o negativas para sí generar una solución.

**Capítulo V** se describen las conclusiones y recomendaciones en la que se debe tomar en cuenta para lograr el principal objetivo de agilizar los trámites con la ayuda de un programa de archivo computarizado el cual facilitara encontrar con rapidez los documentos.

**Capítulo VI** se desarrolla la propuesta computarizada, con la solución al problema con la elaboración de un programa de archivo computarizado para las secretarias de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la FECYT, el cual tendrá por objeto acceder con mayor facilidad y agilidad al programa para entregar a los usuarios un mejor servicio en sus trámites.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. ANTECEDENTES**

Mediante Ley Nro.43, promulgada en el Registro Oficial Nro.482, del 18 de julio de 1986, la Universidad Técnica del Norte, adquiere su personería jurídica y de derecho pública, con plena autonomía; por este efecto legal, nace la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología y en ello la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

La Universidad Técnica del Norte y la Facultad de Ciencia y Tecnología, luego de un diagnóstico de nuestra realidad institucional y local y consciente de su papel en el desarrollo histórico sintió la necesidad de plantear nuevas alternativas de solución que vengan a satisfacer las demandas ocupacionales con entes debidamente formados a fin de contribuir al desarrollo y superación de la sociedad y del país.

Las necesidades institucionales requieren de una instancia académica que permita formar, capacitar y perfeccionar al personal de Secretaria. El componente humano en ejercicio es sumamente heterogéneo. De la consulta realizada a las secretarias en ejercicio profesional, se deduce que es necesario la creación de una Tecnología y de dos Licenciaturas: la una en Secretariado Ejecutivo en Español y la segunda en Docencia en Secretariado, toda vez que estas dos carreras no existen en la provincia ni en el norte del país, donde se requiere de un personal altamente calificado y con una formación de tercer nivel.

Los planteles educativos de carácter técnico cuyos jóvenes egresan de sus aulas, no encuentran una institución de nivel superior a dónde acudir

para continuar su Profesionalización y de esta manera prestar su contingente en funciones de Secretaría con un nivel óptimo.

Por lo tanto el primer proyecto de la Carrera fue presentado a la Comisión Académica para su aprobación el 21 de octubre de 1997, luego su ratificación el H. Consejo Universitario el 11 de noviembre de 1997 y por último la aprobación del CONESUP el 20 de octubre de 2005.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

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

Por 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 la FECYT, se debe especialmente a la falta de implementación de un Sistema de Archivo.

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

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

Este Sistema de Archivo ayudará a un fácil manejo de los documento y no permitirá que por el uso sean deteriorados.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

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

¿Cómo mejorar el manejo del archivo estudiantil de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte con la implementación de un sistema digitalizado?

## **1.4. DELIMITACIÓN**

### **1.4.1. Delimitación Espacial**

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

### **1.4.2. Delimitación Temporal**

La investigación se realizó en el período Febrero 2013 a Agosto del 2013.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. 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 mejorar los procesos mediante un archivo digital.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la facultad.
- ❖ Fundamentar teóricamente el sistema de archivo estudiantil computarizado.
- ❖ Diseñar un programa digital para el manejo del archivo estudiantil alfabético.
- ❖ Validar la propuesta de investigación y aplicarla.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

Con el Sistema de Archivo Estudiantil Alfabético computarizado propuesto, la Facultad estará en condiciones de potencializar 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 que hemos adquirido en las aulas universitarias y la experiencia laboral que tenemos a nuestro favor, en calidad de Secretarías, nos han permitido realizar de manera óptima la presente investigación para detectar los problemas existentes en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología en materia de archivo y aportar a través de la investigación y aplicación de un programa digital a la calidad y eficiencia en la organización y acceso a la documentación.

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

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

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.

### **1.6.1. Factibilidad**

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

- ❖ Existió la colaboración del personal y autoridades de la FECYT.
- ❖ Las investigadoras contaron con los recursos económicos y del tiempo necesario para la investigación.
- ❖ Los conocimientos de las autoras en calidad de Secretarias y su experiencia, así como los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, permitieron que la investigación se realice y facilite el desarrollo de la propuesta.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

##### 2.1.1. Fundamentación Legal

Es necesario que en la Facultad se conozca por lo menos, lo prioritario con relación a las normas vigentes de Archivo, ya que de la investigación que se ha realizado en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, se concluye que se desconoce la existencia de normatividad para la tenencia y manejo de documentos institucionales a nivel general y que los documentos existentes en las instituciones públicas, pertenecen al Estado Ecuatoriano, según lo determina la **“LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS”** que en su parte pertinente dice:

***“ART. 1.- Constituye Patrimonio 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” (Gaëtan Juillard, 2009, Pág. 1)***

***De igual manera, en dicho cuerpo legal (2009), se destaca que:***

- 1. “Los archivos del país se clasifican en: activos, intermedio o temporal y permanente. (Art.13, Parágrafo Quinto, Pág. 6)***
- 2. “Son archivos activos, aquellos cuya documentación se considera la utilización frecuente y con 15 años o menos de existencia”. (Art.14, Parágrafo Quinto, Pág. 6).***

3. *“El archivo intermedio, es aquel que procesa temporalmente la documentación que tenga más de 15 años de las instituciones del sector público (...).” (Art.15, Parágrafo Quinto, Pág. 6).*

Asimismo, la enunciada Ley (2009), en su parte pertinente dice:

***“Las entidades del sector público y privado así como las personas particulares que posean o custodien material que pueda ser considerado parte del Patrimonio del Estado para efectos del Registro de que habla esta Ley, informaran obligatoriamente se su tendencia a la Inspectoría General de Archivos”. (Art. 22, Pág. 8)***

De igual manera expone que:

***“El Consejo Nacional de Archivos podrá proporcionar ayuda técnica y económica a los particulares que posean documentos que formaren o pudieran formar parte del Patrimonio Documental del Estado, y que la requieran para su conservación y organización adecuada, igual ayuda se proporcionará al propietario de tales documentos, cuando éste facilite su consulta para estudio o investigación”. (Art. 22, Pág. 8)***

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

- ❖ *Ley del Sistema Nacional de Archivos. (2009)*
- ❖ *Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivos. (2009)*
- ❖ *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento. (2004).*
- ❖ *Instructivo sobre Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos (Consejo Nacional de Archivos) y otros.*

## 2.1.2. La Archivística

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

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

***Molina Dora (2009), en su ponencia denominada: “Archivística” expresa que: “es la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización y los medios para su utilización”. Tomado de: <http://www.doradoque.wordpress.com>, (05/02/2013).***

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

Cabezas Esteban, en su artículo “El papel de la archivística en la nueva sociedad de la formación” (2013), menciona que:

***“La Archivística moderna se concibe como una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, su organización, los principios para su conservación y los medios para prestar un servicio. Tradicionalmente se ha considerado que el manejo de información en instituciones públicas y privadas se centran en aquellas etapas archivísticas de gestión y archivo central para la documentación de carácter administrativo y una vez que ha adquirido valor científico cultural, se envía a su destino final en los archivos históricos, siempre basado en su procedencia y organicidad institucional”:***  
***<http://escuelahistoria.fcs.ucr.ac.cr/>,(06/02/2013).***

En este sentido, consideramos que la Archivística se sitúa entre las ciencias más importantes en el ámbito de la información, ya que no solo

es una fuente generadora de documentos guardados, sino que produce información básica para el desarrollo de las actividades del ser humano y es una fuente de información para los historiadores.

### **Concepto Básico de Archivo**

***Según Villacís de Ginés Zoila en su obra “Manual de Archivo” (1999), dice que: “Es el conjunto de documentos públicos o privados que se custodian, clasifican bajo normas técnicas para obtener de ello una correcta y oportuna información”. (Pág. 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 en cualquier fecha y conservado después para su consulta bajo la custodia del responsable de los asuntos en cuestión.

### **El Departamento de Archivo.**

Para Gómez Martínez, Domingo (2005):

***“Archivo es la institución donde se reúne uno o más conjuntos orgánicos de documentos, de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendiendo 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”. (Pág. 263, Párraf. 3)***

### **Funciones de un Archivo**

Según El Grupo Editorial Océano, en su “Enciclopedia de la Secretaría” Volumen 2, (2007) manifiesta que:

***“Tener un archivo en las debidas condiciones es importantísimo en cualquier empresa, debido a la gran cantidad de documentos que genera un negocio, por modesto que sea. También se debe, en parte, a que, con el tiempo, el archivo ha pasado de ser un sitio donde se almacenaban los papeles en convertirse en un importante instrumento de consulta”. (Pág. 17).***

Son tres fundamentalmente:

- ❖ Recoger.
- ❖ Conservar.
- ❖ Servir los documentos.

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

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

## **Procedimientos Generales para Archivar.**

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

### **2.1.3. Los Sistemas de Archivo**

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

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

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

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

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

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

**Archivo Geográfico.-** Expedientes integrados con documentos clasificados según la Ciudad, Estado o País.

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

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

#### **2.1.4. Técnicas de Archivo**

Según Troya, J. Técnicas de Archivo (2012): “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”. Disponible en: <http://www.slideshare.net/> (10/03/2013).

De la misma manera se dice que: “Los documentos son colocados en un mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos relacionados con el individuo o firma y a la vez facilitar su localización y manejo”. (Pág. 1, 2012, Párraf. 2).

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 nuestra investigación, consideramos necesario enunciar conceptos de las más importantes y prácticas.

### **Sistema de Archivo**

Para Sánchez, L. en “Sistemas de Archivo”, (2012):

***“Los sistemas de archivos o ficheros, estructuran la información guardada en una unidad de almacenamiento (normalmente un disco duro de una computadora), que luego será representada ya sea textual o gráficamente utilizando un gestor de archivos. La mayoría de los sistemas operativos manejan su propio sistema de archivos”.*** Disponible en: <http://sistemasoperativosi.bligoo.com/> (14/03/2013).

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

## **Sistema de Ordenación y Clasificación Numérico**

Este sistema de clasificación numérico consiste en ordenar los documentos siguiendo la secuencia natural de los números, asignando a cada individuo, empresa, cliente, o asunto de que se trate un número y todos los documentos correspondientes a ese número asignado se colocaran dentro de las carpetas que le corresponda. (Fernández, 2010).

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

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

### **2.1.5. Importancia y Fines de un Archivo.**

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

#### **Los Fines del Archivo son:**

- ❖ Localización y consulta fácil, rápida y segura de todo documento.
- ❖ Construcción de centros de información activa y disponible en todo momento.
- ❖ Conservación y observación adecuada de los documentos de la institución.

- ❖ Agrupación de los documentos homogéneos de acuerdo al método adecuado.
- ❖ Mantener bajo seguridad y reserva documentos confidenciales.

## **Finalidad de las Reglas de Clasificación de Archivo**

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

### **2.1.6. Conservación de Documentos**

Según Morueco, R. (2010): El archivo, la conservación de documentos y la destrucción de documentos:

***“Existen documentos que la ley exige conservar durante unos plazos establecidos, este es el caso de: facturas, escrituras, libros contables, etc. Otros, en cambio, a pesar de que la Ley no obliga a su conservación sí que pueden conservarse por otro tipo de motivos: prácticos, históricos”. Disponible en: <http://www.mailxmail.com/>, (02/04/2013).***

Los documentos por su naturaleza e importancia deben ser conservados y custodiados con responsabilidad y conocimiento, 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 del soporte y de la información contenida en los documentos, a través de la implementación de medidas de prevención y restauración.

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

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

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

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

### **2.1.7. Tipos de Archivadores**

#### **Unidades verticales**

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

Estos muebles se colocan 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.

**Gráfico 1** Tipos de archivadores verticales



### **Unidades horizontales**

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

**Gráfico 2** Tipos de Archivadores horizontales



### **Unidades independientes**

Se fabrican ciertos muebles que constituyen en sí, unidades independientes. Consisten en una gaveta, bajo una sólo marca común. Ejemplo de ellas son los muebles que se usan en una biblioteca para el catálogo de tarjetas.

### **Gráfico 3** Tipos de archivadores independientes



[www.radiofeyalegriaeducam.net/pdf/MD-3er-S10-PracticasdeOficina.pdf](http://www.radiofeyalegriaeducam.net/pdf/MD-3er-S10-PracticasdeOficina.pdf)

#### **2.1.8. 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 sucesión de números progresivos o regresivos  
Eje. 1, 2, 3, 4,...

**Mixtos:** formados por la combinación deseada de las series alfabético-numéricas o grupos de contenido.

#### **Marbetes**

En las gavetas de los archivadores, cada una deberá tener al frente una etiqueta (portamarbete) indicando la clasificación establecida y su funcionamiento si lo hubiere. Si son letras, aparecerá la primera y la última letra o combinación de letras archivadas allí. Si son números, el primero y el último, etc. 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. Viene en varios colores.

### **Gancho o espigón**

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

Tienen la siguiente desventaja.

- ❖ 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.

### **2.1.9. Tipos de archivadores**

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

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

## **Kardex**

Por un lado se llama así, al conjunto especial de procedimientos de archivo, que, en forma sistemática, se emplea modernamente para el control de determinadas actividades dentro de una empresa individual o colectiva. Por otro lado, también se le llama así al mueble, generalmente metálico, para archivar fichas en posición horizontal en la bandeja adecuada.

En algunas empresas o negocios utilizan el KARDEX para llevar en las fichas el registro y control de los clientes que tienen deudas con la misma y a medida que ellas las van cancelando se les va disminuyendo dicha deuda.

## **Nido de paloma o casillero**

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

## **Archivo de caja**

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

## **Carpeta de fuelle o acordeón**

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

## **Archivos móviles**

Es la forma de archivar más moderna que existe. La posición en que se colocan los archivadores ofrece economía en espacio y se hace fácil la búsqueda de documentos.

Este sistema provee mejor apariencia, más espacio, más viabilidad, más flexibilidad, mayor facilidad y exactitud al archivar o encontrar papeles o documentos.

## **Archivos alfabéticos**

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

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. Escribimos el intervalo correspondiente, es decir si en esa gaveta vamos a colocar categorías desde la A hasta la G, por ejemplo, le colocamos en el porta marbete (A-G), eso dependerá del volumen de archivo que tengamos.

Para tomar en cuenta: por lo general se confunde archivo con archivador, es claro que el archivo es el documento, generalmente de tipo, textual,

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

Disponible en: <http://www.radiofeyalegriaeducom.net/>

## 2.1.10. Materiales de Oficina

### Las carpetas

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

**Gráfico 4** *Las carpetas*



### Tipos de carpetas

Según el material del cual están fabricadas.

- ❖ Manila.
- ❖ Cartón prensado.
- ❖ De fibra.

❖ De luxe.

Además hay carpetas misceláneas y carpetas individuales.

### **Pestañas de las carpetas**

**Pestaña corrida:** Toda la parte de atrás de la carpeta sobresale como un cuarto o media pulgada de la del frente.

**Pestaña cortada:** Están colocadas de dos a cinco posiciones, pueden tener un corte de una mitad, un tercio, un cuarto o un quinto del ancho de la carpeta.

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

### **Base de las carpetas**

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

### **Ganchos o corchetes de las carpetas**

En cualquier tipo de carpeta, preferiblemente de material grueso y resistente puede usarse un gancho o corchete para agarrar los 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 de papel que se va a archivar.

Tienen doble función:

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

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

Precauciones para el cuidado de archivos:

1. Verificar continuamente si hay evidencias de presencia de roedores, cucarachas, platijas 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, etc.
4. Distribuir suficiente copias de las llaves sólo a personas autorizadas.
5. Consultar a varios especialistas en caso de necesitar la eliminación de las plagas.

#### **2.1.11. Tipos de Archivo**

Según Oca, Ismeria (2011): Archivo de documentos. La organización moderna: “Para la adecuada conservación del material, documentación que se debe archivar, es necesario contar con equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo”. Disponible en: <http://www.mundoarchivistico.com/>, (16/04/2013).

##### **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**

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

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

#### **c) Archivo pasivo**

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

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

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

## 2.1.12. Transferencia y Eliminación de Archivos

Según Montserrat, O. (2012): Técnicas de Archivo:

***“El ciclo de vida de un documento es la transferencia y eliminación. Resulta economía en espacio, de equipo y mano de obra necesaria para los archivos inactivos. Ello permite emplear equipo y suministros menos costos para los documentos transferidos y simplificar los archivos activos la forma de que funciona un programa de transferencia y eliminación”. Disponible en: [moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transferencia-y-eliminacion-de.html](http://moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transferencia-y-eliminacion-de.html), (20/04/2013).***

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

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

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

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

### **2.1.13. Documentos Vitales**

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

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

### **Documentos Importantes**

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

### **Documentos Útiles**

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

### **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.

### **Organización de un Sistema de Archivo**

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

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

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

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

#### **2.1.14. Procedimiento para Archivar**

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

**b) Clasificar.-** Es decidir bajo que nombre se archivarán los documentos.

**c) Codificar.-** Indicar nombre o asunto decidido en la clasificación.

**d) Distribuir.-** Los documentos se coleccionan en grupos dependiendo del asunto, lugar o nombre señalado en la clasificación.

**e) Archivar propiamente.-** Guardar papeles o documentos ordenadamente en un archivo.

*geco.mineroartesanal.com/tiki-download\_wiki\_attachment.php?attId=22*

### **2.1.15. Servicio al Cliente**

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

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

#### **Importancia del Servicio al Cliente.**

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

#### **2.1.16. Aspectos de la Calidad del Servicio al Cliente**

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

**Cumplimiento de promesas.-** Se refiere al hecho de realizar oportunamente y eficazmente el servicio acordado para ello la empresa deberá contar con procesos claramente identificados y definidos pues a la vista de los clientes estos son muy importantes en la entrega de 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.

**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 venta, políticas, si responde con claridad las inquietudes del vendedor y sabe orientarlo, en conclusión si es suficientemente competente.

**Empatía.-** Se refiere al hecho de que se maneje una fácil comunicación que es lo que buscan sus clientes para adquirir sus productos, también se encuentra la facilidad de contacto es decir que el vendedor esté disponible a prestar un buen servicio sea este por teléfono, personal, e-mail, etc., y por último un cliente busca ser tratado como único.

#### **2.1.17. Tipos de servicio.**

- ❖ Ineficaz y desagradable
- ❖ Ineficaz y agradable
- ❖ Eficaz y desagradable
- ❖ Eficaz y Agradable

**Ineficaz y Desagradable.-** Aquí se encuentra el servicio en el cual se combinan la baja competencia técnica, productiva y el mal trato al cliente, básicamente se maneja bajo la frase “Somos incompetentes y no nos importa ser antipáticos”.

**Ineficaz y Agradable.-** Aquí las empresas dan un mejor servicio tratan al cliente como rey con el objeto de no mostrar su incompetencia técnica o productiva. Su lema es “Lo hacemos mal pero somos encantadores”.

**Eficaz y Desagradable.-** Se sitúan las empresas que son altamente eficaces ya sea en sus procesos, su meta es alcanzar estándares de calidad técnica pero como desventaja es que ellos no se enfocan al cliente y eso no les permite ser líderes. Su frase es: “Somos muy eficientes pero muy 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”.

*dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/736/6/CAPITULO%20IV.pdf*

## **2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

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

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

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

**Archivar.-** Guardar ordenadamente documentos, fichas, fotografías u otras cosas.

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

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

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

**Método.-** Serie de cosas que hay que hacer para conseguir algo.

**Empírica.-** Que se basa en la experiencia y la observación de los hechos.

**Secretaría.-** Cargo de secretario y oficina donde trabaja y parte de una empresa, colegio o de otras organizaciones que se ocupa de las tareas administrativas.

**Archivo Activo.-** Contiene documentación de uso.

**Archivo Pasivo:** Está constituido por documentos que se conservan por su valor histórico, administrativo, etc.

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

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

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

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

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

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

**Rótulos.-** Son etiquetas identificadoras de papel blanco, sin impresión alguna que dan datos de la biblioteca, líneas de encuadres, etc.

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

**Nido de paloma o casillero.-** Otro método antiguo de guardar papeles. Es un mueble de madera que puede ser de pie, colocarse en la pared, o sobre una mesa. Consiste en varias divisiones pequeñas con suficiente fondo para guardar en ellas papeles del tamaño corriente.

**Carpeta de fuelle o acordeón.-** Esta forma de guardar documentos surgió alrededor de 1860. Consiste de una carpeta en forma de acordeón, con varias divisiones, lo cual por lo general están clasificados en orden alfabético.

## **2.3. INTERROGANTES**

### **Preguntas Directrices**

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

Entre los principales problemas que se presentan dentro de los programas Semipresenciales, se encuentran la dificultad en la rápida localización de la documentación personal estudiantil, al igual que el deterioro que sufren los documentos con el paso del tiempo, mismos que deben mantenerse en adecuado estado de conservación.

- ❖ ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades en la forma de atención interna y externa a los estudiantes de los programas semipresenciales?

Las fortalezas y debilidades en la atención interna y externa de los estudiantes de los programas semipresenciales es la demora al solicitar un documento en secretaría, por tal motivo se debe trabajar con un programa de archivo computarizado que ayude a las secretarias a dar una solución inmediata a cada trámite.

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

Si mejorará las condiciones de optimización de archivo, debido a que con la implementación de este tipo de sistemas en las organizaciones e instituciones se puede agilizar la búsqueda de documentos y simplificar el trabajo de las secretarias. De igual forma permite brindar un buen servicio al usuario interno y externo de esta institución reduciendo tiempos, costos y brindando un servicio oportuno.

- ❖ ¿El conocimiento y dominio del programa digital para el manejo del sistema de archivo mejorara la atención a los estudiantes de los programas semipresenciales?

Si mejorara en gran parte la atención a los estudiantes porque de esta manera pueden tener rápido acceso a la documentación de su historial académico para realización de trámites, gestiones académicas y personales.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **Investigación Descriptiva**

El presente proyecto 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 los programas semipresenciales de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, fenómeno estudiado con base en la realidad del problema planteado, además permitió trabajar sobre realidades de los hechos, y será su característica fundamental la de presentar una interpretación correcta.

##### **Investigación Propositiva**

El presente trabajo de investigación es de carácter propositivo porque presentó una propuesta de solución al implementar un programa digital para el manejo del sistema de archivo alfabético de los estudiantes de los programas semipresenciales de la FECYT.

##### **Investigación Cualitativa**

Se realizó una investigación cualitativa en el presente proyecto, porque se expresó mediante cualidades para la implementación de un programa

digital para el manejo del sistema de archivo alfabético de los estudiantes de los programas semipresenciales de la FECYT.

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

### **3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente trabajo de investigación se aplicaron los siguientes métodos.

#### **Método Científico**

En esta investigación se utilizó el método científico en todos los procesos teóricos, operativos y prácticos, toda vez que este seguirá organizada y planificadamente por los siguientes procesos: Planteamiento del problema, formulación del tema, delimitación del tema, objetivos, marco teórico, hipótesis, metodología e informe.

#### **Método Deductivo**

En este plan de investigación se utilizó el método deductivo porque sin lugar a dudas servirá de mucho fundamentalmente en los aspectos de carácter técnico y científico, ya que teorías, modelos, paradigmas, entre otros, fueron analizados desde sus aspectos más generales, hasta llegar cronológicamente a aplicar, relacionar y puntualizar en aspectos de carácter particular en todo proceso investigativo de este proyecto, lo que nos ayudó a superar las falencias en el manejo del sistema de archivo alfabético de los estudiantes de los programas semipresenciales de la FECYT.

### **Método Analítico**

Toda la información proporcionada y recogida mediante las diferentes técnicas fue analizada de tal forma que pueda entenderse de una manera estructurada todos los aspectos relacionados con la investigación.

### **Método Inductivo**

Permitió llegar a conclusiones de carácter general, siguiendo todos los pasos que este método implica, desde aspectos de carácter puntual y particular, no solo para la tabulación y análisis de la información del diagnóstico, sino también para los demás aspectos, la propuesta y principalmente el análisis de los impactos (encuestas, entrevistas, entre otras).

### **Método Sintético**

Se aplicó cuadros de los diferentes resultados particulares recolectados en los datos de información adquirida se pudo redactar las conclusiones y recomendaciones de la problemática planteada.

### **Marco Matemático – Estadístico**

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

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

**Encuestas.-** Es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población

estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

La encuesta se aplicó a las secretarias y a estudiantes de los programas semipresenciales de la FECYT.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de las secretarias y estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español son las siguientes:

**CUADRO 1 SECRETARIAS DE PROGRAMAS SEMIPRESENCIALES DE LA FECYT.**

<b>SECRETARIAS</b>	<b>NÚMERO</b>
Programas Semipresenciales	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

**NOTA:** Como el número de secretarias es reducido se aplicará la encuesta a todas.

**CUADRO 2 POBLACIÓN DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

<b>PROMOCION</b>	<b>LICENCIATURA</b>	<b>DOCENCIA</b>	<b>TECNOLOGÍAS</b>
Primera	129	27	35
Segunda	31	39	39
Tercera	40	20	49
Cuarta	59	14	
Quinta	32		
Sexta	33		
Séptima	31		
Sub Total	<b>355</b>	<b>100</b>	<b>123</b>

### 3.5. CÁLCULO DE LA MUESTRA

Para el cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

$$m = \frac{N \times PQ}{(N-1) \frac{E^2}{X^2} + PQ}$$

Donde:

m = muestra

N = población

PQ =

E = margen de error

X = constante

$$n = \frac{578 \times 0.25}{(578 - 1) \frac{0,09^2}{2^2} + 0,25}$$

$$m = \frac{144,75}{1.402}$$

m= 105

Cálculo de fracción muestral

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

$$m = \frac{105}{578}$$

$$m = 0.1816$$

### **Licenciaturas**

- Primera Promoción  $129 \times 0,1816 = 23,4$
- Segunda Promoción  $31 \times 0,1816 = 5,6$
- Tercera Promoción  $40 \times 0,1816 = 7,2$
- Cuarta Promoción  $59 \times 0,1816 = 10,7$
- Quinta Promoción  $32 \times 0,1816 = 5,8$
- Sexta Promoción  $33 \times 0,1816 = 5,9$
- Séptima Promoción  $31 \times 0,1816 = 5,6$

### **Docencia**

- Primera promoción  $27 \times 0.1816 = 4,9$
- Segunda promoción  $39 \times 0,1816 = 7,0$
- Tercera promoción  $20 \times 0,1816 = 3,6$
- Cuarta promoción  $14 \times 0,1816 = 2,4$

### **Tecnologías**

- Primera promoción  $35 \times 0,1816 = 6,3$
- Segunda promoción  $39 \times 0,1816 = 7,0$
- Tercera promoción  $49 \times 0,1816 = 8,8$

**Cuadro 3 Muestra**

<b>PROMOCION</b>	<b>LICENCIATURA</b>	<b>DOCENCIA</b>	<b>TECNOLOGÍAS</b>
Primera	23	5	6
Segunda	6	7	7
Tercera	7	4	9
Cuarta	11	2	-
Quinta	6	-	-
Sexta	6	-	-
Séptima	6	-	-
<b>Sub Total</b>	<b>65</b>	<b>18</b>	<b>22</b>
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>		

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. PROCESOS**

Luego de haber realizado las encuestas a la población de secretarias y alumnos de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

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

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a las 2 secretarias y como muestra de 105 estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español 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 en la Barra de Menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió Gráficos circulares.

Los gráficos circulares sirvieron a las investigadoras para el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación.

## 4.2. Resultados de las encuestas a las secretarías de los Programas Semipresenciales de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

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

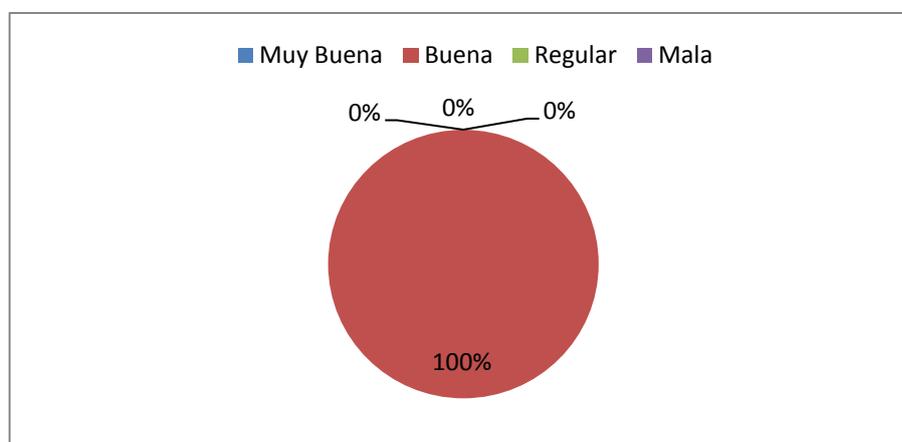
**Tabla 1 de Resultados N° 1**

VARIABLE	F	%
Muy Buena	0	0
Buena	2	100
Regular	0	0
Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.

Elaboración: Las autoras.

**Gráfico 5 de Resultados N° 1**



### Análisis e interpretación

El mayor porcentaje de las encuestadas considera que el sistema de archivo de la secretaría de los programas semipresenciales de la FECYT tiene una organización y codificación buena. Por lo tanto se deduce que el cien por ciento de la organización y codificación es buena.

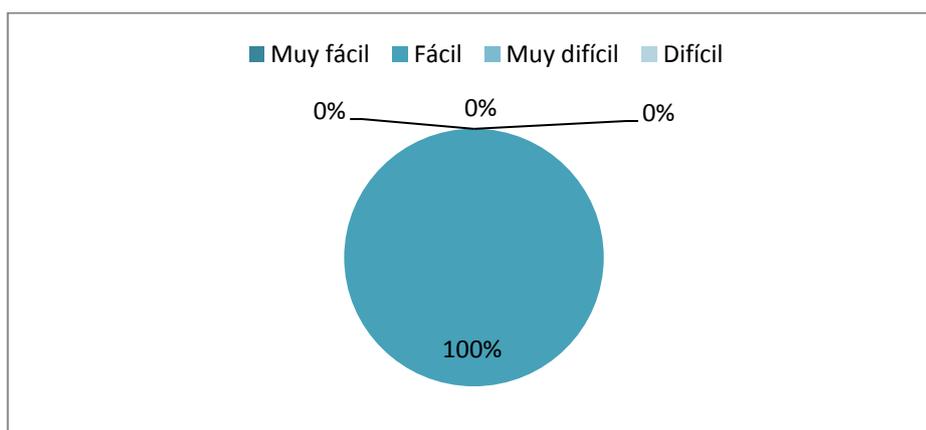
## 2. ¿Le es fácil ubicar la información con el archivo?

**Tabla 2 de Resultados N° 2**

VARIABLE	f	%
Muy fácil	0	0
Fácil	2	100
Muy difícil	0	0
Difícil	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras.

**Gráfico 6 de Resultados N° 2**



### **Análisis e Interpretación:**

La mayoría de las encuestadas manifiestan que es fácil ubicar la información con el archivo, el cual les permite encontrar con agilidad los documentos.

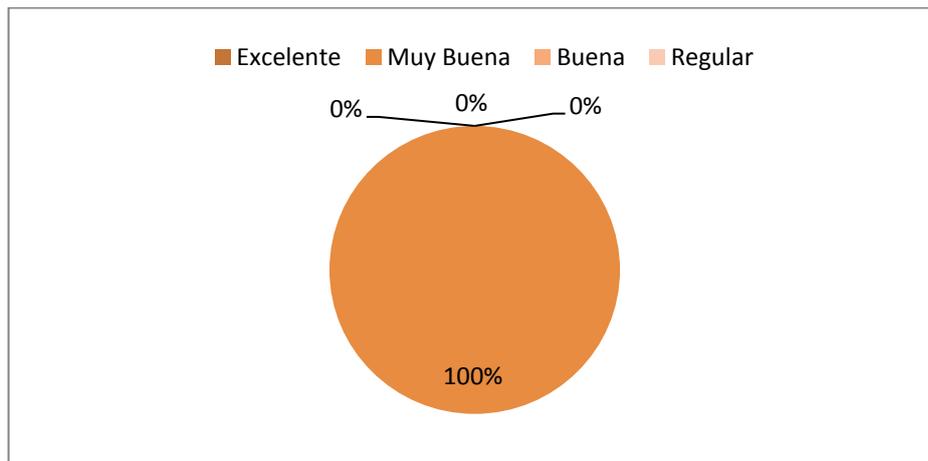
**3. ¿El sistema de archivo permite una conservación de la información?**

**Tabla 3 de Resultados N° 3**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Excelente	0	0
Muy Buena	2	100
Buena	0	0
Regular	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras.

**Gráfico 7 de Resultados N° 3**



**Análisis e Interpretación:**

Todas las encuestadas consideran que es importante el sistema computarizado de archivo, por lo tanto permite conservar la información. Con un porcentaje del cien por ciento equivalente a muy buena.

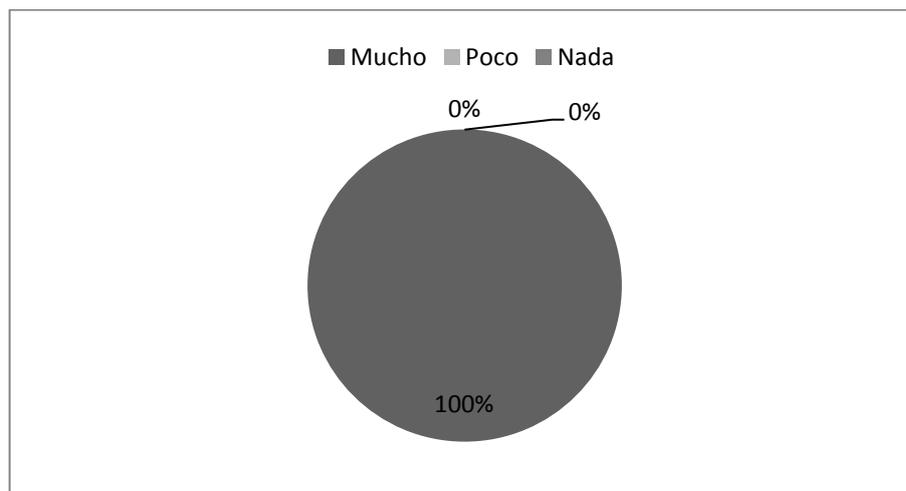
**4. ¿Cree usted que el sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites?**

**Tabla 4 de Resultados N° 4**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Mucho	2	100
Poco	0	0
Nada	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras.

**Gráfico 8 de Resultados N° 4**



**Análisis e Interpretación:**

La mayoría de las encuestadas manifiestan que es indispensable contar con un sistema de archivo computarizado porque ayuda mucho a la agilidad de los trámites, lo importante es saber manejar de forma correcta este sistema de archivo.

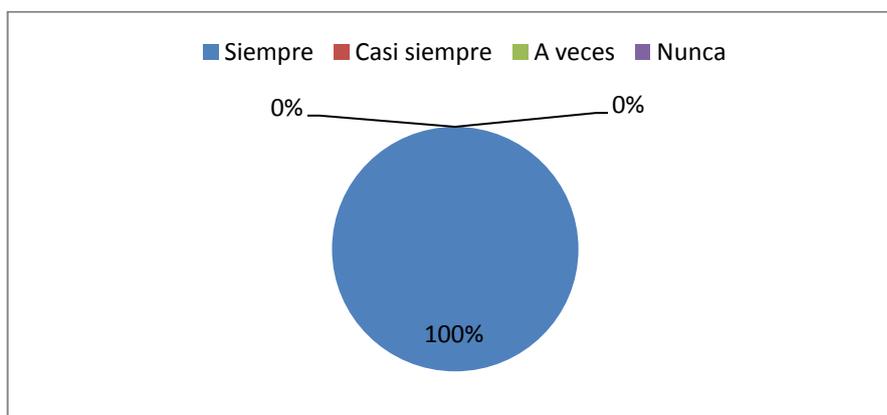
**5. ¿Cree usted que la clasificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?**

**Tabla 5 de Resultados N° 5**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Siempre	2	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras.

**Gráfico 9 de Resultados N° 5**



**Análisis e Interpretación:**

Todas las encuestadas indican que la clasificación de la información ayuda a satisfacer las necesidades siempre. Por lo que se determina que la clasificación de la información del archivo computarizado satisface las necesidades de atención.

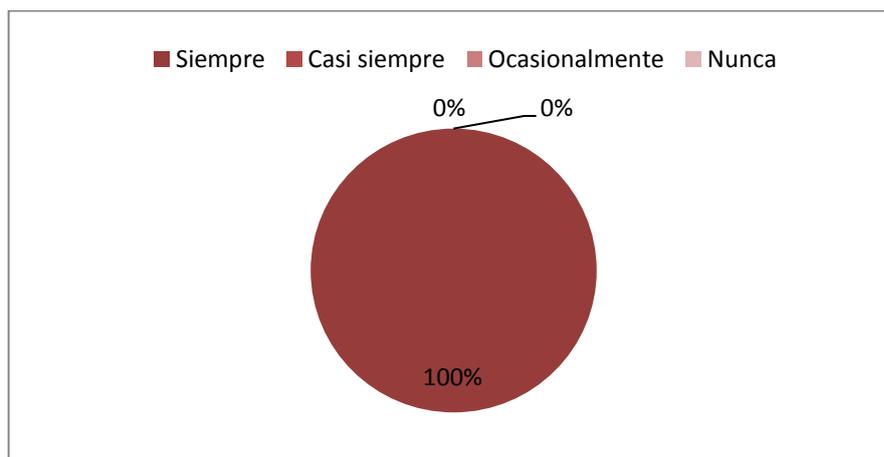
**6. ¿Considera usted que los procesos del archivo mejoran la calidad de la atención?**

**Tabla 6 de Resultados N° 6**

VARIABLE	f	%
Siempre	2	100
Casi siempre	0	0
Ocasionalmente	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 10 de Resultados N° 6**



**Análisis e Interpretación:**

La mayoría de las encuestadas consideran que los procesos de archivo computarizado mejoran la calidad de atención siempre, por lo que permite agilidad en el despacho de los documentos.

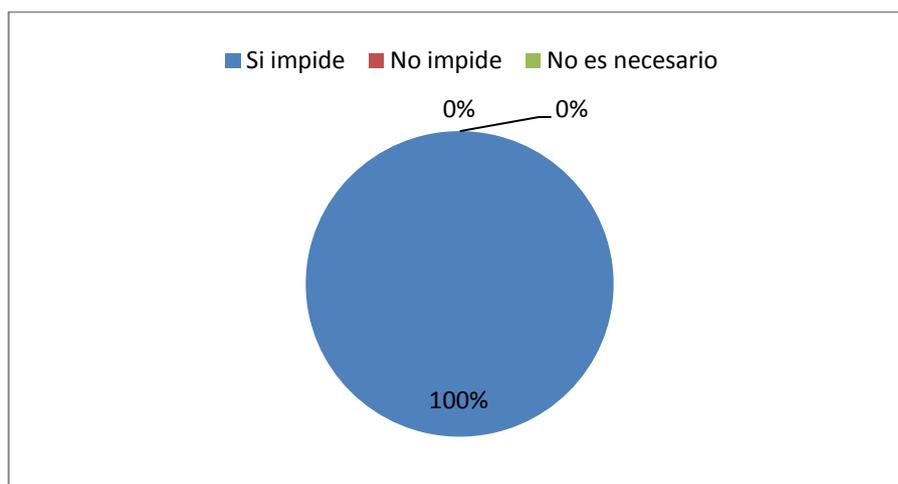
**7. ¿Cree usted que la falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo?**

**Tabla 7 de Resultados N° 7**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si impide	2	100
No impide	0	0
No es necesario	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 11 de Resultados N° 7**



**Análisis e Interpretación:**

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

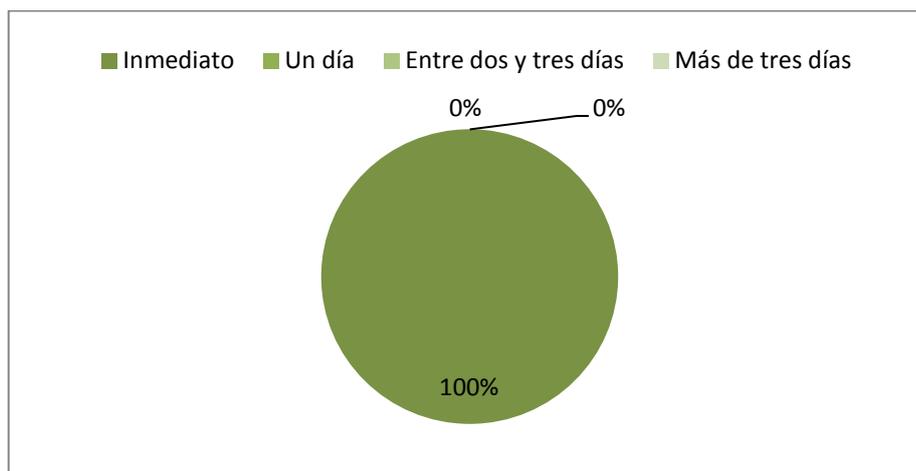
**8. ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?**

**Tabla 8 de Resultados N° 8**

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

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 12 de Resultados N° 8**



**Análisis e Interpretación:**

Las dos encuestadas manifiestan que para dar solución a un trámite con el sistema de archivo computarizado es inmediato. Esto permite ahorrar tiempo y dar solución de inmediato al usuario.

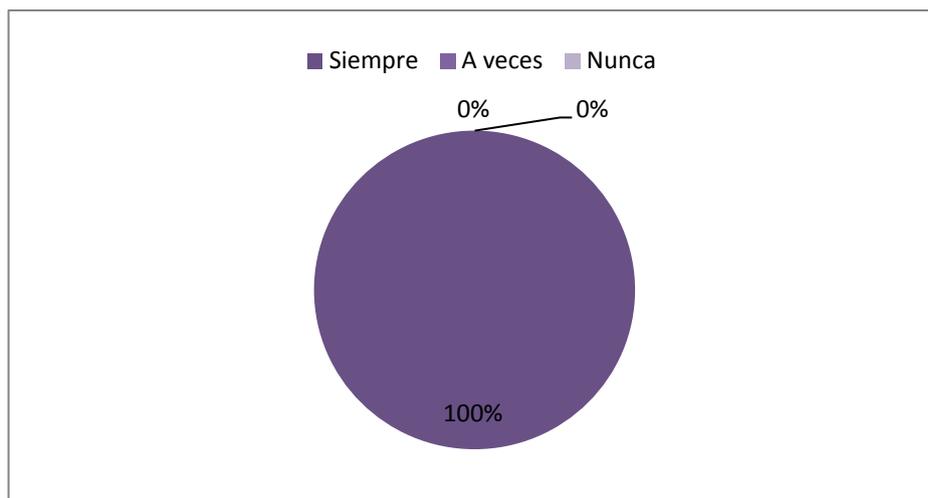
**9. ¿Considera usted que una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?**

**Tabla 9 de Resultados N° 9**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Siempre	2	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 13 de Resultados N° 9**



**Análisis e Interpretación:**

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

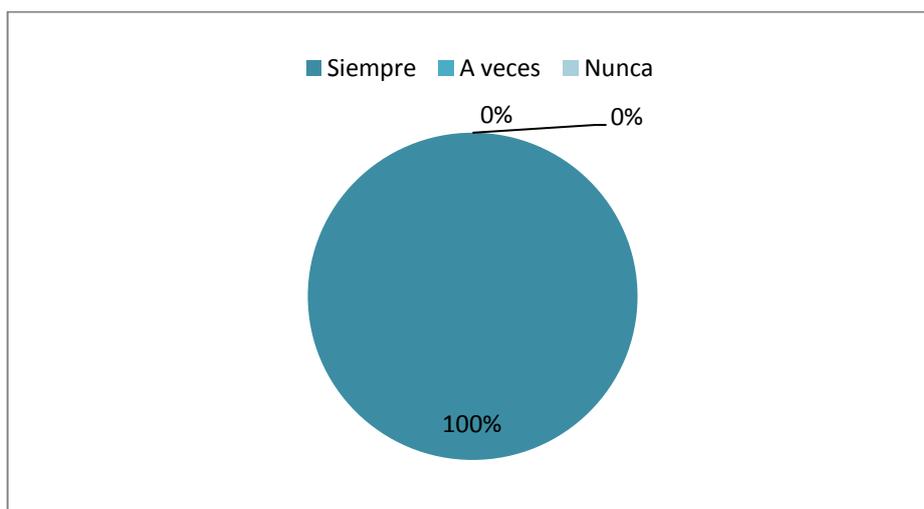
**10. ¿El sistema de archivo le permite atender con calidad en los requerimientos del usuario?**

**Tabla 10 de Resultados N° 10**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Siempre	2	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 14 de Resultados N° 11**



**Análisis e Interpretación:**

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

#### 4.3. Resultados de las encuestas a los estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

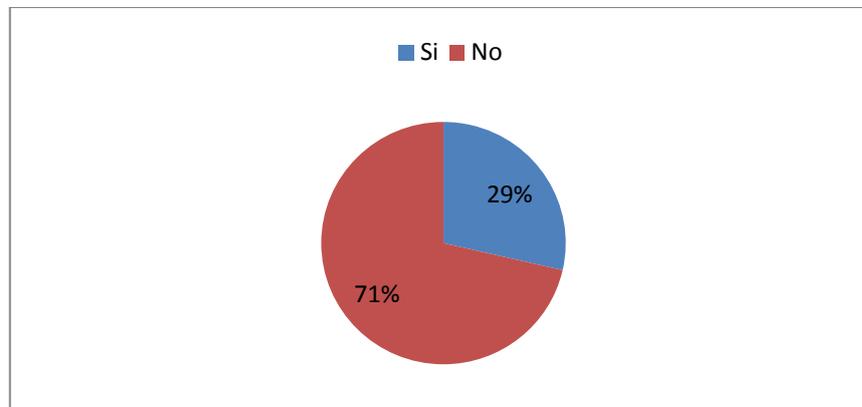
##### 1. ¿Usted ha visto el sistema de archivo de la carrera de Secretariado tiene una organización y codificación?

**Tabla 11 de Resultados N° 1**

VARIABLE	f	%
Si	30	28,57
No	75	71,43
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 15 de Resultados N° 1**



#### **Análisis e Interpretación:**

La mayoría de las encuestadas manifiestan que no han visto un sistema de archivo organizado y codificado en la carrera de secretariado, mientras que la minoría de las encuestadas afirman que si han visto un sistema de archivo organizado y codificado que permite dar un servicio de calidad.

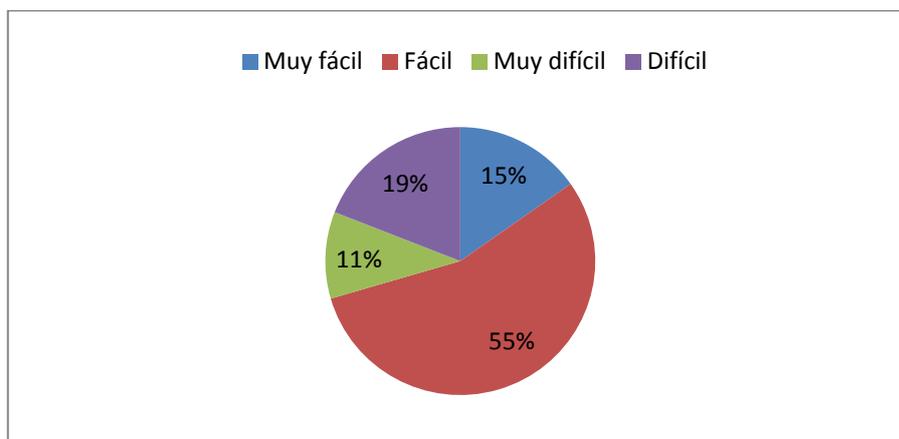
2. ¿Según su apreciación a las secretarias les es fácil ubicar la información con el archivo?

**Tabla 12 de Resultados N° 2**

VARIABLE	f	%
Muy fácil	16	15,24
Fácil	58	55,24
Muy difícil	11	10,48
Difícil	20	19,05
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 16 de Resultados N° 2**



**Análisis e Interpretación:**

Para la mayoría de las encuestadas es fácil ubicar la información con el archivo, mientras que el diecinueve por ciento de las encuestadas manifiestan que es difícil ubicar la información, el quince por ciento responde que es muy fácil; en cambio el once por ciento manifiesta que es muy difícil ubicar la información con el archivo.

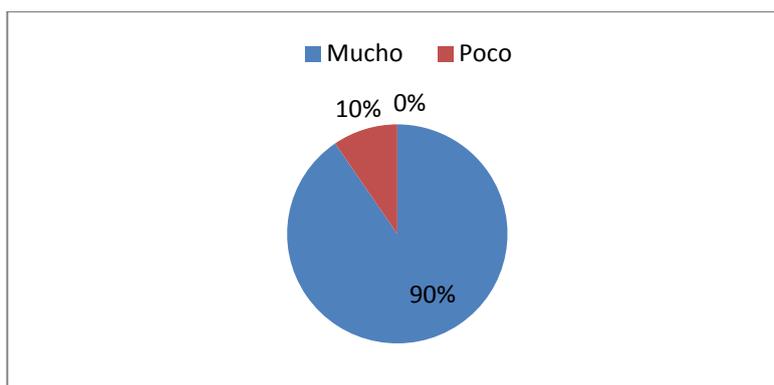
3. ¿Cree usted que el sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites?

**Tabla 13 de Resultados N°3**

VARIABLE	f	%
Mucho	95	90,48
Poco	10	9,52
Nada	0	0,00
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 17 de Resultados N° 3**



**Análisis e Interpretación:**

La mayoría de las encuestadas manifiestan que el sistema de archivo computarizado ayuda mucho en la agilidad de los trámites y dar solución de inmediato al usuario.

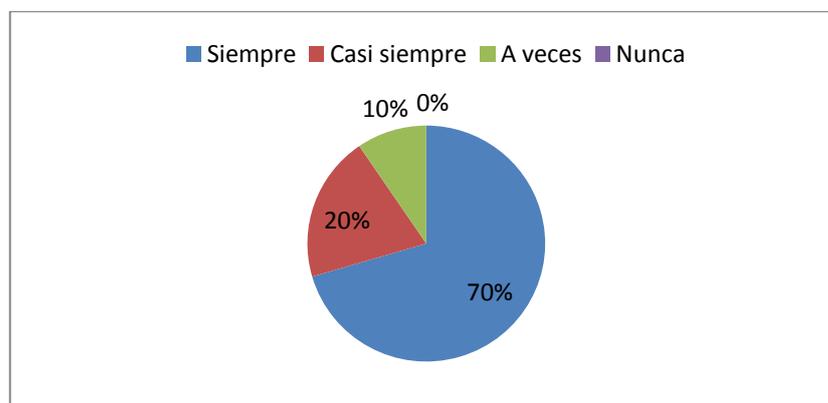
4. ¿Cree usted que la clasificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de los estudiantes?

**Tabla 14** de Resultados N° 4

VARIABLE	f	%
Siempre	74	70,48
Casi siempre	21	20,00
A veces	10	9,52
Nunca	0	0,00
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 18** de Resultados N° 4



**Análisis e Interpretación:**

La mayoría de las entrevistadas informaron que la clasificación de la información ayuda a satisfacer las necesidades siempre, por lo que se determina que la clasificación de la información del archivo computarizado si satisface las necesidades de atención.

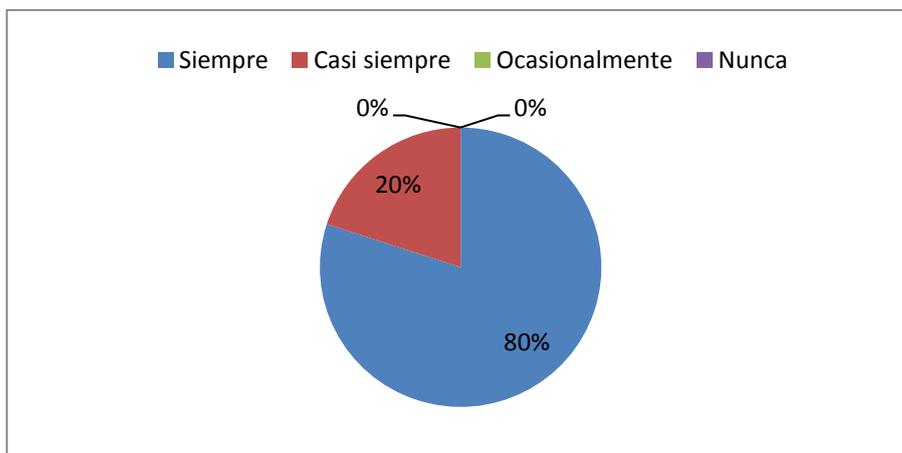
5. ¿Considera usted que los procesos del archivo mejoran la calidad de atención?

**Tabla 15** de Resultados N° 5

VARIABLE	f	%
Siempre	84	80,00
Casi siempre	21	20,00
Ocasionalmente	0	0,00
Nunca	0	0,00
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 19** de Resultados N° 5



**Análisis e Interpretación:**

La mayor parte de las encuestadas consideran que el proceso de archivo computarizado mejora la calidad de atención, se cree que el sistema de archivo siempre utiliza procesos que mejora la calidad de atención al usuario.

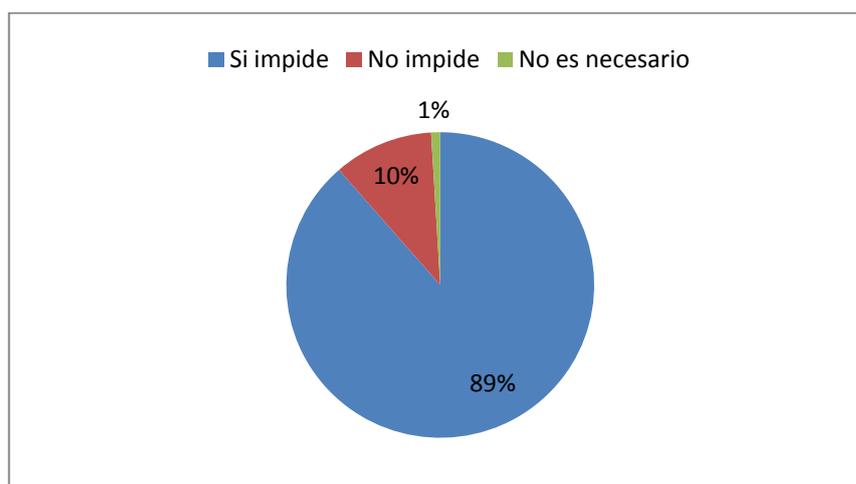
6. ¿Cree usted que la falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo?

**Tabla 16** de Resultados N° 6

VARIABLE	f	%
Si impide	93	88,57
No impide	11	10,48
No es necesario	1	0,95
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 20** de Resultados N° 6



**Análisis e interpretación:**

El mayor porcentaje de las encuestadas manifiestan que la falta de referencia si impide en el buen manejo del sistema de archivo computarizado y unas pocas informaron que no impide. Por lo que es necesario tener un sistema de archivo computarizado en forma numérico y alfabético para el buen manejo del sistema.

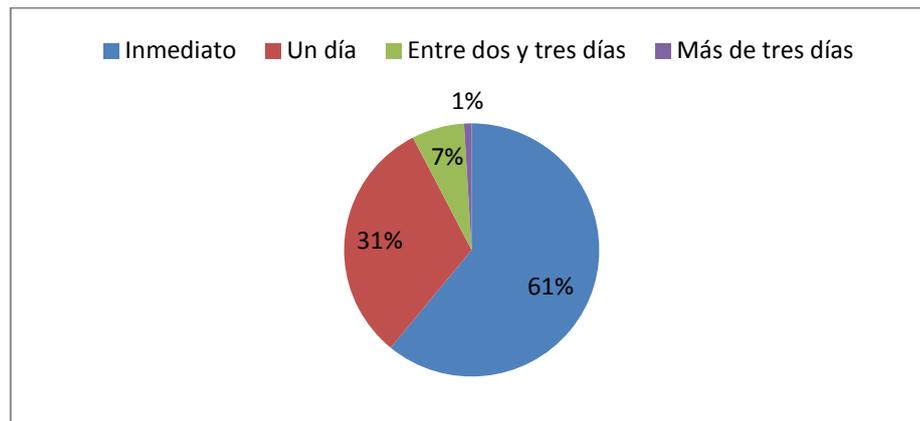
7. ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?

**Tabla 17 de Resultados N° 7**

VARIABLE	f	%
Inmediato	64	60,95
Un día	33	31,43
Entre dos y tres días	7	6,67
Más de tres días	1	0,95
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Tabla 18 de Resultados N° 7**



**Análisis e Interpretación:**

La mayoría de las encuestadas afirman que para dar solución a un trámite con el sistema de archivo computarizado es inmediato, por lo tanto los trámites se los realizaría con más prontitud y agilidad.

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

**Tabla 19** de Resultados N° 8

VARIABLE	f	%
Siempre	97	92,38
A veces	8	7,62
Nunca	0	0,00
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 21** de Resultados N° 8



**Análisis e Interpretación:**

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

9. ¿El sistema de archivo le permite atender con calidad en los requerimientos del usuario?

**Tabla 20** de Resultados N° 9

VARIABLE	f	%
Siempre	95	90,48
A veces	10	9,52
Nunca	0	0,00
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 22** de Resultados N° 9



**Análisis e Interpretación:**

La mayoría de las encuestadas señalan que el sistema de archivo computarizado siempre permite atender con calidad en los requerimientos del usuario, se confirma que se debe manejar correctamente el sistema de archivo computarizado para poder dar un servicio de calidad.

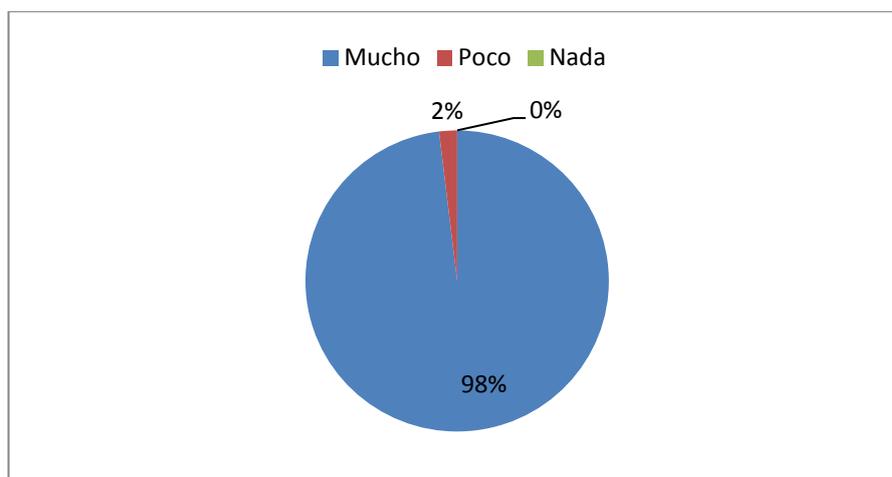
**10. ¿Cree que se mejoraría la atención a los estudiantes con un archivo computarizado?**

**Tabla 21** de Resultados N° 10

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Mucho	103	98,10
Poco	2	1,90
Nada	0	0,00
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.  
Elaboración: Las autoras

**Gráfico 23** de Resultados N° 10



**Análisis e Interpretación:**

La mayoría de las encuestadas manifiestan que mucho se mejoraría la atención a los estudiantes utilizando el sistema de archivo computarizado, en la cual se facilitaría la solución inmediata de los trámites.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

En la Secretaría de los Programas Semipresenciales de la FECYT realizamos la propuesta de nuestro trabajo de grado, en la cual encontramos los documentos en sus respectivos archiveros, pero lo que pudimos constatar fue: que los documentos se encontraban deteriorados por motivo del polvo, del sol y la humedad. Por tal razón aplicamos la encuesta a los estudiantes y a las Secretarías obteniendo como resultado realizar un programa de archivo computarizado donde los documentos se los pueda encontrar con facilidad y así poder dar una mejor atención al usuario.

**5.1.1.** La desorganización de los archivos dificulta la ubicación de los documentos, esto implica que los documentos se han encontrado con dificultad, siendo este el motivo para que se aplique un programa de archivo computarizado y facilite el manejo correcto de los documentos.

**5.1.2.** El sitio no adecuado permite que los documentos se deterioren por tal motivo el sistema de archivo computarizado logra clasificar la información para mejorar la calidad y la atención en los trámites permitiendo satisfacer las necesidades de los usuarios.

**5.1.3.** La pérdida de tiempo para ubicar la información no permite atender con rapidez a los usuarios, por eso se considera que el sistema de archivo computarizado ayudara de la mejor manera a una correcta

utilización de los documentos para que los trámites sean entregados de inmediato.

**5.1.4.** La pérdida de documentos retrasan los tramites, por tal razón es importante el sistema de archivo computarizado, el cual nos permita conservar los documentos.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

**5.2.1.** Se recomienda a las señoritas secretarias aplicar esta propuesta para el uso adecuado del sistema, que permite entregar una información de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios.

**5.2.2.** Se recomienda a las señoritas secretarias dar un adecuado uso al sistema de archivo computarizado, tomando en consideración los siguientes aspectos:

- ❖ Normalizar los procedimientos de organización de los documentos en las oficinas para facilitar una gestión rápida y eficaz por parte de las unidades administrativas a partir de su ingreso, trámite, custodia y respuesta.
- ❖ No deje para otro día lo que deba archivar, sino que procure hacerlo diariamente a una hora determinada.
- ❖ Use carpetas de colores detrás de las guías.
- ❖ Archive siempre detrás de las guías.
- ❖ Rotule las carpetas para indicar el asunto que contiene; si está escrito a máquina, protéjalo con cinta o mica.
- ❖ No utilice nunca sujetadores (clips).
- ❖ Evite la acumulación de expedientes en una gaveta, pues los documentos se maltratan.
- ❖ Archive en la última gaveta los expedientes que no se consulten con regularidad.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

TEMA: HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL MANEJO DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

#### **6.2. JUSTIFICACIÓN**

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

#### **6.3. FUNDAMENTACIÓN**

Es necesario que en la Facultad se conozca por lo menos, lo prioritario con relación a las normas vigentes de Archivo, ya que de la investigación que se ha realizado en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, se concluye que se desconoce la existencia de normatividad para la tenencia y manejo de documentos institucionales a nivel general y que los documentos existentes en las instituciones públicas, pertenecen al Estado Ecuatoriano, según lo determina la “LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS” que en su parte pertinente dice: “ART. 1.- Constituye Patrimonio 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”.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. General**

Mejorar el proceso del archivo de la secretaría de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, de los programas Semipresenciales de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

### **6.4.2. Específicos**

- ❖ Facilitar a las señoritas secretarias el manejo adecuado del programa de archivo computarizado para lograr una mejor atención y agilidad en los trámites.
- ❖ Socializar la mecánica funcional y operativa del programa de archivo computarizado con el personal administrativo responsable de la Secretaría de los Programas Semipresenciales de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

## **6.5. IMPORTANCIA**

Este programa de archivo computarizado es novedoso, de fácil manejo, los documentos se los encuentra de inmediato al poner el apellido del usuario, esto permite una mejor atención y rapidez al entregar los documentos.

## **6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

El Programa de Archivo Computarizado que constituye el punto de mayor relevancia de este trabajo de investigación, se lo realizó en la Secretaría de los programas Semipresenciales 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 investigación es bibliográficamente factible debido que para su desarrollo se dispuso del material 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 de información la cual respalda la importancia de la elaboración de esta tesis.

### **Financiera**

El trabajo de investigación resultó viable en el ámbito económico puesto que los costos en los que se incurrió estuvieron previstos dentro del presupuesto establecido tanto para el desarrollo y levantamiento de información primaria como para la elaboración del capítulo final o de propuesta.

Cabe recalcar que el financiamiento provino de recursos propios de las autoras de la investigación el mismo que solvento gastos administrativos y de operación para la presentación del informe final.

### **Tecnológica**

En la factibilidad tecnológica es muy importante destacar todos los recursos incluyendo hardware, software y demás dispositivos electrónicos

mediante los cuales se consiguió realizar un procesamiento óptimo de la información primaria mismo que fue determinante a la hora de establecer conclusiones y recomendaciones del estudio de campo.

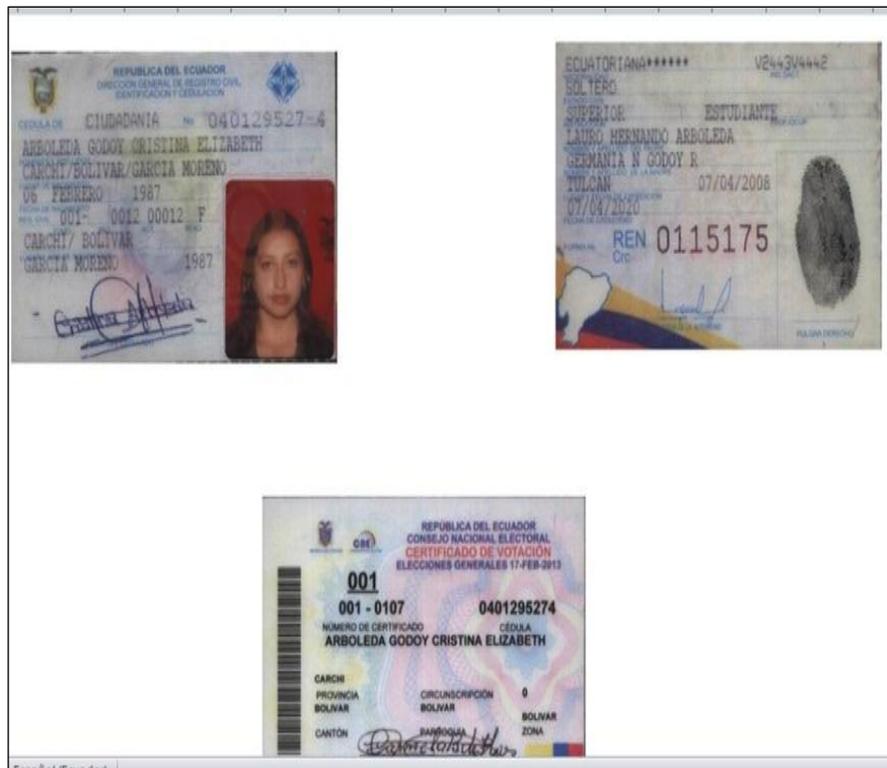
De la misma manera el recurso tecnológico fue indispensable al momento de desarrollar el último paso de la investigación el cual consistió en la elaboración de un sistema informático que facilite la localización eficiente de la información académica de cada uno de las y los estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

## 6.8. PLAN DE EJECUCIÓN

Como primer paso para la elaboración de este programa se procedió a escanear cada uno de los documentos de las carpetas de los estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de cada una de las promociones.

Con los documentos siguientes:

### ❖ Copia de cédula y certificado de votación



❖ Título de Bachiller



❖ Acta de Grado

COLEGIO TÉCNICO NACIONAL "ALFREDO ALBORNOZ SÁNCHEZ"  
BOLÍVAR - CARCHI - ECUADOR

precio Valorada  
Por \$ 0.028

0609

COPIA DE ACTA DE GRADO  
AÑO LECTIVO: 2004 - 2005

En Bolívar Provincia de Carchi el día nueve del mes de Julio de 2005 el Consejo Directivo del Colegio Téc. Alfredo Albornoz Sánchez presidido por Dr. William Oña Molina en su calidad de Rector e integrado por Lic. César Flores, Lic. Nelson Urrutia, Dr. Fausto Melo, Lic. Patricio Egas y como Secretaria Señora Marta Pabón V.

de conformidad con las disposiciones reglamentarias vigentes, proceden a revisar el expediente de ARBOLEDA GODDY CRISTINA ELIZABETH quien, de conformidad con el Artículo 248 del Reglamento General de la Ley de Educación, se ha hecho acreedor a las siguientes notas:

a) Promedio de las notas globales de primero a quinto cursos	17,30
b) Promedio de Sexto Curso	17,38
c) Nota Final del Trabajo de Investigación, Práctica o Equivalente	20,00
d) Promedio de los Exámenes Escritos de Grado	17,25
TOTAL	71,93
PROMEDIO TOTAL	17,28

NOTA DEFINITIVA DE GRADO **18 (DIECIOCHO)**  
EQUIVALENTE A: **MUY BUENA**

Además, se verifica el cumplimiento de los artículos 243 y 268 del Referido Reglamento. En consecuencia, el H. Consejo Directivo le confiere el Título de Bachiller en: **COMERCIO Y ADMINISTRACION** Especialización: **CONTABILIDAD**

Para constancia de lo actuado, firma en unidad de acto conjuntamente con la Secretaría que da fe

(f.) El Rector del Colegio: \_\_\_\_\_ (f.) El Primer Vocal: \_\_\_\_\_  
(f.) El Segundo Vocal: \_\_\_\_\_ (f.) El Tercer Vocal: \_\_\_\_\_  
(f.) La Secretaria de Educación Media: \_\_\_\_\_

Es fiel copia del original que consta en el Libro de Actas de Grado del Plantel.

(f.) \_\_\_\_\_ (f.) **Marta Pabón V.**  
SECRETARÍA

❖ Record Policial

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

**NO REGISTRA ANTECEDENTES**

Espece Valorada USD 5,00

REGISTRA ANTECEDENTES **NO**

**APELLIDOS Y NOMBRES**  
GODOY RUEDA CRISTINA ELIZABETH

**DEPENDENCIA** ARCHIVO CENTRAL CARCHI      **CEDULA DE CIUDADANIA** 0401295274

**FECHA NACIMIENTO** 06/02/1987      **N° DE PASAPORTE**

**CLASIFICACION DACTILOSCOPICA** V2443V4442      **FECHA EXPEDICION** 23/01/2007      **FECHA CADUCA** 23/04/2007

oyec1759806E2351159580

**RIGOBERTO OLAFDO YEPEZ**  
SGOS. DE FULC. CARCHI  
MINISTRO DE ECONOMIA Y FINANZAS      SECRETARIO DE TESORERIA DE LA NACION

5501518

❖ **Solicitud de Inscripción**

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

**Formulario de Solicitud**  
DERECHO DE CERTIFICACION O DESGLOSE

ESPECIE VALORADA POR USD 1,00  
Nº 001325

FECHA: 22 de Enero del 2007

DIRIGIDO A: Dr. Jorge Villaroel RECTOR

SOLICITANTE: Cristina Elizabeth Godoy Rueda

FACULTAD: FECYT

ESCUELA: Programas Especiales

ASUNTO: Solicito muy comedidamente, me autorice la inscripción para el primer semestre de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Es

Firma  
040129527-4

CONSTANCIA DE PRESENTACION:      FECHA:      HORA:      FIRMA:

RESOLUCION:

❖ Solicitud de Matrícula

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
Teléfono: 2953461 Fax: 2955 - 833

**Formulario de Solicitud**  
**DERECHO DE CERTIFICACIÓN O DESGLOSE**

ESPECIE VALORADA POR USD 1,00  
Nº 121128

18/11/2008  
FECHA: 18/11/2008  
DIRIGIDO A: DECANO FECYT  
DIRIGIDO A: ARBOLEDA GODOY CRISTINA ELIZABETH  
SOLICITANTE: FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA  
FACULTAD: ESPECIALIDAD Secretariado Ejecutivo en Español  
ESCUELA: Solicito muy comedidamente matrícula para la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español  
ASUNTO: Secretariado Ejecutivo en Español

C.I. 0401295274  
18/11/2008 12:28:49

CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN FECHA: \_\_\_\_\_  
HORA: \_\_\_\_\_  
FIRMA: \_\_\_\_\_

RESOLUCIÓN: \_\_\_\_\_

U E Sec  
②

❖ Pases de notas de los diferentes semestres

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
IBARRA - ECUADOR

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD: EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA  
ESCUELA: EDUCACION TECNICA  
CARRERA: Secretariado Ejecutivo en Español

MODALIDAD: SEMIPRESENCIAL  
SISTEMA DE ESTUDIO: MODULAR  
TIPO DE CICLO: SEMESTRES  
FINANCIAMIENTO: AUTO FINANCIADO  
CICLO ACADEMICO: SEP2009-FEB2010  
FECHA DE EMISION: Friday, 11 de Diciembre del 2009

**ACTA DE MATRICULA**

MATRICULA: 138946

NOMBRES: ARBOLEDA GODOY CRISTINA ELIZABETH  
CI: 0401295274

Una vez presentados los derechos respectivos queda legalmente matriculado en:  
**QUINTO SEMESTRE**  
Con las siguientes materias:

Nº	Carrera	Materia	Créditos	Paralelo	Num. Mat.
1	CSEEE	COMPUTACION INTERNET	40	A	1
2	CSEEE	DEBERIO LABORAL II	30	A	1
3	CSEEE	ETICA PROFESIONAL	30	A	1
4	CSEEE	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	40	A	1
5	CSEEE	REGACION COMERCIAL	20	A	1
6	CSEEE	SECRETARIADO GERENCIAL	40	A	1
Total:			230		

Observaciones: \_\_\_\_\_

Secretario Abogado \_\_\_\_\_ Estudiante \_\_\_\_\_

Lugar: MARTINEZ  
Sistema Informativo Integrado UTN  
Tel: 2953461 Fax: ECT - 7001  
Página 2 de 24



## ❖ Solicitudes de Egresamiento

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

**Formulario de Solicitud**  
DERECHO DE CERTIFICACION O DESGLOSE

ESPECIE VALORADA POR USD 1,00  
Nº 005271

FECHA: 28 de febrero de 2007  
DIRIGIDO A: Sr. Marcelo López  
SOLICITANTE: Almeida Arteaga Henry Eduardo  
FACULTAD: FECYT  
ESCUELA: Educación Técnica  
ASUNTO: Solicito se digné certificar el no adeudar en la Biblioteca General de la Universidad

Firma  
C: 171628094-3

CONSTANCIA DE PRESENTACION: FECHA: 28 - 02 - 2007  
HORA: 10:00  
FIRMA: [Firma]

RESOLUCION: En Peticionario, NO Adeuda Valores a esta Biblioteca. Atentamente.

[Firma]  
Marcelo López Tapia  
BIBLIOTECA G. U. T. N.

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA GENERAL - 01

Luego de haber procesado cada uno de los documentos se procedió a la correspondiente automatización en un software especial de fácil localización de los mismos, el cual fue desarrollado con la colaboración de un experto en el área de sistemas como es el Ing. Byron Carranco Vela.

### 6.9. PROGRAMA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO.

#### DATOS TÉCNICOS E INSTRUCCIONES DE USO DE LA APLICACIÓN PARA BÚSQUEDA DE DATOS DE ESTUDIANTES EN ARCHIVOS

##### Software Utilizado:

##### ❖ Para la aplicación:

Lenguaje: Microsoft C++

Versión de .Net Framework: 4

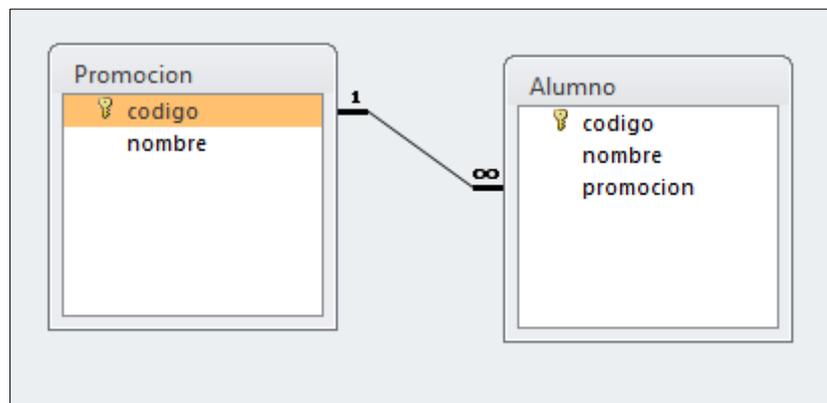
❖ **Para la base de datos:**

Microsoft Access 2010 con formato 2007 (accdb)

**Diseño de la Base de Datos:**

Para el registro y búsqueda de alumnos se diseñaron 2 tablas, una para las promociones y otra para los alumnos.

❖ **Modelo Entidad Relación**



**Diccionario de Datos:**

❖ **Tabla Promoción**

CAMPO	TIPO	LONGITUD	DESCRIPCION
Código	Long Integer Autonumber (PK)		Clave primaria
Nombre	Text	200	Nombre del directorio de cada promoción

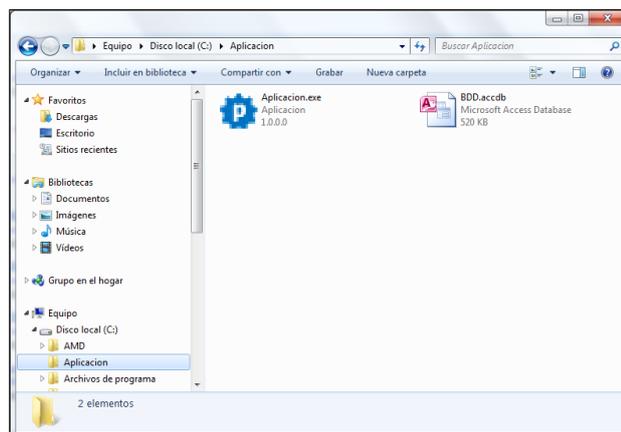
## ❖ Tabla Alumno

CAMPO	TIPO	LONGITUD	DESCRIPCION
Código	Long Integer Autonumber (PK)		Clave primaria
Nombre	Text	200	Nombre del directorio de cada alumno
Promoción	Long Integer		Campo de referencia de la promoción. A qué promoción pertenece cada alumno.

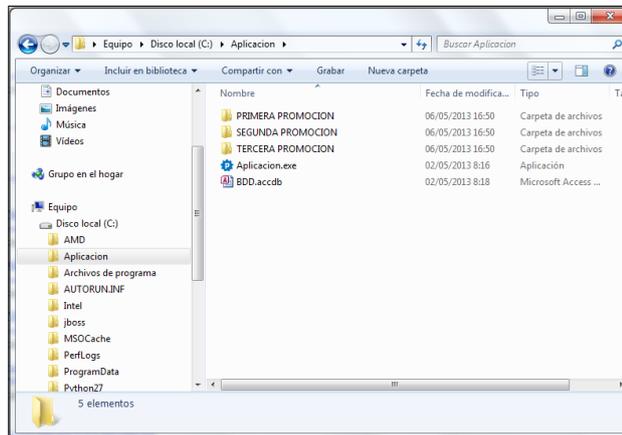
### Instalación:

La aplicación consta de 2 archivos; un archivo ejecutable (exe) llamado “Aplicación” y un archivo de Access (accdb) llamado “BDD”.

Para su instalación se debe crear una carpeta o directorio en cualquier ruta, y copiar dentro del directorio creado los 2 archivos mencionados. La carpeta o directorio que se cree para los 2 archivos puede tener cualquier nombre. En este caso el nombre de la carpeta o directorio no tiene relevancia.



Para su uso con los archivos de los estudiantes, se debe copiar las carpetas de las promociones de estudiantes dentro del directorio o carpeta creada para los archivos de la aplicación.



## Instrucciones de Uso:

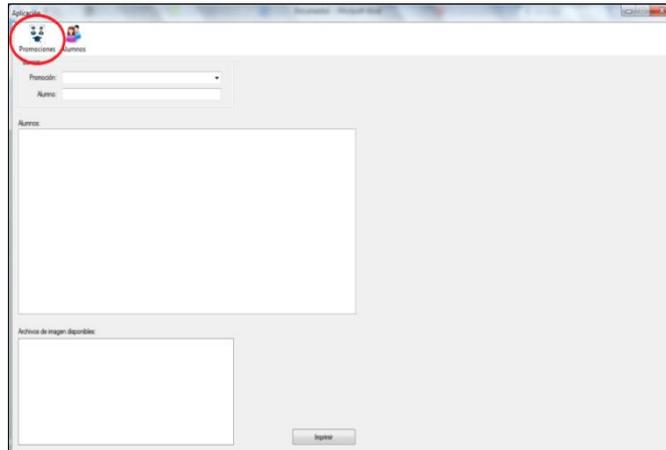
### ❖ Modo de funcionamiento

La aplicación realiza escaneos de los directorios para registrar en la base de datos tanto los nombres de las promociones como los nombres de los alumnos.

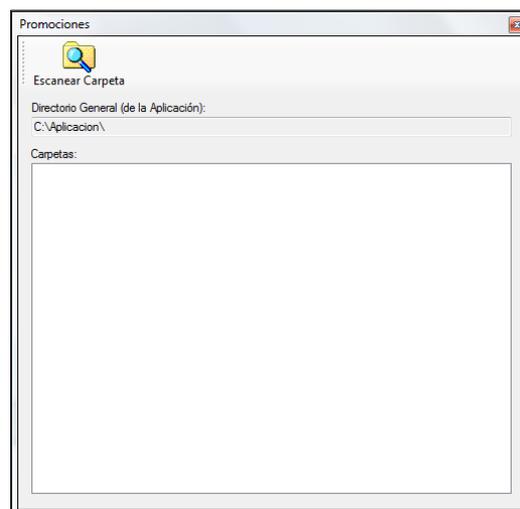
Estos datos son utilizados para realizar las búsquedas por promociones y/o por alumnos y presentar los documentos correspondientes de cada estudiante.

### ❖ Registrar las carpetas de promociones

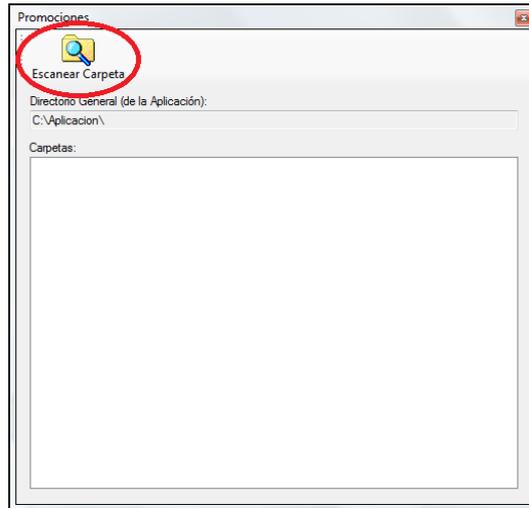
En la ventana principal de la aplicación, en el menú (parte superior) hay 2 botones, uno para las promociones y otro para los alumnos. Se debe hacer clic en el botón de las promociones.



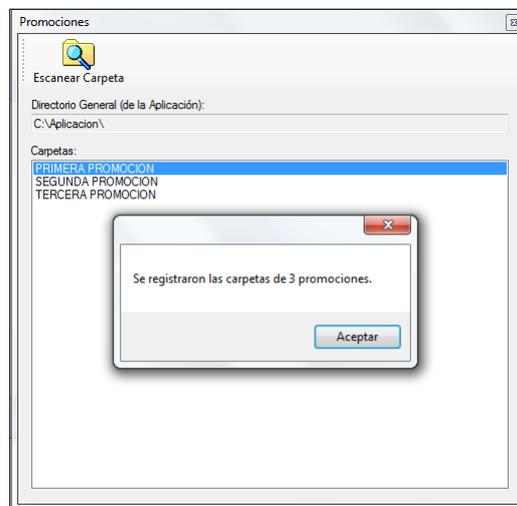
Aparecerá una ventana de diálogo que mostrará los nombres de las carpetas de promociones registradas, en caso de que no haya registros se mostrará el cuadro de las carpetas en blanco.



Para registrar las carpetas de las promociones se hace clic en el botón “Escanear Carpeta”.



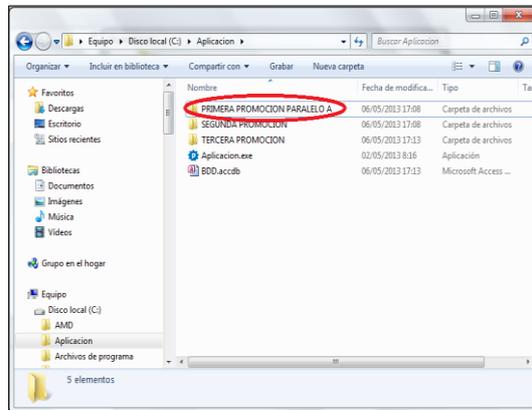
Después de realizar una búsqueda en la carpeta o directorio principal de la aplicación, aparecerán los nombres de las promociones en el cuadro de lista.



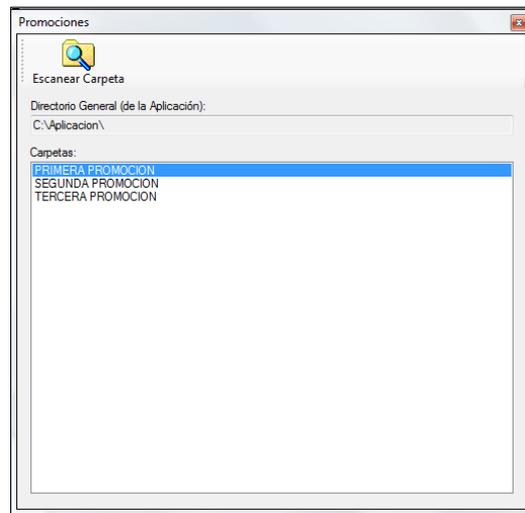
Puede haber la posibilidad de que en algún momento se cambie el nombre de las carpetas de las promociones o se eliminen. En este caso bastará con hacer clic en el botón “Escanear Carpeta” para que se actualice la base de datos.

## Ejemplo:

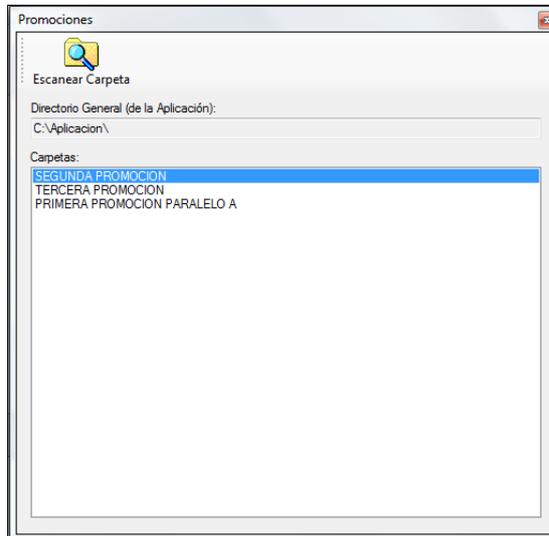
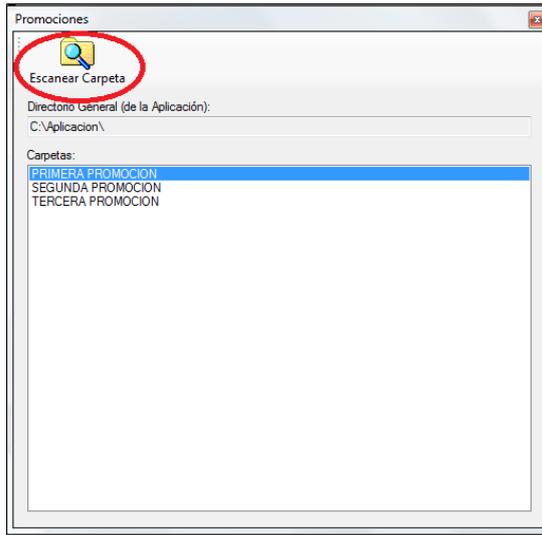
Suponiendo que se cambie el nombre de la primera promoción



Al ingresar nuevamente a la aplicación, a la ventana de Promociones, aparecerá el nombre anterior de esta carpeta.



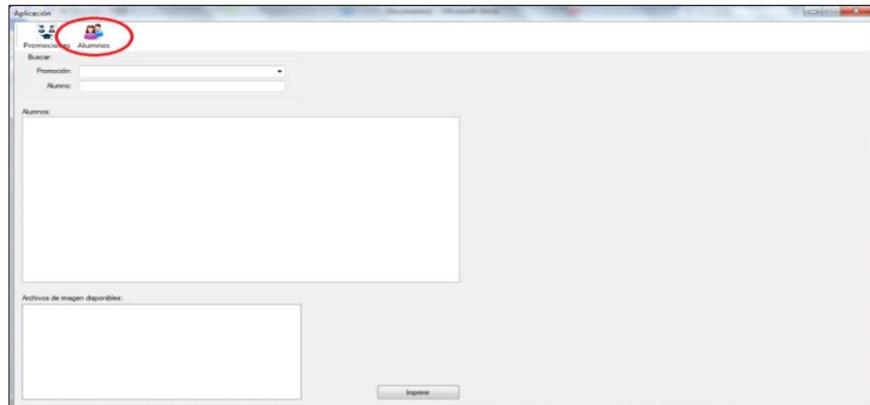
Para actualizarlo se debe hacer clic en el botón “Escanear Carpeta” para que detecte los cambios y actualice la base de datos.



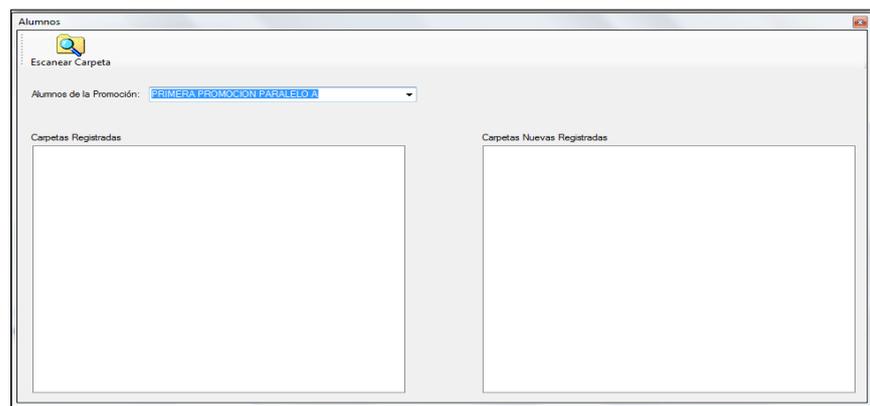
### ❖ Registrar las carpetas de los alumnos

Previamente se deben haber registrado las carpetas de las promociones para poder registrar las carpetas de los alumnos.

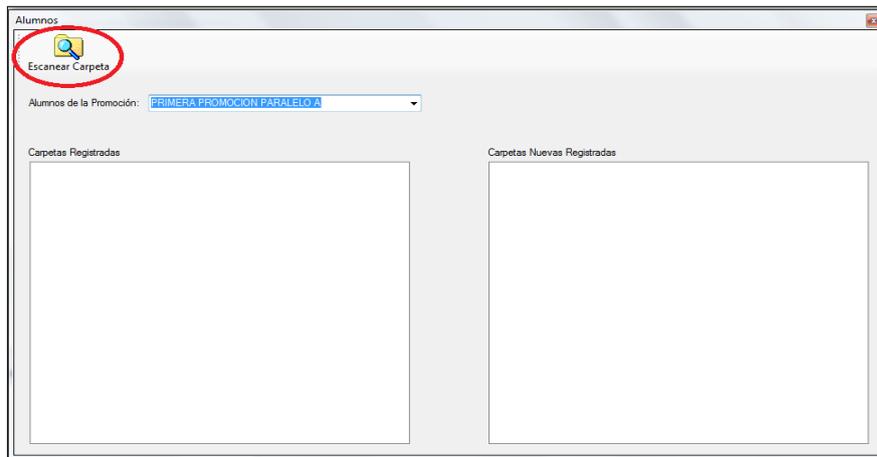
En la ventana principal de la aplicación, hacemos clic en el botón de los alumnos.



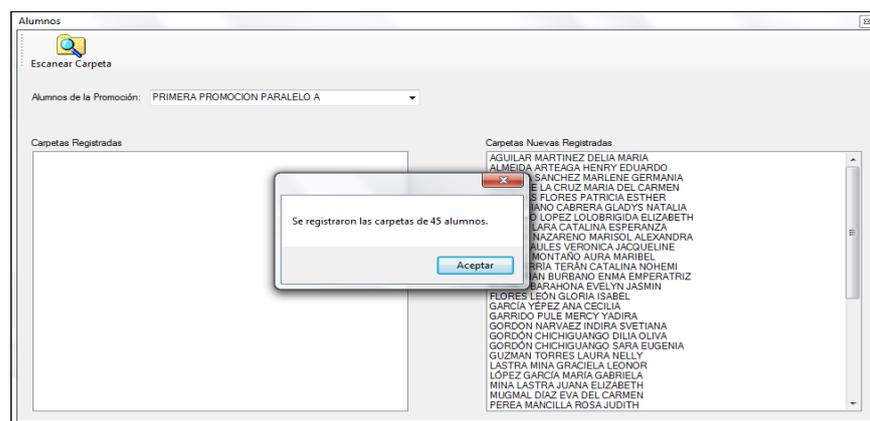
Aparecerá una ventana de diálogo que mostrará los nombres de las carpetas de los alumnos registrados en caso de que los haya.



Para registrar las carpetas de los alumnos, se debe elegir en el combo box una de las promociones registradas. Luego clic en el botón “Escanear Carpeta”.



La aplicación buscará dentro de la carpeta de la promoción elegida y registrará todas las carpetas de los alumnos que se encuentren dentro.



Este último paso se puede repetir con todas las promociones existentes.

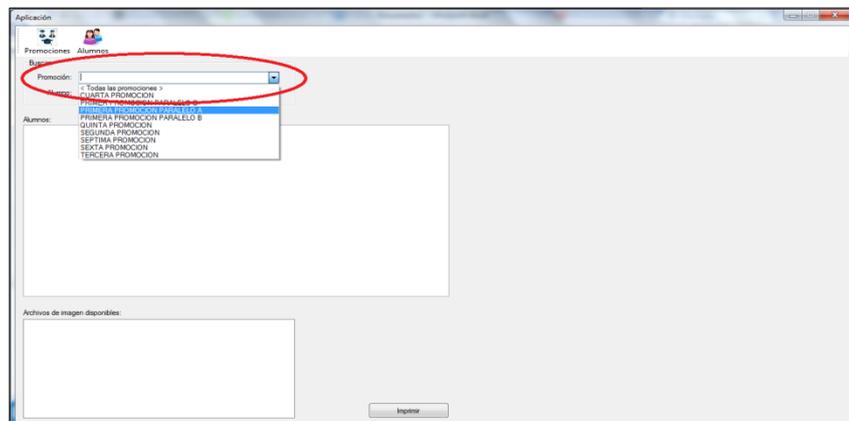
En caso de que se modifique el nombre de la carpeta de alguno de los estudiantes o se elimine la carpeta de cualquier alumno, se debe simplemente hacer clic en el botón “Escanear Carpeta” eligiendo la respectiva promoción en el combo box, para que la aplicación detecte y registre los cambios.

## ❖ Búsqueda de alumnos e impresión de documentos

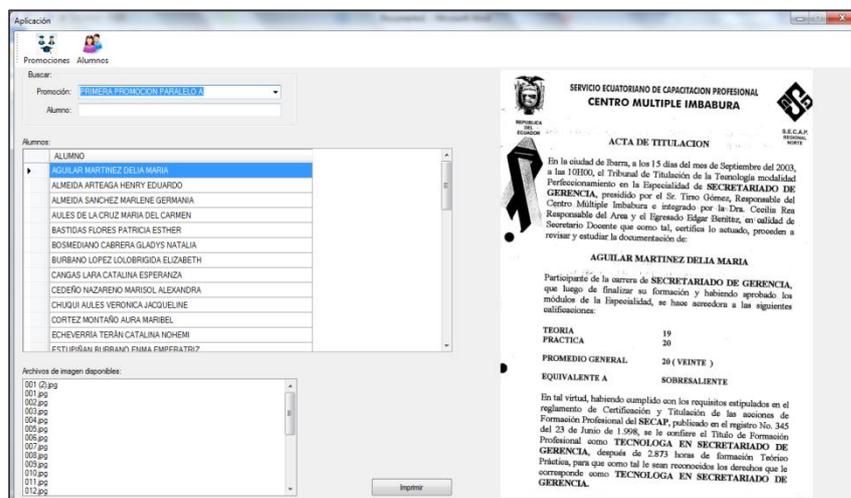
Situados en la pantalla principal de la aplicación se procede a la búsqueda de alumnos.

### ❖ Por promoción:

En el combo box Promoción, de la sección de Buscar, se elige la promoción en la que se desea hacer la búsqueda.



Aparecerán los datos filtrados por la promoción elegida.



❖ **Por nombre:**

En la sección Buscar, en la caja de texto del Nombre, se debe escribir las primeras letras por las que empieza el apellido del estudiante. Conforme se presionen las teclas de las letras iniciales del apellido del alumno, los resultados se irán actualizando.

The screenshot shows the 'Promociones Alumnos' application interface. In the search section, the 'Alumno:' field contains the letter 'a', which is circled in red. Below the search bar is a table of students and their promotions:

ALUMNO	PROMOCION
ANDRADE MENA ANITA LUCIA	PRIMERA PROMOCION PARALELO C
ARBOLEDA QUISEP MÓNICA PATRICIA	PRIMERA PROMOCION PARALELO C
ARBOLEDA QUISEP SONIA GABRIELA	PRIMERA PROMOCION PARALELO C
ALVAREZ HERNANDEZ MARTHA SUSANA	SEGUNDA PROMOCION
ANDRADE RAMOS MARIA FERNANDA	SEGUNDA PROMOCION
ARCE ESPINOSA JANETH	SEGUNDA PROMOCION
ARCINEGAS CASTRO PATRICIA MARIBEL	SEGUNDA PROMOCION
AQUILAR MARTINEZ DELIA MARIA	PRIMERA PROMOCION PARALELO A
ALMEIDA ARTEAGA HENRY EDUARDO	PRIMERA PROMOCION PARALELO A
ALMEIDA SANCHEZ MARLENE GERMANIA	PRIMERA PROMOCION PARALELO A
AULES DE LA CRUZ MARIA DEL CARMEN	PRIMERA PROMOCION PARALELO A
ALBUJA SALAZAR MÓNICA GABRIELA	PRIMERA PROMOCION PARALELO B

To the right, a 'RECAUDACIÓN' receipt is displayed for 'UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE'. The receipt includes the name 'ANDRADE MENA ANITA LUCIA', RUC/C.I.: 1001787868, and a list of items with their respective prices and quantities. The total amount is 102,000.

The screenshot shows the 'Promociones Alumnos' application interface. In the search section, the 'Alumno:' field contains the letters 'aif', which is circled in red. Below the search bar is a table of students and their promotions:

ALUMNO	PROMOCION
ARBOLEDA QUISEP MÓNICA PATRICIA	PRIMERA PROMOCION PARALELO C
ARBOLEDA QUISEP SONIA GABRIELA	PRIMERA PROMOCION PARALELO C
ARCE ESPINOSA JANETH	SEGUNDA PROMOCION
ARCINEGAS CASTRO PATRICIA MARIBEL	SEGUNDA PROMOCION

To the right, a 'Formulario de Solicitud' form is displayed for 'UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE'. The form includes the name 'ANDRADE MENA ANITA LUCIA', RUC/C.I.: 1001787868, and a list of items with their respective prices and quantities. The total amount is 102,000. The form also includes a section for 'CONFERENCIA DE PRESENTACION' and 'RESOLUCION' with a signature and date.

❖ **Por promoción y nombre:**

En la sección de Buscar, elegir la promoción y luego ir tecleando el nombre del alumno.

❖ **Impresión:**

Una vez elegido el estudiante, en el cuadro de lista inferior elegir cualquier archivo de imagen para imprimir y luego clic en el botón de imprimir.

## **6.10. IMPACTOS**

### **6.10.1. Administrativo**

La implementación del Programa digital de Archivo de la Secretaría de los Programas Semipresenciales de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, tendrá un impacto administrativo porque su aplicación garantiza mejores resultados en el procesamiento de la información, con respecto a los factores tiempo, precisión, custodia, conservación y calidad de atención. La disposición de trabajo y alto compromiso de su personal responsable facilitará la aplicación de los procedimientos estandarizados que 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 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 personal responsable del archivo de la Facultad, le permitirá a la institución ahorrar tiempo y dinero a más del valor agregado que representa el mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios.

### **6.11. DIFUSIÓN**

El informe de investigación fue socializado con las secretarías de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de los Programas Semipresenciales de la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**Congreso Nacional de Ecuador**, (2004): Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Registro Oficial N°. 337, 18 de Mayo del 2004, Quito, Ecuador.

**GÓMEZ**, Domingo (2005): Auxiliar Administrativo, 1º Edición. Editorial Mad. S.L. Madrid, España.

**COLLAGUAZO**, Rosa, Et. Al (2012): *Implementación del sistema de archivo quipux para la obtención de la calidad en la información del instituto de la niñez y la familia MIES INFA Imbabura en el año 2012 y propuesta de capacitación*, Tesis Inédita, UTN, Ibarra, Ecuador.

**BOLAÑOS**, Esteban (2007) en su artículo *El papel de la archivística en la nueva sociedad de la formación*.

**CRUZ**, José Ramón (2005) *Principios, términos y conceptos fundamentales*.

**DELGADO** Alejandro (España), *Funciones, Procesos y Requisitos*.

Océano Volumen 2, la oficina define (pág.17)

**VILLACÍS** de Ginés Zoila (1999) en su obra *Manual de Archivo* (Pág.7)

## LINCOGRAFÍA

**JULLIARD**, Gaëtan (2009): *Ley del Sistema Nacional de Archivos*, en: [http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley\\_del\\_Sistema\\_Nacional\\_de\\_Archivos.pdf](http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley_del_Sistema_Nacional_de_Archivos.pdf), (06/10/2009)

**DUQUE**, Dora: (2009): *La Archivística* en: <http://doraduque.wordpress.com/>

**CABEZAS**, Esteban (2010): *El papel de la archivística en la nueva sociedad de la información*, en: <http://escuelahistoria.fcs.ucr.ac.cr/>

**TROYA**, Jaime (2012): *Técnicas de Archivo*, en <http://www.slideshare.net/JaimeAlfredoTroyaChasi/tecnicas-de-archivo>

**SANCHEZ**, Luis (2012): *Técnicas de Archivo*, en: <http://sistemasoperativosi.bligoo.com/sistemas-de-archivos#.UoGIvvlLOQA>

**MORUECO**, Raúl (2010): *Archivo y clasificación de documentos*, en: <http://www.mailxmail.com/curso-archivo-clasificacion-documentos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos>

**OCA**, Ismeria (2011): *Archivo de documentos. La organización moderna*, en: <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288>

**CORAZÓN**, Mónica (2009): *Técnicas de Archivo* en [www.corazonmonica.blogspot.com](http://www.corazonmonica.blogspot.com)

# ANEXOS

## ANEXO 1 MATRIZ DE COHERENCIA

<p><b>TEMA:</b> EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. AÑO 2013, PROPUESTA ALTERNATIVA.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> 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 mejorar los procesos mediante un archivo digital.</p>
<p><b>SUB TEMAS O SUB PROBLEMAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los problemas que poseen las secretarías y servidores de la FECYT sobre el uso del sistema de archivo?</li> <li>• ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades en la forma de atención interna y externa de los usuarios en la facultad?</li> <li>• ¿Cómo elaborar un programa digital sobre el manejo del sistema de archivo?</li> <li>• ¿Cómo socializar el programa digital para el manejo del sistema de archivo?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la facultad.</li> <li>• Fundamentar teóricamente el sistema de archivo estudiantil computarizado.</li> <li>• Diseñar un programa digital para el manejo del archivo estudiantil alfabético.</li> <li>• Validar la propuesta de investigación y aplicarla.</li> </ul>

## **ANEXO 2 MODELO DE ENCUESTA**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

#### **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

#### **Encuesta aplicadas 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 confidencialidad 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?**

Excelente

Muy Buena

Buena Regular

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

Mucho

Poco

Nada

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

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

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

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 le permite atender con calidad en los requerimientos del usuario?**

Siempre   
A veces   
Nunca

Gracias por su colaboración

## **ANEXO 3 MODELO DE ENCUESTA**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

#### **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español 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 visto el sistema de archivo de la carrera de Secretariado tiene una organización y codificación?**

SI

NO

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

Muy fácil

Fácil

Muy difícil

Difícil

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

Poco

Nada

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

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**5. ¿Considera usted que los procesos del archivo mejoran la calidad de atención?**

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Nunca

**6. ¿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

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

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. ¿El sistema de archivo le permite atender con calidad en los requerimientos del usuario?**

Siempre

A veces

Nunca

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

Mucho

Poco

Nada

Gracias por su colaboración

## ANEXO 4 MATRIZ CATEGORIAL

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



## ORGANIZANDO LAS CARPETAS DE LOS ESTUDIANTES



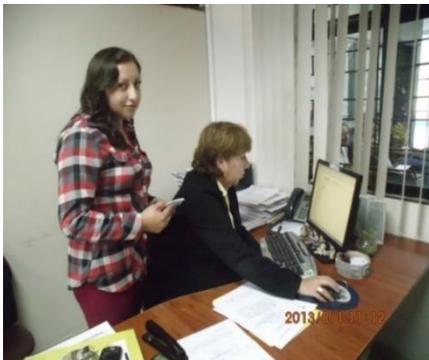
## ARCHIVANDO LAS CARPETAS DE LOS ESTUDIANTES



### ESCANEANDO LOS DOCUMENTOS



### SOCIALIZANDO LA PROPUESTA CON LA SECRETARIA DE LOS PROGRAMAS SEMIPRESENCIALES





# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

UNIVERSIDAD ACREDITADA RESOLUCIÓN 002 - CONEA - 2010 - 129 - DC.

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
PROGRAMAS SEMIPRESENCIALES

**MSC. LUIS CHILQUINGA JARAMILLO,  
SECRETARIO ABOGADO**

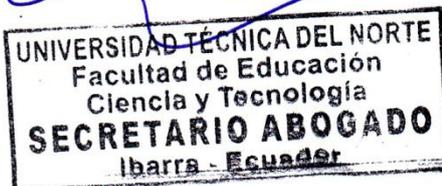
## CERTIFICO

*QUE: la señorita: LIDY RAQUELINE RODRIGUEZ CAICEDO, con cédula de ciudadanía número 100269203-4, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, elaboró su Trabajo de Grado titulado: " EL PROCESO DE DIGITACION DEL ARCHIVO DE LA SECRETARIA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE AÑO 2013.- PROPUESTA ALTERNATIVA, y realizó en la secretaría de carrera la socialización sobre el manejo del sistema de archivo, quedando así en perfecto funcionamiento y a satisfacción del usuario.*

*Faculto a la interesada dar el uso que estime conveniente al presente documento.*

*Ibarra, 15 de noviembre de 2013.*

*Msc. Luis Chiliquinga Jaramillo*



### Visión Institucional

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

Av. 17 de Julio s-21 y José María  
Córdova. Barrio El Olivo.  
Teléfono:(06)2997800  
Fax:Ext: 7011.  
Email: utn@utn.edu.ec  
www.utn.edu.ec  
Ibarra - Ecuador



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

UNIVERSIDAD ACREDITADA RESOLUCIÓN 002 - CONEA - 2010 - 129 - DC.

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
PROGRAMAS SEMIPRESENCIALES

**MSC. LUIS CHILIQUNGA JARAMILLO,  
SECRETARIO ABOGADO**

## CERTIFICO

*QUE: la señorita: **CRISTINA ELIZABETH ARBOLEDA GODOY** con cédula de ciudadanía número 040129527-4, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, elaboró su Trabajo de Grado titulado: “ **EL PROCESO DE DIGITACION DEL ARCHIVO DE LA SECRETARIA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE AÑO 2013.- PROPUESTA ALTERNATIVA**, y realizó en la secretaría de carrera la socialización sobre el manejo del sistema de archivo, quedando así en perfecto funcionamiento y a satisfacción del usuario.*

*Faculto a la interesada dar el uso que estime conveniente al presente documento.*

*Ibarra, 15 de noviembre de 2013.*

*Msc. Luis Chiliquinga Jaramillo*  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
Facultad de Educación  
Ciencia y Tecnología  
**SECRETARIO ABOGADO**  
Ibarra - Ecuador

### Visión Institucional

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

Av. 17 de Julio s-21 y José María  
Córdova. Barrio El Olivo.  
Teléfono:(06)2997800  
Fax:Ext: 7011.  
Email: utn@utn.edu.ec  
www.utn.edu.ec  
Ibarra - Ecuador



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Nosotras, **Cristina Elizabeth Arboleda Godoy**, con cédula de ciudadanía Nro. **040129527-4** y **Lidy Raqueline Rodríguez Caicedo**, con cédula de ciudadanía Nro. **100269203-4**, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autoras del trabajo de grado denominado: **“EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

CRISTINA ARBOLEDA

040129527-4

LIDY RODRÍGUEZ

100269203-4

Ibarra, a los veinte y nueve días del mes de Octubre de 2013.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### 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 dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	040129527-4	
<b>APELLIDOS NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	ARBOLEDA ELIZABETH	GODOY CRISTINA
<b>DIRECCIÓN:</b>	CANTÓN BOLÍVAR PROVINCIA DEL CARCHI BARRIO CUARANTÚN CIUDADELA NUEVO ISRAEL S/N		
<b>EMAIL:</b>	cristygatita_6@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062287-501	<b>TELF. MÓVIL:</b>	0987382754

CÉDULA DE IDENTIDAD:	100269203-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	RODRÍGUEZ CAICEDO LIDY RAQUELINE		
DIRECCIÓN:	IBARRA BARRIO LA FLORIDA CALLE LOS TULIPANES 219 Y VIOLETAS		
EMAIL:	lidyrodricaicedo@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062632-277	TELF. MÓVIL:	0969499929

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA”
AUTOR (AS):	ARBOLEDA GODOY CRISTINA ELIZABETH Y RODRÍGUEZ CAICEDO LIDY RAQUELINE
FECHA:	<b>Octubre, 29 del 2013</b>
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	<b>LICENCIATURAS EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL</b>
ASESOR /DIRECTOR:	<b>DOC. JULIO ALARCÓN</b>

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

Nosotras, Arboleda Godoy Cristina Elizabeth, con cédula de ciudadanía Nro. **040129527-4** y Rodríguez Caicedo Lidy Raqueline, con cédula de ciudadanía Nro. **100269203-4** en calidad de autoras y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la

disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

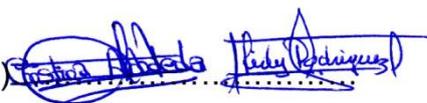
### 3. CONSTANCIAS

Las autores manifiestan 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 son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los veinte y nueve días del mes de octubre de 2013.

**LAS AUTORES:**

**ACEPTACIÓN:**

(Firma) 

(Firma)..... 

Nombres: Arboleda Cristina y Rodríguez Lidya Nombre: Ing. Betty Chávez

C.C.: 040129527-4 y 100269203-4

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_

## AUTORÍA

Nosotras, ARBOLEDA GODOY CRISTINA ELIZABETH, portadora de cédula de ciudadanía, 040129527-4 y RODRÍGUEZ CAICEDO LIDY RAQUELINE portadora de cédula de ciudadanía, 100269203-4 declaramos bajo juramento que el trabajo **“EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA”** es de nuestra autoría; y que no ha sido previamente presentado para ningún otro fin de orden académico o profesional y que los resultados de la investigación que se incluye en este documento son de mi responsabilidad.



Firma



Firma