



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DISEÑO Y PUBLICIDAD, DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DEL AÑO 2013”, PROPUESTA ALTERNATIVA

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORA:

Bazantes Cevallos Alexandra Cecilia

DIRECTOR

Dr. Galo Álvarez Tafur

Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de Trabajo de Grado del siguiente tema: "EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DISEÑO Y PUBLICIDAD, DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DEL AÑO 2013", PROPUESTA ALTERNATIVA. Trabajo realizado por la señora BAZANTES CEVALLOS ALEXANDRA CECILIA, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

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

Es lo que puedo certificar por ser justo y legal.



Dr. Galo Álvarez Tafur

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

A mi madre por inculcar en mí la importancia de estudiar.

A mi esposo Jorge y a mis hijos Jorge y Leonardo, por el estímulo y apoyo incondicional en todo momento y por ser ellos la inspiración para finalizar este trabajo de grado.

Alexandra.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología por darme la oportunidad de formarme en sus aulas durante cuatro años con conocimientos éticos y morales, sobre todo académicos para desenvolverme como una profesional eficiente.

Al Director de Trabajo de Grado por haberme brindado su apoyo y guía para que este trabajo de investigación tenga el éxito esperado.

A la secretaría de la carrera porque me abrieron las puertas y brindaron confianza para el desarrollo del presente trabajo.

Finalmente agradezco a mis familiares y amigos que colaboraron para finalizar con éxito el trabajo de grado.

Alexandra.

ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4. DELIMITACIÓN.....	4
1.4.1. Delimitación Espacial.....	4
1.4.2. Delimitación Temporal.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN.....	8
2.1.1. Fundamentación Legal.....	8
2.1.2. Fundamentación Técnica: La Archivística.....	10
2.1.3. Concepto Básico de Archivo.....	11
2.1.3. Los Sistemas de Archivo.....	14
2.1.4. Técnicas de Archivo.....	16
2.1.5. Finalidades de las Reglas de Clasificación de Archivo.....	17
2.1.6. Conservación de Documentos.....	18
2.1.7. Tipos de archivo.....	19
2.1.8. Transferencia y Eliminación de Archivos.....	21

2.1.9.	Materiales que Integran un Sistema de Archivo	23
2.1.10.	Tipos de archivadores	24
2.1.11.	Clases de Archivadores	26
2.1.12.	Materiales de Oficina.....	28
2.1.13.	Sistema Computarizado de Archivo	30
2.1.14.	Servicio al Cliente o Usuario	32
2.1.15.	Tipos de Servicio.....	35
2.1.16.	Departamento de Secretaría	36
2.1.17.	Factores integrantes de la Secretaría.....	37
2.2.	POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	39
2.3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	40
2.4.	INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	43
2.5.	MATRIZ CATEGORIAL	45
CAPÍTULO III.....		46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		46
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.1.1.	Investigación Propositiva.....	46
3.1.2.	Investigación de Campo.....	46
3.1.3.	Investigación Descriptiva.....	46
3.1.4.	Investigación Bibliográfica	47
3.2.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.2.1.	Método Científico	47
3.2.2.	Método Deductivo	47
3.2.3.	Método Analítico	48
3.2.4.	Método Inductivo.....	48
3.2.5.	Marco Matemático – Estadístico.....	48
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	49
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	49
3.4.1.	Encuesta	50
CAPÍTULO IV		51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		51
CAPÍTULO V		62

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. CONCLUSIONES	62
5.2. RECOMENDACIONES	63
CAPÍTULO VI	64
PROPUESTA ALTERNATIVA	64
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	64
6.2. JUSTIFICACIÓN.....	64
6.3. BASE TEÓRICA	65
6.4. OBJETIVOS	66
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	66
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	67
6.6.1. Documentos que se generan en la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad.....	67
6.6.2. Digitación del Archivo Estudiantil.....	68
6.6.3. El departamento de Secretaría de la Carrera de Diseño y Publicidad.	69
6.6.4. Funciones del Archivo digitalizado de la Secretaría de la Carrera de Diseño y Publicidad	69
6.6.5. Conservación de la Información	69
6.6.6. Socialización	70
6.6.7. Funcionamiento del archivo digital	71
6.7. IMPACTOS.....	75
6.7.1. Impacto Administrativo	75
6.7.2. Impacto Educativo.....	75
6.7.3. Impacto Económico.....	75
BIBLIOGRAFÍA	76
LINCOGRAFÍA	77
ANEXOS	78

RESUMEN

El trabajo de investigación se enfoca en la digitación del archivo estudiantil, como una forma de mejoramiento de las labores administrativas de la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad, este método es el más adecuado para el procesamiento y manejo de documentos de archivo, ya que mejora notablemente la atención a los usuarios que diariamente requieren de este servicio. El problema se plantea al evidenciarse el inadecuado manejo, ordenamiento y clasificación de documentos estudiantiles en la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad, debido especialmente a la falta de un archivo digital, lo que incide negativamente en el desarrollo de las actividades administrativas e imagen de la carrera y Facultad de la Universidad, además ocasiona el deterioro de documentos, pérdida de valiosa información y retraso en la entrega de trámites procesados para los estudiantes por esta razón motivó la formulación de la investigación: **EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO ESTUDIANTIL DE LA CARRERA DE DISEÑO Y PUBLICIDAD DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DEL AÑO 2013**. Seguidamente se delimitó y se determinó a quién va dirigida la encuesta según los datos registrados para la investigación; se plantearon los objetivos tanto el general como los específicos, componentes indispensables para el trabajo de la investigación. En el marco teórico se detalla las técnicas y métodos de archivo que se utilizan, además se explican las ventajas de la digitación del archivo; la investigación es de carácter documental, descriptivo, propositiva, de campo con un universo constituido por estudiantes, empleados y egresados. No se obtuvo muestra porque el número de encuestados es reducido. Se utilizó los métodos inductivo, deductivo, analítico y científico; se tomó en consideración la atención, el servicio que ofrece el personal de secretaría como también las fortalezas y debilidades en el desempeño de su labor, además se utilizaron las técnicas de observación y encuesta y sus diferentes instrumentos necesarios para la obtención de datos. Los resultados que se alcanzaron reflejan la urgente necesidad de digitalizar el archivo estudiantil, ya que la mayoría de estudiantes no están satisfechos con la información que se requiere. Se desarrolló la propuesta de digitalizar el archivo estudiantil para viabilizar la atención de los estudiantes que acuden a la oficina. Una vez implementado se procedió a la socialización con el personal de Secretaría a través de una capacitación exitosa sobre el manejo del archivo digital, con resultados positivos que permitieron concretar los objetivos de la investigación.

ABSTRACT

This research is focused on data digitization of the students' files, as a way of improvement the administrative duties of the secretarial office in the Design and Publicity Major, this method is the most adequate for the processing and management of filing documents, because it improves evidently the assistance to the people who daily require of this service. The problem is stated at facing an inadequate management, organization and classification of students documents in the secretarial office of the Design and Publicity Major, due to the lack of a digital file which has a negative impact into the development of administrative activities carried out by the major and the faculty itself, besides it causes a deterioration of documents, loss of valuable information and delay in the delivery of paper work being in process for the students; for this reason, the research purpose was originated: THE PROCESS OF DATA DIGITIZATION IN THE STUDENTS' FILE OF THE DESIGN AND PUBLICITY MAJOR IN THE FACULTY OF EDUCATION, SCIENCE AND TECNOLOGY AT THE TECNICA DEL NORTE UNIVERSITY IN THE YEAR 2012. Afterwards the population for the survey was determined based on the data registered for the research; the general and specific objectives were set, required components for the research work as well. Within the theoretical framework the filing techniques and methods used are detailed; furthermore, the advantages of this data digitization are explained; this research is documental, descriptive, proactive and of field work with a universe constituted by students, administrative staff and graduates. There has not been a sample because the number of interviewed is very small. The inductive, deductive, analytical and scientific method have been applied; it was taken into consideration the assistance and the service offered by the secretarial office staff like the strengths and weaknesses in the performance of their daily duties, besides the observation and survey techniques were used with their different required tools to get the data. The final results reflect the urgent demand of a data digitization process for the students' files, due to the fact that the majority of students are not quite satisfied with the required information. This proposal has been carried out with the main purpose of making viable the assistance to students who come to the office for help. Once it was implemented this proposal was socialized to the secretarial office staff by means of a successful training about the management of a date digitization file, with positive results which allowed to fulfill the objectives of this research work.

INTRODUCCIÓN

La Universidad Técnica del Norte, debe estar en condiciones de potencializar las actividades estudiantiles, dar por terminado la información inoportuna, la postergación de trámites, la pérdida de tiempo, de documentos y el malestar generalizado a nivel de los estudiantes y usuarios que requieren el servicio diariamente.

Los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias en materia de archivo, han permitido identificar los problemas existentes en la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad, de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte. Además determinar cuál es la situación actual del archivo estudiantil y a la vez digitalizar los documentos del archivo.

Esta investigación se divide en seis capítulos que son:

Capítulo I se indica los antecedentes, se hace un planteamiento del problema y su respectiva justificación, en este capítulo se señala los objetivos general y específicos, por ende es el propósito de esta investigación.

En el Capítulo II se fundamenta legalmente conceptos, contenidos y definiciones de palabras relacionadas a archivo, clases de archivo, conservación de documentos, Ley Nacional de archivos, digitalización y atención al cliente, que sustentarán la importancia que tiene un archivo desde la recolección de documentos hasta su resguardo y custodia.

En el Capítulo III se analiza el tipo de investigación utilizada de carácter documental, descriptivo, propositiva, de campo, con un universo constituido por estudiantes retirados, estudiantes egresados, graduados y empleados.

En el Capítulo IV se hace el análisis de los resultados que reflejan la urgente necesidad de digitalizar el archivo estudiantil, ya que la mayoría de estudiantes no están satisfechos con la información que se requiere en un tiempo oportuno.

En el Capítulo V se refiere a las conclusiones que se llegó después de analizar todas y cada una de las respuestas recolectadas a los encuestados, luego se establecen las recomendaciones para el funcionamiento del archivo digital.

En el Capítulo VI se estructura la propuesta y todas las partes que la componen como son: el título, justificación, fundamentación, los objetivos que se quieren lograr con la aplicación la factibilidad, ubicación sectorial y finalmente el impacto social que tendrá y la socialización.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

En la ciudad de Ibarra ubicada al norte del Ecuador, el 18 de julio de 1986, la Universidad Técnica del Norte adquiere su personería jurídica y de derecho público, con plena autonomía, mediante Ley Nro. 43, promulgada en el Registro Oficial Nro. 482 por este efecto legal, nace la Facultad de Ciencias de la Educación.

La Facultad de Ciencias de la Educación inicia sus pasos con gran afluencia de estudiantes en las escuelas de Pedagogía y Educación Técnica, constituyéndose en el baluarte de la institución, la oferta académica que se ofrecía en las dos escuelas era de Licenciados en Química y Biología, Físico Matemática, Idiomas, Contabilidad y Computación, Educación Física, Artesanía Artística y Artes Industriales. En vista de las nuevas exigencias de profesionales y debido a las condiciones del mundo y del país, se decide cambiar la denominación de Facultad de Ciencias de la Educación a FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA (FECYT), mediante resolución del Consejo Universitario en sesión ordinaria del 26 de julio del 2000.

La Universidad técnica del Norte y la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, luego de un diagnóstico de nuestra realidad institucional y

local, 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.

Luego de 13 años de creación de la Universidad Técnica del Norte, en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología nace la Carrera de Diseño y Publicidad.

La carrera de Diseño y Publicidad se establece como un referente y una opción de estudio para formar profesionales que sean capaces de reconocer los problemas de comunicación y plantear soluciones con la estructuración de mensajes óptimos. La publicidad siendo la principal herramienta del Marketing, en la Región Norte del País, se hace necesaria impulsarla, desde campos específicos como: Investigación de mercados, psicología en el consumo de servicios o productos, diseño de medios publicitarios, campañas publicitarias, estrategias de mercado, sistemas de promoción; con esto el estudiante a lo largo de la carrera desarrolla trabajos prácticos cuya constante es la creatividad que le ayudará a formarse como un profesional integral, capaz de promover la industria publicitaria con un mejor rendimiento social y económico.

La carrera de Diseño y Publicidad es un aporte al desarrollo de las empresas; pequeñas, medianas o grandes. En nuestro ámbito se desarrolla la actividad publicitaria, por lo que es imprescindible apoyarlas con mano de obra calificada, para mejorar su competitividad comercial. En general las empresas dan una gran acogida a un profesional formado en el Diseño y Publicidad.

La carrera de Diseño y Publicidad fue aprobada en HCD- (Honorable Consejo Directivo de la Facultad) 11 de agosto de 1999; HCU- (Honorable Consejo Universitario) 22 de sept 1999; y por el CONESUP- 19 febrero 2004 -RCP.S04 Y N° 061.04

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La documentación que se genera en una institución se la almacena con cuidado en un archivo común, se determina su eficacia y continuidad a medida que permite su utilización; a pesar de esto, en muchas instituciones públicas y privadas se guarda la documentación sin técnicas adecuadas de archivo.

Para el cumplimiento de actividades importantes en el área administrativa, se requiere de instrumentos de apoyo, métodos y procedimientos; sin embargo, en la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, se manejan los archivos de manera empírica, sin técnicas, métodos, ni sistemas acordes al desarrollo de la tecnología actual.

Los documentos representan la historia de la carrera y por ende de la Universidad, el reducido espacio físico constituye otro factor importante, lo que ha ocasionado deterioro de importantes documentos por causa de la humedad, presencia de hongos, inadecuada ventilación e iluminación; características que hacen que no sea apto para la conservación de documentos.

Además se desconoce que los documentos en general, tienen su vida útil debidamente reglamentada y que estas normas deben ejecutarse estrictamente en toda institución, para lo cual es necesario contar con un archivo que permita cuantificar el material estudiantil existente, lo que constituye una fuente de investigación para quienes lo requieran, especialmente para los historiadores. Por ausencia de un método 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 y la insatisfacción del usuario.

La implementación de un archivo digital ayudó a un fácil manejo de los documentos y evitar pérdida de la información.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a lo expuesto se formuló el problema de la siguiente manera:

¿Cuál es la situación actual del archivo estudiantil de la Carrera de Diseño y Publicidad, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte y cómo mejorarla mediante un archivo digitalizado, en el periodo julio 2013 a febrero 2014?

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 periodo julio 2013 a febrero 2014.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar los procedimientos para archivar los documentos estudiantiles en la carrera de Diseño y Publicidad, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte mediante la aplicación de un archivo computarizado, para mejorar los procesos de atención a los usuarios.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la carrera.
- Escanear la documentación del archivo estudiantil.
- Diseñar un archivo digital para el manejo del archivo estudiantil y alimentarlo con la documentación.
- Socializar la propuesta de investigación.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad, necesita estar actualizada en temas de archivo para erradicar la información inoportuna, la postergación de trámite, la pérdida de tiempo, la pérdida de

documentos y el malestar generalizado que esto provoca a los estudiantes.

Los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias han permitido realizar de manera óptima la presente investigación para detectar los problemas existentes en la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología en materia de archivo y aportar a través de la investigación y aplicación de un archivo digital a la calidad y eficiencia en la organización y acceso a la documentación.

El Archivo Estudiantil, está formado por un conjunto de documentos generados por efectos de matrículas, egresamiento, graduación y alumnos retirados; los beneficiarios directos de la investigación son los graduados, egresados de la carrera de Diseño y Publicidad, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología ya que pueden hacer uso de sus documentos de acuerdo a las necesidades personales y profesionales. Los empleados asignados a esta área pueden cumplir con un servicio de calidad, lo que repercute en la imagen corporativa de la carrera, y por ende de la Facultad y la Universidad Técnica del Norte.

Otro factor que justifica la investigación, es el incremento del volumen documental de la carrera cada año, se 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.

La implementación de un archivo computarizado permitió innovar y estar al día con la tecnología y nuevas formas de archivar los documentos.

Factibilidad

El presente trabajo de grado es factible porque se cuenta con el apoyo de las autoridades de la Universidad Técnica del Norte y con la confianza del personal de secretaría de la carrera para realizar la digitalización de los documentos.

Es factible porque existió variedad bibliográfica, tanto en internet como en las bibliotecas, además se cuenta con los recursos necesarios; y los materiales para su realización tiene a disposición la investigadora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN

2.1.1. Fundamentación Legal

En la actualidad las empresas o instituciones generan un gran volumen de documentos, envían y reciben. Equipos como el computador, fax y fotocopidora agilizan la gestión administrativa, pero también pueden contribuir al crecimiento desmesurado del número de documentos. La eficiente administración documental es el resultado del manejo ágil y efectivo del archivo.

Por la importancia que tiene la documentación como memoria institucional, es necesario que en la Facultad se conozca y disponga de herramientas que permitan adquirir y mantener la capacidad de organizar administrativa y técnicamente una dependencia para la administración de documentos que se genera, aplicando las normas vigentes de archivo, ya que la Investigación que se realizó en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, 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”.

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

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

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

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

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

Para el efecto, existen una serie de instrumentos legales que tiene que ver con la aplicabilidad de normas jurídicas en Archivo, como son: Ley del

Sistema Nacional de Archivos, Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, Ley Orgánica De Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento, Instructivo Sobre Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos (Consejo Nacional de Archivos).

2.1.2. Fundamentación Técnica: La Archivística

La presente investigación, está establecida en el estudio de las técnicas y servicio 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 manejo de la conservación de los Archivos.

Duque, D. (2009). Conceptos Básicos de Archivística. Recuperado de: <http://doraduke.wordpress.com/2009/12/18/conceptos-basicos-de-archivistica/>; dice: “La archivística es la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización y los medios para su utilización”

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

Cabezas, E. (2012). El Papel de la Archivística en la Nueva Sociedad de la Formación. Recuperado de:

<http://escuelahistoria.fcs.ucr.ac.cr/contenidos/archivo/art-estb.htm>; dice:

La Archivística moderna se concibe como una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, su organización, los principios para su conservación y los medios para prestar un servicio. Tradicionalmente se ha considerado que el manejo de la información en instituciones públicas y privadas se centra 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.

Por ésta razón se considera que la Archivística es una de las ciencias más importantes en el ámbito de la información y de las empresas o instituciones, porque es una fuente generadora de documentos y produce información para el desarrollo de las actividades de los seres humanos y a la vez información para los historiadores.

2.1.3. Concepto Básico de Archivo

“El archivo es el cerebro mediante el cual operan, funcionan y se proyectan las empresas, ya que con base en la información precisa, pertinente y oportuna que suministra, se toman decisiones administrativas y operativas trascendentales”. Gómez Cardona, W. D. (2012). Prácticas Empresariales. (pp. 54). Eco Ediciones.

En la actualidad cada vez se hace conciencia de la importancia de los archivos, en las empresas e instituciones la conservación y cuidado de la información requiere de un trabajo riguroso y con responsabilidad, porque de ello depende el futuro y la toma de decisiones.

2.1.3.1. Importancia de un Archivo

El archivo es importante porque es el centro activo de información, permite relacionar los nuevos documentos con los archivados. Además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar 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.

La llamada era de la informática y la telemática ha cobrado gran relevancia con respecto al manejo de la información, entendida esta como el manejo del registro en gigantescas bases de datos con un significado y función, proporcionando lo que podemos identificar como archivos administrativos, consultivos y de gestión.

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

2.1.3.2. Funciones de un Archivo

“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 almacenan los papeles en convertirse en un importante instrumento de consulta”. Grupo editorial Océano, Enciclopedia de la Secretaria Volumen 2, La Oficina.

Las funciones son tres:

Recoger, conservar y utilizar los documentos.

2.1.3.3. 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, entre otros, que constituirán los elementos principales de la institución.
- **Distribuir.-** Es el proceso de organizar los documentos teniendo en cuenta la numeración, la primera letra del nombre o asunto que haya sido subrayado, la dependencia, entre otros.

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

2.1.3.4. El archivero

Es una persona fundamental para el manejo de los documentos porque realiza una serie de tareas como son:

- Organización 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 tener fácil acceso a la información.
- Ubicar los documentos en un local debidamente equipado que garantice su observación.
- Regirse por una norma que obligue a todos los trabajadores y usuarios.

2.1.3. 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 coloque ordenadamente en el lugar correspondiente.

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

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

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

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

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

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

2.1.3.4. 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 colocarán dentro de las carpetas que le corresponda.

Gómez Cardona, W. D. (2012). Prácticas Empresariales. (pp. 66). Eco Ediciones; define:

Los CD, DVD, memorias USB, discos duros y otros elementos de alta tecnología, son las últimas técnicas de almacenamiento documental las cuales permiten manejar grandes volúmenes de información simultáneamente por procesos de digitalización ópticos. Igualmente permiten la consulta en red y tienen la ventaja de que el sistema se puede estar actualizando y consultando a la vez, ya que constan de módulos de procesamiento independientes.

También presentan la posibilidad de enlazar la microfilmación convencional con esta tecnología de digitalización de imágenes.

2.1.4. Técnicas de Archivo

Corazón, M. (2009). Técnicas de Archivo. Recuperado de: www.corazonmonica.blogspot.com. Describe a las técnicas de archivo como: “el proceso de ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los

documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil, rápidamente y protegerlos de pérdidas y deterioros”

El objetivo de clasificar la documentación es de facilitar y agilizar la búsqueda y manejo de la información.

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

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

2.1.5. Finalidades de las Reglas de Clasificación de Archivo

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

El cumplimiento de las reglas permiten obtener los siguientes beneficios como:

- Orden y pulcritud
- Agilidad en la revisión de hechos importantes del pasado
- Eliminación de documentos que pierden vigencia

- Aseguran el cumplimiento de disposiciones legales.

2.1.6. Conservación de Documentos

Morueco, R. (s.f). Conservación de documentos. Recuperado de:
<http://www.emagister.com/curso-archivo-clasificacion-documentos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos>

Existen documentos que la ley exige conservar durante unos plazos establecidos, este es el caso de facturas, escrituras, libros contables, entre 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.

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: factor climatológico, contaminación ambiental, contaminación biológica, siniestros, almacenamiento y manejo inadecuado de los documentos.

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, entre otras)
- Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos: control de humedad, incendio, robo, entre otros.
- Restauración de documentos deteriorados.
- Reproducción de la documentación más representativa.
- Aplicación de los criterios y métodos de organización documental (clasificación y ordenación) según las normas de la teoría archivística.

Realmente solo existe archivo cuando hay una organización, de otro modo se trata de un conjunto almacenado de papeles.

2.1.7. Tipos de archivo

Zapata, P. (2008). Introducción a la Contabilidad y Documentos Mercantiles dice: “archivo es la actividad permanente y metódica que clasifica, ordena, ubica y acondiciona en lugares apropiados la documentación, correspondencia y registros, realizada de forma manual o electrónica”. Se clasifica en:

2.1.7.1. 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.

2.1.7.2. Archivo semi-activo

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

La documentación archivada concierne 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.

2.1.7.3. Archivo Pasivo

Contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas, se utiliza menos o muy raramente y ofrece a la empresa un interés jurídico o histórico.

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

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

2.1.8. Transferencia y Eliminación de Archivos

Montserrat, (2010). Transferencia y eliminación de documentos. Recuperado de: <http://moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transferencia-y-eliminacion-de.html>, explica:

El ciclo de vida de un documento es la transferencia y eliminación. En el desarrollo de actividades de las empresas o instituciones es importante un programa de transferencia y eliminación de archivos. Resulta economía en espacio, y mano de obra necesaria para los archivos inactivos.

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, debemos tener presente que todo documento tendrá que pasar por las cuatro etapas; ser clasificado y ordenado, guardado y actualizado, transferido y finalmente eliminado o guardado en el archivo histórico.

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

2.1.8.1. Documentos Vitales

Los documentos vitales son aquellos que poseen un valor crítico para la empresa y son únicos e irremplazables; por lo tanto, requieren de un cuidado especial a la hora de ser almacenados y preservados. Son el grupo de documentos indispensables para la toma de decisiones, 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, fórmulas, pagarés, garantías, licencias u objetos culturales. Al almacenarlos correctamente estos documentos se conservan más tiempo, protegiendo a su organización.

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

2.1.8.2. Documentos Importantes

Son aquellos que respaldan una actividad administrativa, contable, financiera u operativa. Para garantizar su conservación se recomienda almacenarlos en medios diferentes al papel, puede ser en medio electrónico y crear sistemas rápidos de recuperación que agilicen su consulta.

2.1.8.3. Documentos No Esenciales

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

2.1.8.4. Documentos Útiles

Son aquellos que sirven de apoyo a la gestión administrativa financiera u operativa. Su clasificación y destrucción debe aplicarse permanentemente, ya que solo sirven como respaldo temporal.

Entre estos documentos encontramos correspondencia general, copias contables, copias de facturas y otras copias y documentos, sin trascendencia.

2.1.9. Materiales que Integran un Sistema de Archivo

Equipos y materiales

- Contenedores de fichas

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

Guías.- son piezas fabricadas o fibra prensada cuyo objetivo es establecer divisiones dentro de los muebles para archivar.

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

2.1.10. Tipos de archivadores

Se clasifican en:

2.1.10.1. Verticales

Son los más corrientes en todo departamento de archivo. Son de dos, tres, cuatro gavetas, unas sobre otras. Estos muebles se colocan juntos, unos al lado de otros, en tal forma que dan aspecto de orden, para aprovechar el espacio, consultar y fluida circulación del personal.

2.1.10.2. Horizontales

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

2.1.10.3. Independientes

Se fabrican ciertos muebles que constituyen en sí unidades independientes. Consisten en una gaveta, bajo un solo marco común. Son los muebles que se usan en una biblioteca para el catálogo de tarjetas.

2.1.10.4. 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.

2.1.10.5. 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 esta carpeta vamos a guardar documentos relacionados con alfabetización le

colocamos ese nombre en la pestaña para tal fin y la ubicamos en orden alfabético.

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.

2.1.11. Clases 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. 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 la porta marbete (A-G), eso dependerá del volumen de archivo que tengamos.

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

2.1.11.1. 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, se 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 o control de los clientes que tienen deudas con la misma y a medida que ellas las van cancelando se les va disminuyendo dicha deuda.

2.1.11.2. 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.

2.1.11.3. 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.

2.1.11.4. Carpeta de Fuelle o Acordeón

Tiene 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.

2.1.12. Materiales de Oficina

2.1.12.1. Las Carpetas

El uso de la carpeta es generalizada dentro de una oficina, ya que no solo se usa para guardar los archivos, sino también para transportar diferentes documentos que son de importancia.

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.

2.1.12.2. Tipos de Carpetas

Según el material del que están fabricadas:

- Manila
- Cartón prensado
- De fibras
- De luxe
- Misceláneas
- Individuales

2.1.12.3. 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.

2.1.12.4. 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 archivar. Su función es:

- 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. Usando el rótulo viene impreso no se usa marbete engomado. Los rótulos son los carteles o letreros.

2.1.13. Sistema Computarizado de Archivo

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

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

2.1.13.1. Digitalización

Es el proceso de convertir una imagen en papel a una imagen que puede ser reconocida en su totalidad por un computador. También podemos decir que es convertir cualquier señal de entrada continua (analógica), como una imagen o una señal de sonido, en una serie de valores numéricos.

2.1.13.2. Importancia de la Digitalización del Archivo

González, C. (2007). La importancia de la digitalización de Archivos para la biblioteca. (pp. 1) Recuperado de: <http://www.slideshare.net/bbrti/la-importancia-de-la-digitalizacin-de-archivos-para-la-bi-14793221>

Cada vez es imprescindible la automatización de los archivos, a causa del crecimiento de la información y la necesidad de recuperación de los documentos primarios. Los archivos se han ido transformando con las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Los archivos tradicionales demandan cambios inmediatos en el registro archivístico, transformaciones en la forma de catalogar y recuperar la información: requieren proveer mejores servicios que la infraestructura antigua no puede soportar, como es la digitalización de documentos, de forma que los usuarios puedan acceder al documento original.

Para un proceso de digitalización se requiere los siguientes componentes: Computadores conectados en red. Dispositivos de adquisición de imágenes (escáner). Software para tratamiento, formateo y compresión de imágenes. Dispositivos de almacenamiento. Dispositivos de visualización e impresión.

2.1.13.3. El Computador

Una computadora es un sistema digital con tecnología microelectrónica capaz de procesar datos a partir de un grupo de instrucciones

denominado programa. La estructura básica de una computadora incluye microprocesador (CPU), memoria y dispositivos de entrada/salida (E/S), junto a los buses que permiten la comunicación entre ellos.

La característica principal que la distingue de otros dispositivos similares, como una calculadora no programable, es que puede realizar tareas muy diversas cargando distintos programas en la memoria para que los ejecute el procesador.

2.1.13.4. Escáner

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

2.1.14. Servicio al Cliente o Usuario

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

2.1.14.1. Atención de Calidad

El tener un enfoque bien definido hacia el usuario y una orientación hacia el servicio constituye un reto para toda organización, el servicio que se ofrece a los usuarios es importante siempre, actualmente constituye un elemento básico para el éxito o fracaso de las instituciones, ya que una

relación cordial entre personal administrativo y estudiantes, sobre todo una relación comprensiva ante cualquier tipo de reclamo conforman una ventaja.

2.1.14.2. Importancia del Servicio al usuario

La atención al usuario puede convertirse en un elemento principal para el éxito o el fracaso de muchas empresas o instituciones; las que están orientadas hacia el usuario son las que tienen más probabilidad de éxito en el futuro. Atraer un nuevo usuario es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno, por lo que las empresas han optado por dar mayor énfasis al tema de servicio al usuario.

Se ha observado que los usuarios 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 personal encargado de atender a los compradores, ante esta realidad, es necesario que la atención al usuario sea de calidad, así como también la información que se brinda y el trato humano y técnico con el que se va a establecer una relación.

2.1.14.3. Aspectos de la Calidad del Servicio al Usuario

Elementos tangibles

Son aquellos que se refieren al aspecto físico de la empresa o institución como equipos, presentación del lugar, imagen del personal, si estos aspectos tangibles se encuentran eficientemente estructurados

puede provocar que el usuario realice su primera actividad con la organización.

Cumplimiento de promesas

Se refiere al hecho de realizar oportunamente y eficazmente el servicio acordado, para ello la empresa o institución deberá contar con procesos claramente identificados y definidos pues a la vista de los usuarios estos son importantes en la entrega del servicio, si se cumple cabalmente esto puede hacer que el usuario regrese a la organización.

Actitud de Servicio

Las empresas o instituciones con frecuencia no superan este aspecto, pues los usuarios perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados y este es el factor que los usuarios consideran el más importante en el momento de la evaluación del servicio.

Competencia del personal

Aquí el usuario es muy crítico, pues estará en una constante evaluación para percibir si el empleado conoce la empresa o institución 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 usuario 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 usuarios, también se encuentra la facilidad de contacto; es decir, que el empleado esté disponible a prestar un buen servicio sea este por teléfono, personal, email, entre otros y por último un usuario busca ser tratado como único.

2.1.15. Tipos de Servicio

2.1.15.1. Ineficaz y desagradable

Aquí se encuentra el servicio en el cual se combinan la baja competencia técnica, productiva y el mal trato al usuario, básicamente se maneja bajo la frase:

“Somos incompetentes y no nos importa ser antipáticos”

2.1.15.2. Ineficaz y Agradable

Aquí las empresas e instituciones dan un mejor servicio tratan al usuario como rey con el objetivo de ocultar su incompetencia técnica o productiva. Su lema es: “Lo hacemos mal pero somos encantadores”

2.1.15.3. Eficaz y Desagradable

Se sitúan las empresas o instituciones 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 usuario y eso no les

permite ser líderes, su frase es: Somos muy eficientes pero muy antipáticos”

2.1.15.4. Eficaz y Agradable

Se encuentran las empresas o instituciones que son líderes, que mantienen el equilibrio entre el servicio y sus procesos técnicos y productivos; son organizaciones, que su objetivo principal es el usuario porque saben que de él depende su rentabilidad o éxito, saben enfrentar a su competencia, hablan de liderazgo, su lema es: “Hacemos nuestro trabajo con la máxima calidad”

2.1.16. Departamento de Secretaría

El departamento de secretaría es un lugar de trabajo donde se cumplen las actividades asignadas, para el logro de los objetivos de una institución. Es decir, que en la secretaría se cumple la delegación de responsabilidades para proyectar y preparar registros, correspondencia, logros, cambios y movimientos en los planes de trabajo, reglamentos, instructivos, manejo de papelería e insumos, así como adiestramiento y capacitación de personal.

La secretaría es el lugar de la institución donde la información recibida es procesada, con el objetivo de aportar datos necesarios para la administración. De esta manera se ayuda a que las actividades u operaciones de la institución sean más efectivas.

2.1.16.1. Secretaría Académica

Es el área encargada de gestionar los procesos administrativos de la Universidad que establecen los parámetros que rigen al buen desarrollo de las actividades académico-administrativas de las carreras profesionales. En este sentido, prestan un servicio de atención y de difusión de la información a los alumnos que la necesiten. Recuperado de <http://www.itn.edu.pe/secretaria-academica/>. (s.f.).

Las funciones del departamento de secretaría académica son:

- Publicar el calendario de actividades
- Cumplimiento de la normatividad y directivas establecidas por el Ministerio de Educación.
- Elaborar y publicar el rol de evaluaciones del ciclo regular, del examen de cargo y del examen sustitutorio.
- Publicar los horarios del ciclo regular.
- Conducir los diversos procesos de matrícula: regulares y subsanación.
- Emitir y entregar documentos diversos; certificados de estudios, constancia de notas, matrícula, constancia de ingreso, entre otros.
- Atención al público.

2.1.17. Factores integrantes de la Secretaría

Recursos Humanos: Son todos los empleados que cumplen las tareas de la oficina.

Recursos materiales: Se refiere al mobiliario y al equipo destinado a realizar las diversas tareas. Dentro del mobiliario de encuentran; los

escritorios, sillas para visitantes, sillas giratorias mesas para teléfonos, bibliotecas o vitrinas para libros. Además existen equipos como el teléfono, computadoras, televisores.

Funciones de la Secretaría

Las funciones que competen a la secretaría son:

- Preparar, tramitar, y controlar la documentación generada en la gerencia general.
- Elaboración de cartas, escritos, informes, contratos, acuerdos, actas, informes, facturas, y documentos en general.
- Convocar a sesiones o reuniones.
- Llevar el control de la agenda del gerente de área.
- Velar por el ornato de las oficinas de los directivos y gerencia general.
- Coordinar las funciones y actividades del mensajero interno, tales como: entrega y distribución documentos, ir a bancos, empresas, entre otros.
- Atender a proveedores y entregar las órdenes de compra.
- Comunicar la participación a reuniones.
- Mantener discreción sobre los asuntos confidenciales de la empresa.
- Evacuar las consultas que estén a su alcance.
- Llevar controles administrativos vía expedientes, archivos, catálogos, computador u otros similares.
- Colaborar con otras funciones afines.
- Recibir, clasificar, tramitar y controlar la correspondencia y documentación diversa recibida, tanto interna como externa.
- Atención telefónica de acuerdo a las normas de cortesía establecidas y dar el debido curso

- Solicitar y mantener suministros de cafetería.
- Coordinar con los departamentos el uso de la sala de sesiones.
- Enviar comunicaciones vía fax, correo electrónico y apartado postal a empresas e identidades.

Mantener el orden y buena presentación de la sala de sesiones y accesorios (tv, proyector, pizarra, etc.)

2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

En la investigación se utilizó el modelo de archivo alfabético para la organización de las carpetas en el archivo digital, por su fácil manejo y acceso rápido.

Los avances tecnológicos de la informática, permiten agilizar y optimizar todos los procesos y procedimientos requeridos para un adecuado almacenamiento documental; por lo tanto, se debe dotar al departamento de archivo de una buena herramienta tecnológica, por esta razón la investigación se basa en la fundamentación técnica que según: González C. en su artículo: La importancia de la digitalización del archivo para la biblioteca dice:

Cada vez es imprescindible la automatización de los archivos, a causa del crecimiento de la información y la necesidad de recuperación de los documentos primarios. Los archivos se han ido transformando con las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Los archivos tradicionales demandan cambios inmediatos en el registro archivístico, transformaciones en la forma de catalogar y recuperar la

información: requieren proveer mejores servicios que la infraestructura antigua no puede soportar, como es la digitalización de documentos, de forma que los usuarios puedan acceder al documento original.

Por esta razón la investigación se basa en la importancia de innovar el archivo de la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad, de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, para entregar un servicio de calidad a los estudiantes y mejorar la imagen institucional.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Antecedentes.- Estudiar el pasado y origen de los acontecimientos.

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

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.

Archivista.- Es la persona encargada de la custodia y el mantenimiento del archivo o el técnico en su organización.

Archivística.- Ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización y los medios para su utilización.

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

Archivo activo.- Contiene documentos de uso.

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

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

Carpeta de fuelle o acordeón.- Consiste de una carpeta en forma de acordeón, con varias divisiones, por lo general están clasificadas en orden alfabético.

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

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

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

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.

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.

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.

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

Nido de paloma o casillero.- 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.

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

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.

Finalmente hay que tener precauciones para el cuidado de archivos como:

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

2.4. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuáles son los problemas de archivo que presenta la carrera de Diseño y Publicidad de la FECYT?

Los problemas de archivo que presenta la carrera son el inadecuado y reducido espacio físico, la presencia de hongos y humedad en el espacio, mobiliario en malas condiciones, polvo acumulado, lo que ocasiona malestar para el normal desarrollo de las actividades.

- ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades en la forma de atención interna y externa de los estudiantes de la carrera de Diseño y Publicidad de la FECYT en base a las facilidades del archivo?

En relación a las fortalezas los estudiantes de la carrera de Diseño y Publicidad cuentan con un personal administrativo de calidad humana, con deseos de servir y atender a los estudiantes, mientras que las debilidades son el contar con un archivo manual, el mismo que ocasiona demora en la atención a los estudiantes.

- ¿Un archivo digital sobre el manejo del sistema de archivo mejora las condiciones y optimización del archivo?

La implementación de un archivo digital mejora la eficiencia en el archivo, porque se encuentra con rapidez los documentos solicitados por los estudiantes, se observa orden en el almacenamiento de los documentos; además, se brinda una atención oportuna y eficaz a los estudiantes.

- ¿El conocimiento sobre el funcionamiento del archivo digital, mejora la atención a los estudiantes de la carrera de Diseño y Publicidad?

Con el conocimiento sobre el funcionamiento del archivo digital, mejora la atención a los estudiantes, porque el personal de secretaría debe estar informado sobre su manejo, esto es el resultado de la socialización una vez terminada la propuesta; así se obtiene satisfacción en los estudiantes y autoridades.

Para lograr un desempeño exitoso en el futuro, es necesario cada finalización de semestre actualizarlo con los documentos de los estudiantes.

2.5. MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Proceso de digitación	Es convertir una imagen en papel a una imagen que pueda ser reconocida por el computador.	<ul style="list-style-type: none"> • Computarizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la atención • Fácil acceso
Archivo	“El archivo es el cerebro mediante el cual operan, funcionan y se proyectan las empresas, ya que con base en la información precisa, pertinente y oportuna que suministra, se toman decisiones administrativas y operativas trascendentales”.	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección • Clasificación • Organización • Almacenamiento • Conservación 	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación • Espacio Físico • Mobiliario • Organización • Documentos custodiados.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

3.1.1. Investigación Propositiva

El estudio es de carácter propositivo, porque presentó una propuesta de solución al implementar un archivo digital, para el manejo del sistema de archivo numérico de los estudiantes de la Carrera de Diseño y Publicidad.

3.1.2. Investigación de Campo

Se aplicó este tipo de investigación, porque la recopilación de la información se realizó en el mismo lugar de los hechos, es decir la FECYT y la Carrera de Diseño y Publicidad.

3.1.3. Investigación Descriptiva

El trabajo de grado se realizó mediante la investigación de tipo descriptiva, porque permitió recabar la información para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características referentes a la

organización de los procedimientos administrativos, para la atención a los estudiantes de la carrera de Diseño y Publicidad, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, fenómeno estudiado con base en la realidad de los hechos.

3.1.4. Investigación Bibliográfica

La investigación es bibliográfica porque permitió recopilar información a través de libros, enciclopedias y revistas en biblioteca para luego ser analizada y debidamente interpretado.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En el trabajo de grado se aplicó los siguientes métodos:

3.2.1. Método Científico

En este trabajo de investigación, se utilizó el método científico en todos los procesos teóricos, operativos y prácticos, toda vez que este fue organizado y planificado por los siguientes procesos: Planteamiento del problema, Formulación del tema, Delimitación del Tema, Objetivos, Marco Teórico, Hipótesis, Metodología e Informe.

3.2.2. Método Deductivo

En este trabajo de investigación, se utilizó el método deductivo, porque sirvió 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.

Se aplicó en el marco teórico.

3.2.3. Método Analítico

Toda la información proporcionada y recogida mediante las diferentes técnicas fueron analizadas de tal forma que pueda entenderse de una manera estructurada.

Se aplicó este método en el Planteamiento del problema.

3.2.4. Método Inductivo

Permitió llegar a conclusiones de carácter general, siguiendo todos los pasos que este método implica, desde aspectos de carácter puntual y particular, se recopilaron en los datos de las encuestas.

3.2.5. Marco Matemático – Estadístico

Permitió presentar los resultados a través de frecuencias, porcentajes y gráficos estadísticos que ayudaron a la interpretación de resultados en el capítulo IV.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Cuadro de secretarias de la carrera de Diseño y Publicidad

SECRETARIAS	NÚMERO
Programas Semipresenciales	2
TOTAL	2

Cuadro de estudiantes de la carrera de Diseño y Publicidad

CURSO	NÚMERO
Primero	30
Segundo	22
Quinto	29
Séptimo	20
TOTAL	101

NOTA: La investigación se aplicó al 100% de la población de secretarias y estudiantes.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En el trabajo de recolección de información se aplicó:

3.4.1. Encuesta

Es un estudio observacional en el cual la investigadora busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, los datos se obtiene a partir de realizar un conjunto de preguntas dirigidas a la población en estudio.

La encuesta se aplicó a secretarias y estudiantes de la carrera de Diseño y Publicidad.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para realizar esta investigación se tomó en cuenta a los estudiantes y secretarías de la Carrera de Diseño y Publicidad en un total de 103 personas encuestadas.

Luego de aplicar las encuestas, se obtuvieron resultados que al ser tabulados respaldan al presente trabajo de investigación para que tenga sustento.

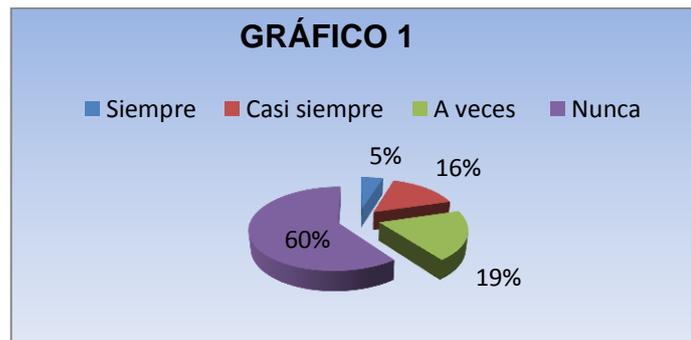
A continuación se detalla los resultados, mediante la utilización de gráficos y criterios personales de la investigadora.

ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES Y SECRETARIAS DE LA CARRERA DE DISEÑO Y PUBLICIDAD

1. ¿La información que solicita en secretaría, es entregada de manera oportuna?

CUADRO 1

RESPUESTA	FRECUENCIA	% FRECUENCIA
Siempre	5	5%
Casi siempre	16	16%
A veces	20	19%
Nunca	62	60%
TOTAL	103	100%



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Diseño y Publicidad
Autora: Alexandra Bazantes

Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados manifiestan que “nunca” la información solicitada es entregada de manera oportuna y una minoría de los encuestados recibe información con prontitud. Esto quiere decir que se utiliza un archivo manual para entregar información y la demora está en que la secretaria tiene que acudir al archivo físico y muchas veces es de difícil acceso.

2. ¿Cree que el historial de los estudiantes es guardado de forma segura?

CUADRO 2

RESPUESTA	FRECUENCIA	% FRECUENCIA
Siempre	4	3%
Casi siempre	16	16%
Nunca	83	81%
TOTAL	103	100%



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Diseño y Publicidad
Autora: Alexandra Bazantes

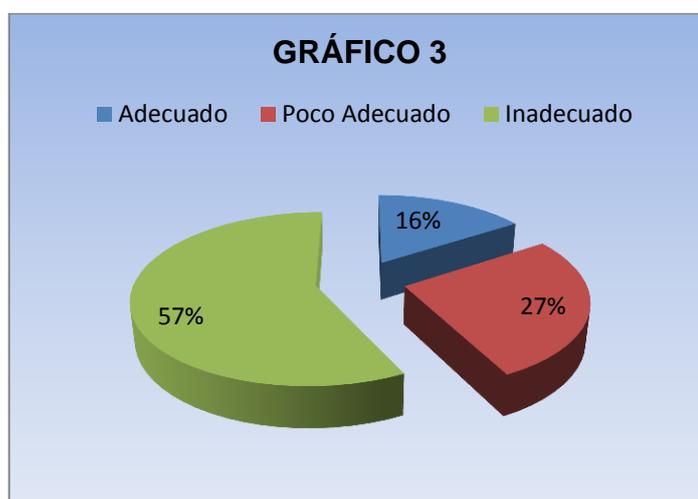
Análisis e Interpretación

Según los resultados de las encuestas realizadas la mayoría aseguran que sus documentos no son guardados de forma segura por muchos factores negativos que tiene el lugar designado para el efecto, como es la humedad que con el tiempo va deteriorando a los documentos. Esto nos da la seguridad de que la información de los estudiantes debe tener un respaldo para la custodia del archivo estudiantil.

3. ¿Cómo considera el espacio físico y mobiliario del archivo?

CUADRO 3

RESPUESTA	FRECUENCIA	% FRECUENCIA
Adecuado	16	16%
Poco Adecuado	28	27%
Inadecuado	59	57%
TOTAL	103	100%



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Diseño y Publicidad
Autora: Alexandra Bazantes

Análisis e Interpretación

Según los resultados de las encuestas la mayoría consideran que el espacio físico y el mobiliario del archivo de la carrera es inadecuado, por ser reducido y tener presencia de humedad y oscuridad; por lo tanto, no están apropiados para archivar los documentos. Lo ideal sería contar un espacio grande, ventilado, con claridad y un mobiliario moderno.

4. ¿Cuál es el tiempo que tarda la secretaría para dar solución a un trámite?

CUADRO 4

RESPUESTA	FRECUENCIA	% FRECUENCIA
Inmediato	7	7%
Un día	8	8%
Entre dos y tres días	12	12%
Más de tres días	76	74%
TOTAL	103	100%



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Diseño y Publicidad
Autora: Alexandra Bazantes

Análisis e Interpretación

La mayoría de estudiantes encuestados manifiestan que se demora más de tres días en solucionar un trámite y muchas veces es porque la secretaria tiene que acudir al archivo físico, para verificar la existencia de los documentos, en varias oportunidades la ubicación de las carpetas es difícil.

5. ¿Considera usted que la forma de archivar los documentos influye en la calidad de atención?

CUADRO 5

RESPUESTA	FRECUENCIA	% FRECUENCIA
Totalmente	70	68%
Poco	23	22%
Nada	10	10%
TOTAL	103	100%



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Diseño y Publicidad
Autora: Alexandra Bazantes

Análisis e Interpretación

La mayoría de los estudiantes encuestados aseguran que una forma eficiente de archivar los documentos, mejoraría totalmente la calidad de atención; a los estudiantes les gusta que se las atienda de forma rápida porque llegan desde muchos lugares pidiendo permiso y necesitan realizar los trámites urgentes y una información bien organizada es fácil de encontrarla.

6. ¿Cree usted que el personal de Secretaría está tecnológicamente capacitado en materia de archivos?

CUADRO 6

RESPUESTA	FRECUENCIA	% FRECUENCIA
Totalmente	33	32%
Poco	68	66%
Nada	2	2%
TOTAL	103	100%



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Diseño y Publicidad
Autora: Alexandra Bazantes

Análisis e Interpretación

La mayoría de encuestados afirman que las secretarías están capacitadas tecnológicamente en materia de archivos, pero no pueden poner en práctica porque hace falta el apoyo de las autoridades para realizar nuevas formas de archivar. Se necesita tiempo, equipos y personal para realizar el escaneo de los documentos.

7. ¿Cree usted que la implementación de un archivo digital ayudará a controlar el ingreso y salida de documentos?

CUADRO 7

RESPUESTA	FRECUENCIA	% FRECUENCIA
Totalmente	74	72%
Poco	19	18%
Nada	10	10%
TOTAL	103	100%



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Diseño y Publicidad
Autora: Alexandra Bazantes

Análisis e Interpretación

La tabulación indica que la mayoría de los encuestados consideran que la implementación de un archivo digital ayudaría a controlar el manejo de los documentos estudiantiles y al hacerlo con mayor rapidez y con propiedad; se tiene más control del ingreso y salida de documentos, porque simplemente imprime una copia y se entrega al solicitante sin correr el riesgo de que no sea devuelto.

8. ¿Cómo considera que mejorará la imagen institucional con la innovación del archivo estudiantil?

CUADRO 8

RESPUESTA	FRECUENCIA	% FRECUENCIA
Mucho	77	75%
Poco	18	17%
Nada	8	8%
TOTAL	103	100%



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Diseño y Publicidad
Autora: Alexandra Bazantes

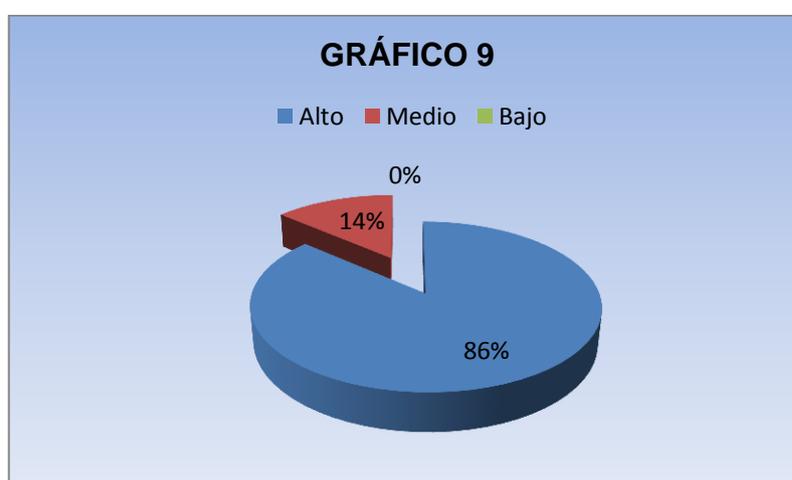
Análisis e Interpretación

Este cuadro nos indica como el cambio en el archivo estudiantil sí incide en la buena imagen institucional. La aceptación de la mayoría de estudiantes que consideran que una buena atención al usuario hace que se manifiesten buenos comentarios de la Institución; porque además no se tendrá reclamos por la demora para entregar información.

9. ¿Qué grado de importancia cree que debe tener el archivo estudiantil?

CUADRO 9

RESPUESTA	FRECUENCIA	% FRECUENCIA
Alto	89	86%
Medio	14	14%
Bajo	0	0%
TOTAL	103	100%



FUENTE: Encuesta a estudiantes de Diseño y Publicidad
Autora: Alexandra Bazantes

Análisis e Interpretación

Este análisis indica que los estudiantes son conscientes de la importancia que se le debe dar al archivo estudiantil, porque allí está la historia; no solo de los estudiantes, sino también de la carrera de Diseño y Publicidad. Aquí también es necesario señalar que aunque muchos estudiantes no conocen de archivo, pero sí reconocen la importancia de conservar un documento.

10. ¿Cómo considera que debe estar equipada la secretaría de la carrera?

En resumen en esta pregunta de opinión se indica que la Secretaría no solo de la carrera de Diseño y Publicidad; sino todas las secretarías de todas las facultades, deben estar equipadas con un mobiliario moderno, tecnología en software y hardware y con un personal altamente calificado y humano.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De la recopilación y análisis de la información recogida se puede establecer las siguientes conclusiones:

- Como resultado inicial de la investigación se evidenció que el archivo estudiantil necesita ser innovado en su forma y en su logística, porque los avances tecnológicos exigen innovar las formas de archivar en las instituciones y empresas.
- Debido a una inadecuada organización del archivo estudiantil no existe una información oportuna en la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad, principalmente por falta de un espacio físico por lo que muchas veces la documentación estudiantil se deteriora y corre el riesgo de perderse.
- La mayoría de encuestados, tanto estudiantes como secretarías indican que la digitación del archivo estudiantil de la carrera de Diseño y Publicidad mejorará la atención a los estudiantes, porque se los atenderá de forma eficiente.
- La implementación de un archivo digital es un gran respaldo para la secretaría en caso de perderse o de deteriorarse; además no necesita espacio como el archivo físico.

5.2. RECOMENDACIONES

- A las autoridades se recomienda colaboración para innovar aspectos esenciales del archivo, tanto en su forma y en su logística.
- Al personal de Secretaría aplicar las nuevas formas de archivar para estar a la vanguardia de la tecnología, utilizando el archivo digital realizado.
- Darle la debida importancia al archivo para lograr: la conservación, buen manejo y mantenimiento del archivo digital, porque, la eficiencia en las actividades administrativas depende mucho de la organización del archivo de cada dependencia.
- Se recomienda a las señoritas secretarias la actualización de los datos estudiantiles cada finalización de semestre, para mantener la documentación estudiantil con un gran respaldo y soporte dentro de un dispositivo de almacenamiento, como es el archivo digital.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

“ARCHIVO DIGITAL ESTUDIANTIL PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DISEÑO Y PUBLICIDAD DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”

6.2. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Técnica del Norte, se ha constituido en un referente del norte del país en educación superior y como toda institución pretende alcanzar la excelencia para satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Según las encuestas realizadas a estudiantes y personal de Secretaría, se determina que la atención es aceptable; pero no es eficiente, porque existen problemas a diario en el normal desempeño de actividades administrativas. La falta de un archivo digital estudiantil impide brindar un servicio eficiente a los estudiantes de la Carrera de Diseño y Publicidad.

Con la digitación del archivo estudiantil, se logrará que la persona encargada del archivo, no tenga que recurrir al archivador físico a buscar la documentación requerida, sino que simplemente ingresa datos al computador y pueda obtener rápidamente la información que necesita, de esta manera se agiliza la atención y se disminuye el tiempo de espera de los estudiantes.

De igual forma con la digitación del archivo estudiantil, se logrará optimizar recursos como el tiempo, papel, espacio físico, útiles de oficina.

Esta propuesta es un gran aporte a la Carrera de Diseño y Publicidad por ende a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, y a la Universidad Técnica del Norte. Para la realización de esta propuesta se cuenta con el apoyo del personal administrativo de la Carrera.

6.3. BASE TEÓRICA

La Carrera de Diseño y Publicidad de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, forma profesionales de excelencia, que sean reconocidos por toda la sociedad, con criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo social económico y ecológico del norte del país.

En la secretaría de la Carrera de Diseño y Publicidad, en la actualidad se utilizan archivos, en donde se organiza las carpetas de los estudiantes con un orden alfabético o con algún otro método creado empíricamente de acuerdo a la necesidad del departamento. Por el crecimiento del número de estudiantes se crea desorganización al momento de encontrar la información.

En todas las instituciones es muy importante la tecnología y la innovación. Con la digitación del archivo estudiantil, se va a lograr la eficiencia en el servicio a los estudiantes y a quien requiera información del departamento de Secretaría de Diseño y Publicidad.

Las personas encargadas del manejo de archivos se sentirán más seguras porque tendrán un respaldo y será notorio el cambio en los procesos de atención.

6.4. OBJETIVOS

Objetivo General

- Mejorar las condiciones del archivo estudiantil de la Carrera de Diseño y Publicidad para optimizar la administración de los documentos y la atención a los usuarios.

Objetivos Específicos

- Facilitar la información en una base de datos, para mantener información actualizada y ordenada.
- Socializar el manejo del archivo estudiantil al personal de secretaría.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La digitación del archivo estudiantil, que es el motivo de investigación se implementó en la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad, de la

Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, ubicada en Ibarra, en el barrio El Olivo, en la Avenida 17 de julio.

6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Primero se analiza los documentos existentes en este departamento.

6.6.1. Documentos que se generan en la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad.

Los documentos que se generan en este departamento son:

- Documentos de estudiantes que se forman actualmente.
- Documentos de estudiantes egresados.
- Documentos de estudiantes graduados.
- Documentos de estudiantes retirados.

Los documentos que integran el expediente de cada estudiante son:

- Solicitud de Inscripción
- Derecho de Inscripción
- Solicitud de Matrícula
- Acta de Grado y Título de Bachiller originales
- Copia de documentos personales
- Derechos de Matrícula
- Certificados Médicos y de Bienestar Universitario
- Actas de Matrícula
- Promociones

6.6.2. Digitación del Archivo Estudiantil

De cada carpeta de los estudiantes, se clasifica los documentos que deben ser escaneados y se procede en orden a realizar esta función; para luego ser guardado en una base de datos que sirve para entregar información oportuna.

DIGITACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Antecedentes	En base a la investigación de campo realizada, se Observó que es urgente que el Archivo de la Secretaría de la Carrera de Diseño y Publicidad digitalice los documentos estudiantiles.
Objetivo	Digitalizar toda la documentación de la carrera.
Responsables	Ejecutora Alexandra Bazantes.
Propósito	Optimizar recursos acorde a la tecnología y mejorar la atención a los estudiantes.
Descripción	En vista de que el mundo engloba la informática, en la Secretaría de la Carrera de Diseño y Publicidad, se precede a escanear todos los documentos, cumpliendo las siguientes actividades:
Actividades	<ul style="list-style-type: none">• Sacar la vincha de la carpeta física.• Mirar la documentación importante para escanear.• Se escanea• Título de bachiller y acta de grado.• Pases de año.• Matrículas.
Recursos	<ul style="list-style-type: none">• Escáner• Computadora• Tiempo• Espacio físico
Tiempo	Esta actividad se la realiza en un mes.
Costo	El presupuesto de es \$ 1.300 dólares. Por la compra de un computador y escáner.
Beneficiario	Personal de secretaría que ofrezca al usuario un servicio eficiente

6.6.3. El departamento de Secretaría de la Carrera de Diseño y Publicidad.

En este departamento se coordinan actividades con el fin de lograr los siguientes objetivos:

- Mantener organizados los documentos de los estudiantes.
- Brindar un servicio de calidad a los usuarios internos y externos.
- Manejar el archivo computarizado para entregar información inmediata.

6.6.4. Funciones del Archivo digitalizado de la Secretaría de la Carrera de Diseño y Publicidad

- Ubicación inmediata de la documentación de estudiantes egresados.
- Ahorro de tiempo y espacio físico.
- Mejorar el ambiente de trabajo para los integrantes de la secretaría de la carrera como son: Secretaria y Coordinadores.

6.6.5. Conservación de la Información

La documentación de los estudiantes egresados de la Carrera de Diseño y Publicidad escaneado y guardado en un archivo digital es:

- Primera Promoción del 06 de mayo de 2000 al 08 de octubre de 2005
- Segunda Promoción del 09 de enero al 23 de diciembre de 2006.
- Tercera Promoción del 21 de septiembre 2002 al 02 de junio del 2007.

- Cuarta Promoción del 07 de agosto del 2004 al 13 de junio del 2009
- Quinta Promoción del 26 de noviembre del 2005 al 21 de agosto del 2010
- Sexta Promoción del 08 de julio del 2006 al 20 de marzo del 2011.
- Séptima Promoción del 10 de febrero del 2007 al 27 de agosto del 2011.
- Octava Promoción del 06 de octubre del 2007 al 03 de marzo del 2012.
- Novena Promoción del 06 de diciembre del 2008 al 16 de marzo del 2013.

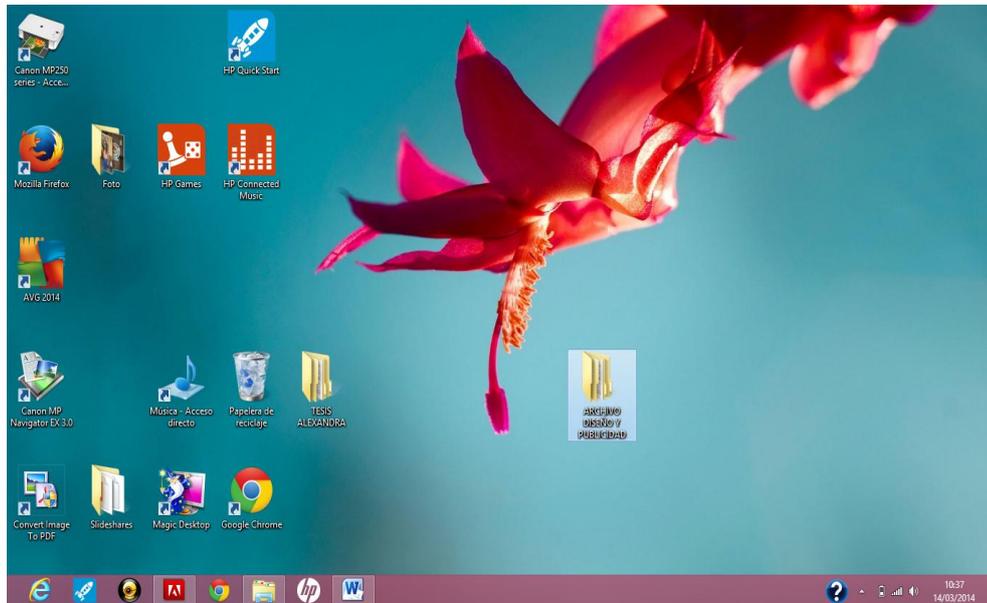
De esta manera se garantiza la conservación en un archivo digital, y se evita la acumulación innecesaria de papeles, polvo y humedad; y garantiza mejor presentación, atención a los usuarios y mejora el ambiente laboral.

6.6.6. Socialización

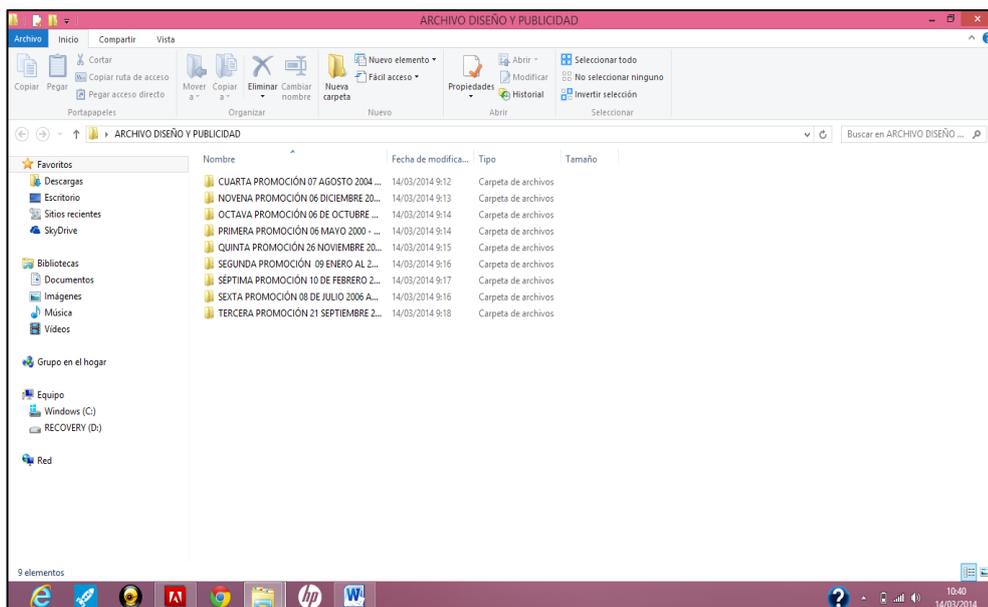
Luego de realizar el escaneo completo de la documentación del archivo estudiantil, se procede a capacitar al personal que labora en la Secretaría de la Carrera sobre el funcionamiento del archivo digital.

6.6.7. Funcionamiento del archivo digital

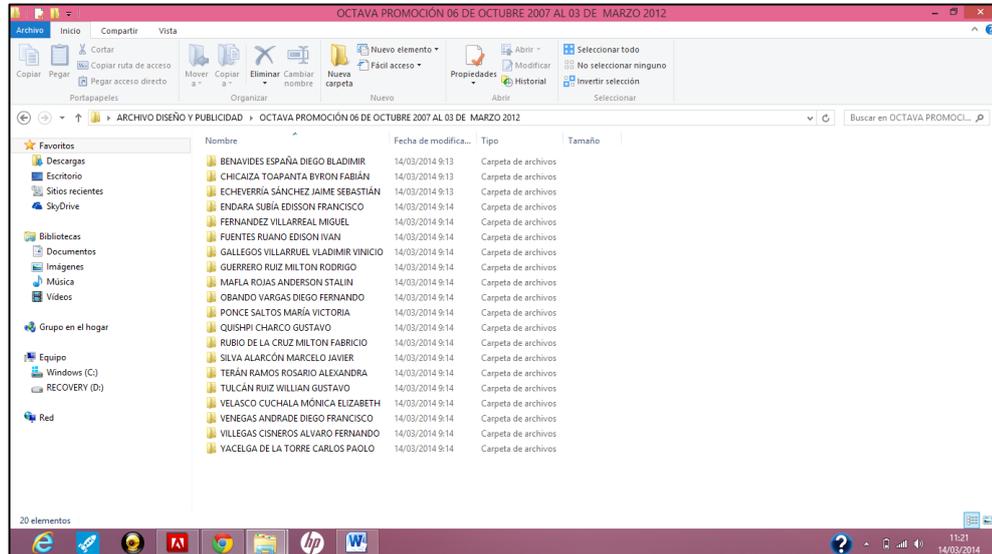
- 1) Ubicarse en el ícono archivo Diseño y Publicidad y hacer doble clic.



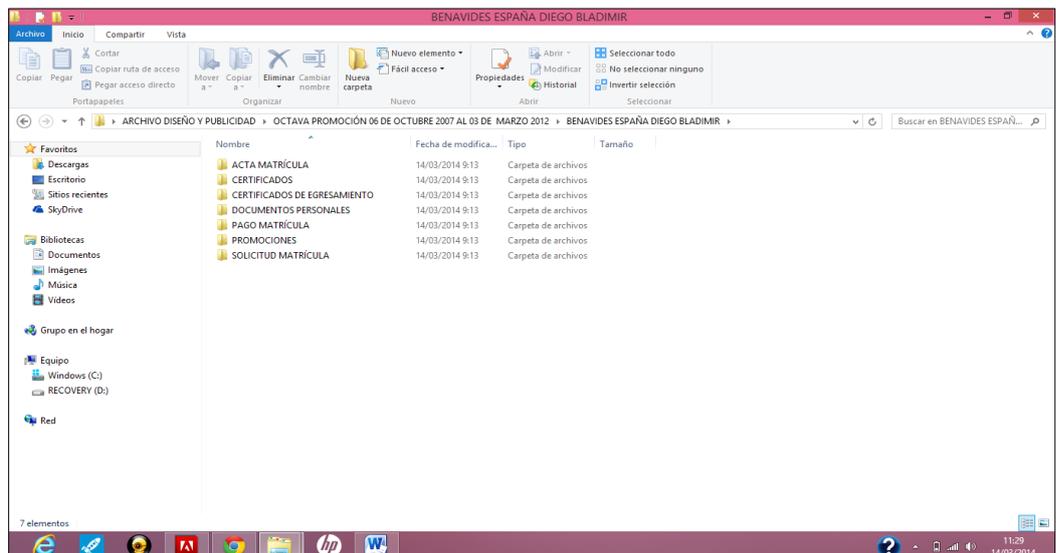
- 2) Aparece la lista de las carpetas que contienen los archivos estudiantiles.



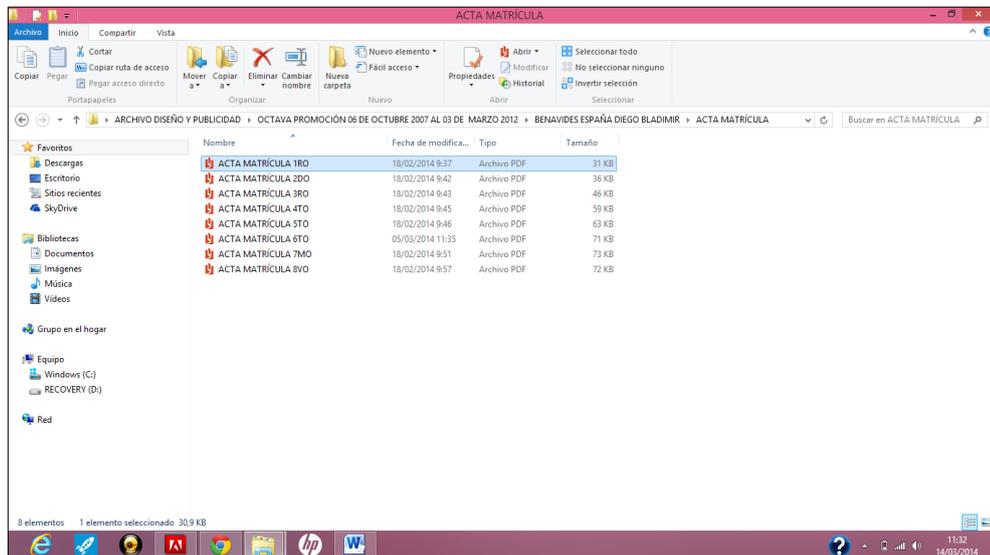
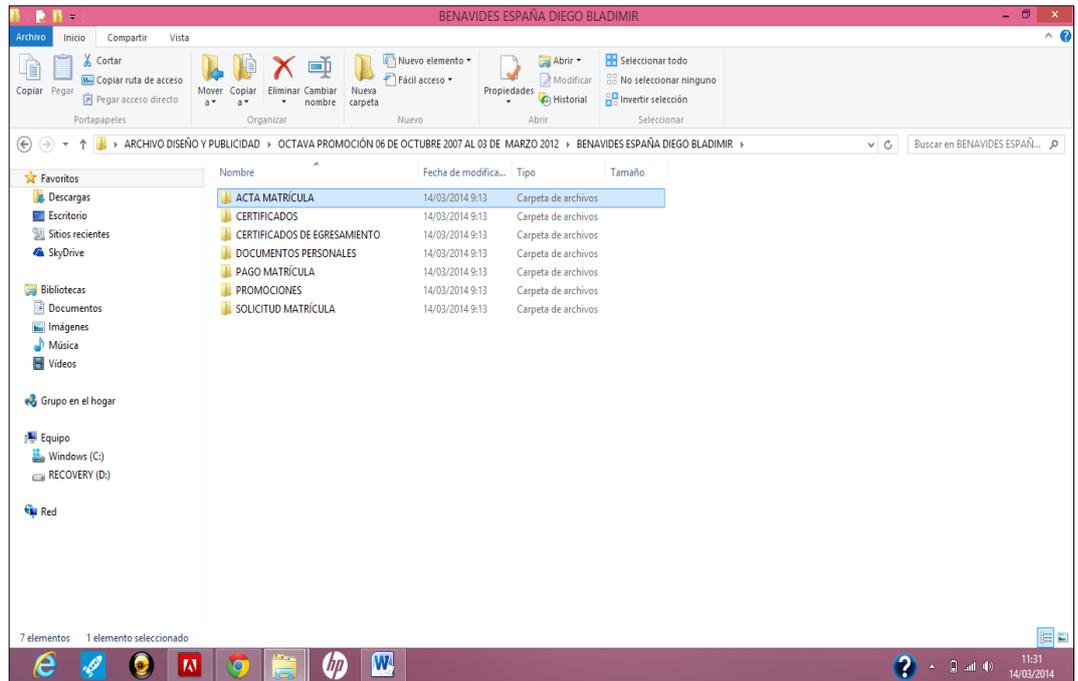
- 3) Se escoge la carpeta requerida y se despliega un listado de subcarpetas con los nombres de los estudiantes.



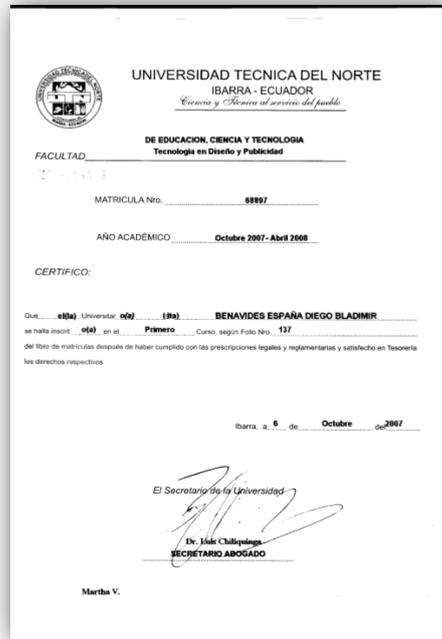
- 4) Se elige la carpeta con el nombre del estudiante que necesita la información y ésta a la vez contiene todos los documentos divididos en subcarpetas.



5) Según el documento que necesita hago doble clic y aparece los documentos clasificados con su respectivo nombre.



- 6) Por ejemplo hago clic en acta matrícula 1ro y aparece el documento escaneado en PDF.



Otro ejemplo:



- 7) Finalmente si se desea puede imprimir o verificar los datos.

6.7. IMPACTOS

6.7.1. Impacto Administrativo

La digitación del archivo que se ha realizado en la Secretaría de la Carrera de Diseño y Publicidad, tiene un notable impacto, por lo que va a mejorar los niveles de desempeño y el ambiente en las actividades administrativas.

6.7.2. Impacto Educativo

La investigación tiene un impacto educativo, porque se pone en práctica lo aprendido en las aulas durante cuatro años, especialmente en las materias de Archivo, tanto en la parte teórica como práctica.

6.7.3. Impacto Económico

Este impacto se verifica en el ahorro de recursos como son: el espacio físico, mobiliario y el tiempo que se demora en entregar la información.

BIBLIOGRAFÍA

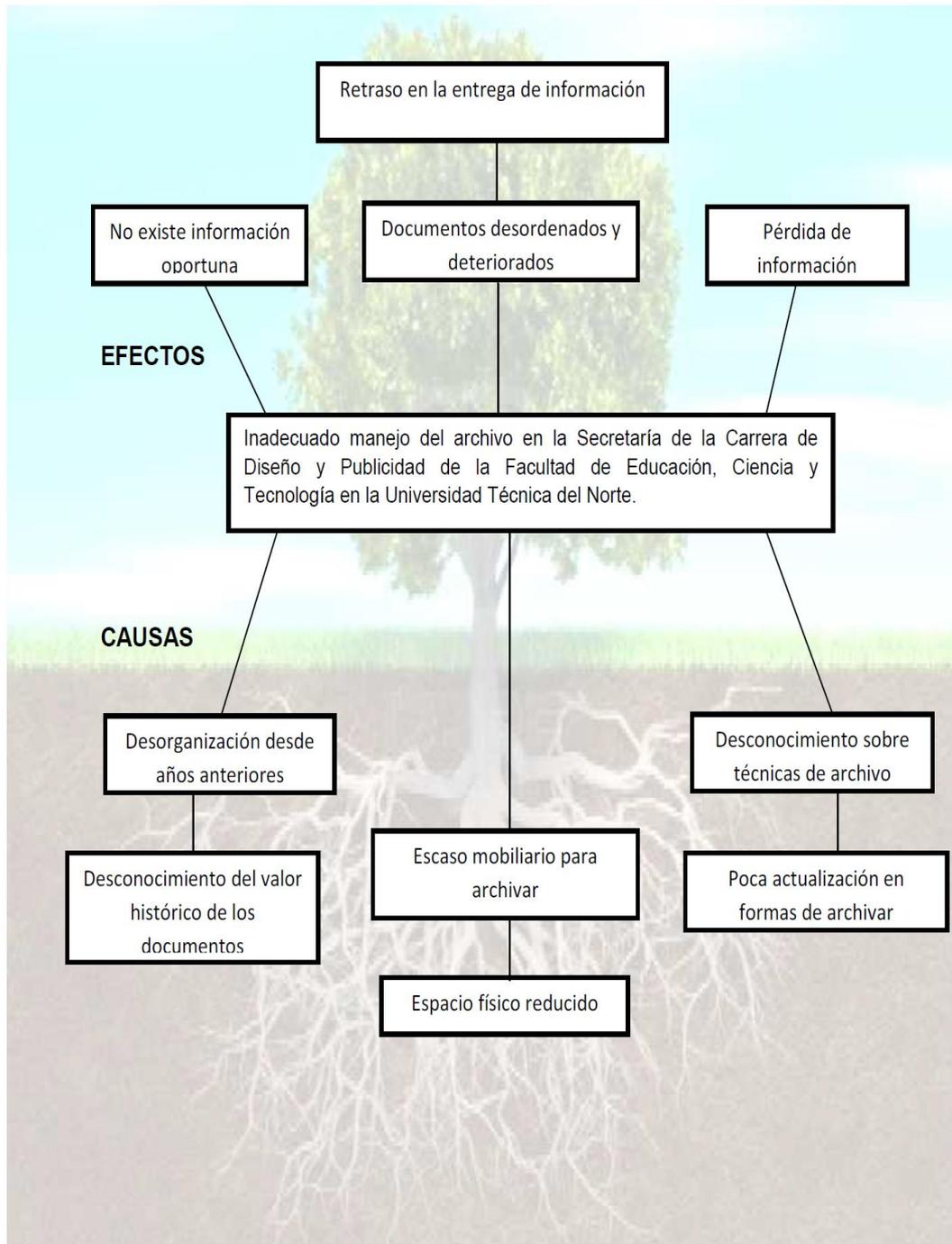
1. CORREA, Carmen. (2010). *Administración de documentos*. Enfoque Manual Electrónico.
2. GÓMEZ CARDONA, William Darío. (2012). *Prácticas Empresariales*. Eco Ediciones.
3. Grupo Editorial Océano. *Enciclopedia de la Secretaria*. Volumen 2. La Oficina.
4. Grupo Océano. (2010). *Diccionario Enciclopédico Color*.
5. HERNÁNDEZ, Claudia. (2009). *Calidad en el Servicio*.
6. Ley del Sistema Nacional de Archivo.
7. MASTROPIERRO, María del Carmen. (2009). *Archivos Privados*. Alfagrama Ediciones.
8. MURIEL FRANCO, Mariana Elisabeth. (2009). *Estrategias del Manejo de Archivo y Documentación del Departamento de Crédito del Banco Nacional de Fomento*. (Tesis inédita de Licenciatura). Disponible en la FECYT/645.
9. NARVÁEZ MORÁN, María Elisabeth. *El Sistema de Archivo Documental y Referencial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la UTN*. Guía de Organización. (Tesis Inédita de Licenciatura). Disponible en la 1223 FECYT.
10. Reglamento de la Ley del Sistema de Nacional de Archivo
11. ZAPATA, Pedro. (2008). *Introducción a la Contabilidad y Documentos Mercantiles*. Editorial Holos

LINCOGRAFÍA

1. Corazón, M. (2009). Técnicas de Archivo. www.corazonmonica.blogspot.com
2. Monserrat. (2010). Recuperado de www.monserrat.blogspot.com/2010/06/ransferencia-y-eliminacion-de.html
3. Duque, D. (2009) Recuperado de <http://doraduke.wordpress.com/2009/12/18/conceptos-basicos-de-archivistica/>;
4. Cabezas, E. (2012) Recuperado de <http://escuelahistoria.fcs.ucr.ac.cr/contenidos/archivo/art-estb.htm>.
5. Morueco, R. (s.f.). Conservación de documentos. Recuperado de <http://www.emagister.com/curso-archivo-claisifacion-documentos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos>
6. <http://www.itn.edu.pe/secretaria-academica/>
7. <http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>
8. <http://www.monografias.com/trabajos95/definiciones-importantes/definiciones-importantes.shtml#ixzz2vfRCXhhh>
9. http://eprints.rclis.org/10647/1/La_importancia_de_la_digitalizaci%C3%B3n_de_archivos_para_la_bi%E2%80%A6.pdf
10. Gonzáles, C. (2007). Recuperado de <http://www.slideshare.net/bbri/la-importancia-de-la-digitalizacin-de-archivos-para-la-bi-14793221>

ANEXOS

ÁRBOL DE PROBLEMAS



MATRIZ DE COHERENCIA

<p>TEMA: EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DISEÑO Y PUBLICIDAD DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, AÑO 2013,</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar los procedimientos para archivar los documentos estudiantiles en la Carrera de diseño y Publicidad, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte mediante la aplicación de un archivo computarizado para mejorar los procesos de atención a los usuarios.</p>
<p>SUB TEMAS O SUB PROBLEMAS</p> <ul style="list-style-type: none">▪ ¿Cuáles son los problemas de archivo que presenta la carrera de Diseño y Publicidad de la FECYT?▪ ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades en la forma de atención interna y externa de los estudiantes de la carrera de Diseño y Publicidad de la FECYT en base a las facilidades del archivo?▪ ¿Un archivo digital sobre el manejo del sistema de archivo mejora las condiciones y optimización del archivo?▪ ¿El conocimiento sobre el funcionamiento del archivo digital, mejora la atención a los estudiantes de la carrera de Diseño y Publicidad?	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la Facultad.• Escanear la documentación del archivo estudiantil.• Diseñar un archivo digital para el manejo del archivo estudiantil y alimentarlo con la documentación.• Socializar la propuesta de investigación.

MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Proceso de digitación	Es convertir una imagen en papel a una imagen que pueda ser reconocida por el computador.	<ul style="list-style-type: none"> • Computarizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la atención • Fácil acceso
Archivo	“El archivo es el cerebro mediante el cual operan, funcionan y se proyectan las empresas, ya que con base en la información precisa, pertinente y oportuna que suministra, se toman decisiones administrativas y operativas trascendentales”.	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección • Clasificación • Organización • Almacenamiento • Conservación 	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación • Espacio Físico • Mobiliario • Organización • Documentos custodiados.

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta aplicada a los estudiantes y secretaria de la Carrera de Diseño y Publicidad de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

Como estudiante de la Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español y previo a la obtención del Título, solicito su valiosa colaboración para contestar las siguientes preguntas, la información que proporcione será confidencial para los fines específicos de esta investigación.

Objetivo

Determinar de qué manera es entregada la información del archivo estudiantil por parte del personal de secretaría.

Fecha:

Cuestionario

1 ¿La información que solicita en secretaría, es entregada de manera oportuna?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

2 ¿Cree que el historial de los estudiantes es guardado de forma segura?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Nunca ()

3 ¿Cómo considera el espacio físico y mobiliario del Archivo?

- Adecuado ()
- Poco Adecuado ()
- Inadecuado ()

4 ¿Cuál es el tiempo que tarda la Secretaría para dar solución a un trámite?

- Inmediato ()
- Un día ()
- Entre dos y tres días ()
- Más de tres días ()

5 ¿Considera usted que la forma de archivar los documentos influye en la calidad de atención?

Totalmente ()
Poco ()
Nada ()

6 ¿Cree usted que el personal de Secretaría está tecnológicamente capacitado en materia de archivo?

Totalmente ()
Poco ()
Nada ()

7 ¿Cree usted que la implementación de un archivo digital ayudará a controlar el ingreso y salida de documentos?

Totalmente ()
Poco ()
Nada ()

8 ¿Cómo considera que mejorará la imagen institucional con la innovación del archivo estudiantil?

Mucho ()
Poco ()
Nada ()

9 ¿Qué grado de importancia cree que debe tener el archivo estudiantil?

Alto ()
Medio ()
Bajo ()

10 ¿Cómo considera que debe estar equipada la secretaría de la carrera?

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

Gracias por su Colaboración

FOTOS ARCHIVO FÍSICO



Fuente: Archivo de la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad



Fuente: Archivo de la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad



Fuente: Archivo de la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad



Fuente: Archivo de la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad

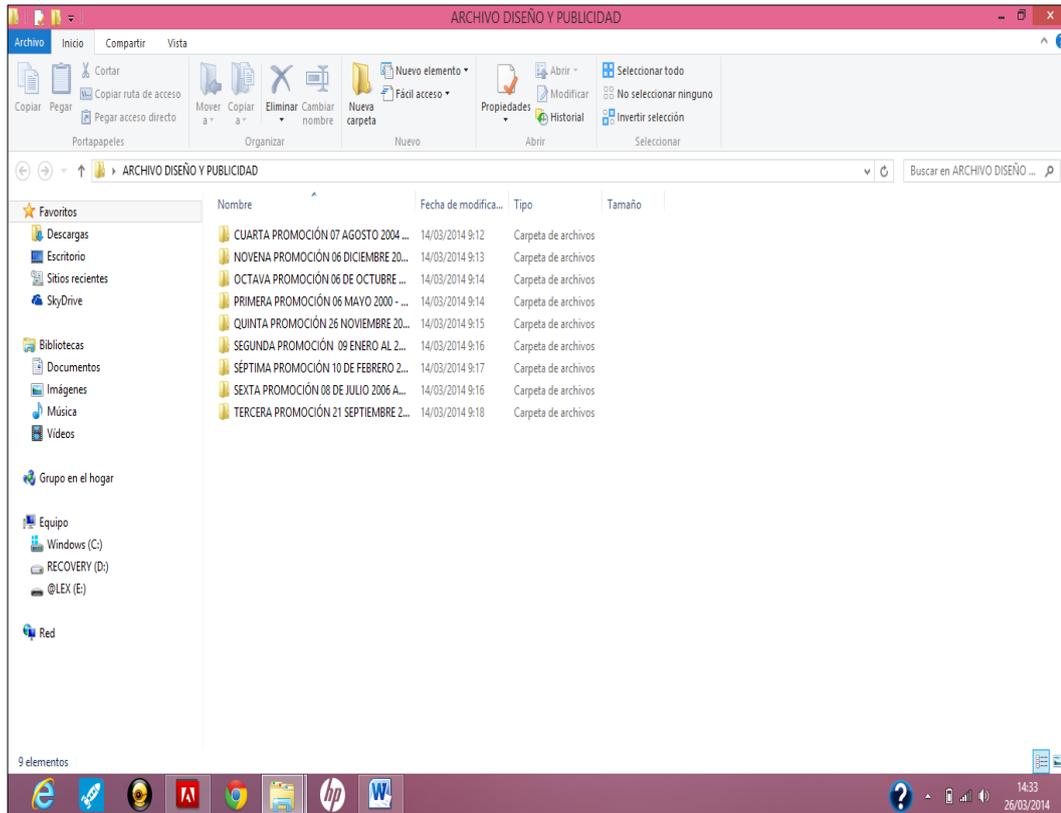


Fuente: Archivo de la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad



Fuente: Archivo de la secretaría de la carrera de Diseño y Publicidad

FOTO ARCHIVO DIGITAL



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN

Tema de Tesis:	"EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DISEÑO Y PUBLICIDAD, DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DEL AÑO 2013", PROPUESTA ALTERNATIVA
Estudiante:	BAZANTES CEVALLOS ALEXANDRA CECILIA
Experto:	

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los objetivos, las variables e indicadores de la investigación.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			

Observaciones:	
-----------------------	--

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado

DR. JULIO ALARCÓN Dr. J.C. Alarcón 1000448598
 Nombre del Experto Firma No. Cédula

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN

Tema de Tesis:	*EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DISEÑO Y PUBLICIDAD, DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DEL AÑO 2013*, PROPUESTA ALTERNATIVA
Estudiante:	BAZANTES CEVALLOS ALEXANDRA CECILIA
Experto:	

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los objetivos, las variables e indicadores de la investigación.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	X				
5	Confiable	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (pilot)	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				

Observaciones:

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado

CECILIA DEN
 Nombre del Experto


 Firma

 1000866390
 No. Cédula



Universidad Técnica del Norte
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
PROGRAMAS SEMIPRESENCIALES

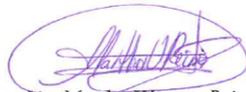
**LIC. MARTHA VASQUEZ REINA,
SECRETARIA**

CERTIFICO

QUE: la señora, BAZANTES CEVALLOS ALEXANDRA CECILIA, con cédula número 100225631-9, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español socializó el funcionamiento del archivo digital de la carrera de Diseño y Publicidad modalidad semipresencial, de las nueve promociones actuales, misma que se encuentra de fácil acceso y de utilidad para el desarrollo de trámites requeridos por la dependencia y sus usuarios.

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

Ibarra, 23 de abril de 2014.


Lic. Martha Vásquez Reina





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1002256319		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Bazantes Cevallos Alexandra Cecilia		
DIRECCIÓN:	LAS 4 ESQUINAS		
EMAIL:	alexandra_ceci1207@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2650550	TELÉFONO MÓVIL:	0987145183

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DISEÑO Y PUBLICIDAD, DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DEL AÑO 2013", PROPUESTA ALTERNATIVA
AUTORA:	Bazantes Cevallos Alexandra Cecilia
FECHA: AAAAMMDD	2014-04-30
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Galo Álvarez Tafur

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Bazantes Cevallos Alexandra Cecilia., con cédula de identidad Nro. 1002256319, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 30 días del mes de Abril del 2014

EL AUTOR:

(Firma) 

Nombre: Bazantes Cevallos Alexandra Cecilia

C.C.: 1002256319

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Bazantes Cevallos Alexandra Cecilia., con cédula de identidad Nro. 1002256319, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado **"EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE DISEÑO Y PUBLICIDAD, DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DEL AÑO 2013", PROPUESTA ALTERNATIVA.** que ha sido desarrollado para optar por el título Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 30 días del mes de Abril del 2014

(Firma)

Nombre: Bazantes Cevallos Alexandra Cecilia

Cédula: 1002256319