



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“EL ARCHIVO FÍSICO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO “U.T.N”, ANEXO A LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”, PROPUESTA ALTERNATIVA.

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

AUTORA:

Aldás Iles Alicia Jimena

DIRECTOR:

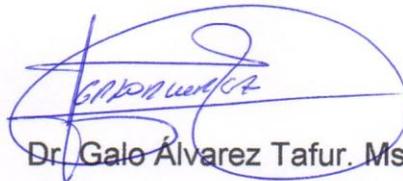
Dr. Galo Álvarez Tafur. Msc.

Ibarra, 2015

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director del Trabajo de Grado con el siguiente tema: **“EL ARCHIVO FÍSICO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO “U.T.N”, ANEXO A LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TEGNOLOGÍA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”, PROPUESTA ALTERNATIVA.** Trabajo realizado por la señora egresada ALDÁS ILES ALICIA JIMENA, 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 investigativo, certifico que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el Tribunal que sea designado.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to be "Gale Álvarez Tafur".

Dr. Gale Álvarez Tafur. Msc.

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios, por haber bendecido mi vida y guiado cada uno de mis pasos, a mi esposo que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el soporte principal para la culminación de la misma, ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría y consejo en todo momento, a mis hijas quienes con su cariño y comprensión han apoyado y motivado mi formación académica, siendo la fortaleza más importante para la culminación de esta ciclo académico, a mis padres por fomentar en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, entregándome el fruto de su esfuerzo y sacrificio para ofrecerme un mañana mejor.

Mil palabras no serían suficientes para agradecerles su apoyo, comprensión y consejos en los momentos más difíciles, gracias por confiar en mí y darme la oportunidad de culminar esta etapa de mi vida.

Alicia Jimena Aldás Iles

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte por haberme otorgado la oportunidad de superación y aprendizaje que garantizan un éxito personal y profesional.

Un agradecimiento especial al Msc. Galo Álvarez, Director de Trabajo de Grado quien ha guiado y contribuido permanentemente en esta investigación con pautas para su elaboración de manera pedagógica y didáctica, por la amistad y confianza otorgada.

A mis profesores que me compartieron sus conocimientos, inculcando en mi la ética profesional y el don de gentes, elementos fundamentales para el crecimiento intelectual en el transcurso de esta carrera.

Al Colegio “Universitario UTN”, a su Rector, Lic. Pablo Ayala, Docentes y personal administrativo por haberme permitido ingresar a las instalaciones del plantel y poder cumplir el trabajo investigativo.

A todas las personas que de una u otra manera fueron parte en esta investigación con sus valiosos aportes y sugerencias.

Alicia Jimena Aldás Iles

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4.1. Unidades de Observación.....	3
1.4.2. Delimitación espacial.....	3
1.4.3. Delimitación temporal.....	4
1.5. OBJETIVOS.....	4
1.5.1. Objetivo General.....	4
1.5.2. Objetivos Específicos.....	4
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.7. Factibilidad.....	5
CAPÍTULO II.....	7
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.1.1. Fundamentación Teórico - Científica.....	7
2.1.2. Fundamentación Tecnológica.....	7
2.1.2. Fundamentación Sociológica.....	8
2.1.3. Fundamentación Legal.....	8
2.1.4. La Archivística.....	10

2.1.5. Concepto Básico de Archivo	11
2.1.6 El Departamento De Archivo	12
2.1.7 Características esenciales del archivo	13
2.1.8 Finalidades básicas de archivos	14
2.1.9 Procedimientos para archivar	14
2.1.10 Identificación de la documentación a digitalizar	15
2.1.11 Clasificación.....	16
2.1.12 Preparación	16
2.1.13 Digitalización.....	16
2.1.14 Reconocimiento de datos.....	17
2.1.15 Indexación	18
2.1.16 Control de calidad	19
2.1.17 Carga de datos en el Archivo Digital	20
2.1.18 Archivo, Devolución de la documentación.....	21
2.1.19 Los sistemas de archivo.....	21
2.1.20 Archivo alfabético.....	22
2.1.21 Archivo Geográfico	25
2.1.22 Índice de tarjeta	26
2.1.23 Archivo por asuntos	27
2.1.24 Archivo cronológico.....	28
2.1.25 Archivo Numérico.....	29
2.1.26 Microfilmación	31
2.1.27 Técnicas de Archivo.....	31
2.1.28 Sistema de ordenación y clasificación del archivo numérico	32
2.1.29 Importancia y Fines de un Archivo	32
2.1.30 Principales funciones en el tratamiento archivístico	33
2.1.31 Conservación de documentos.....	34
2.1.32 Tipos de archivadores.....	37
2.1.33 Clasificación de Archivo Según su Uso y Organización	40
2.1.34 Archivos Activos	40
2.1.35 Archivo semi-activo.....	41
2.1.36 Archivo Permanente:	41
2.1.37 Archivo Descentralizado:	42

2.1.38 Organización de un sistema de archivo	43
2.1.39 Servicio al cliente	44
2.1.40 Importancia de la atención al público	45
2.1.41 El trato al visitante.....	45
2.1.42 Cómo recibir y atender al cliente.....	45
2.1.43 Cómo atender al visitante que no sabe como realizar un trámite. .	47
2.1.44 Cómo atender al visitante a quien el jefe no puede recibir.	47
2.1.45 Cómo recibir a una persona que ocupa un puesto jerárquico	47
2.1.46 Calidad del servicio	48
2.1.47 Tipos de atención al cliente.....	50
2.1.48 Atención presencial.....	50
2.1.49 Atención telefónica.....	50
2.1.50 Atención virtual	51
2.1.51 Atención proactiva	51
2.1.52 Atención reactiva	51
2.1.53 Atención directa	51
2.1.54 Atención indirecta	52
2.1.55 Actitudes y tipos de servicio	52
2.1.56 Tipos de servicio de acuerdo a la competencia técnica	53
2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	55
2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS	56
2.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	57
2.5. MATRIZ CATEGORIAL	59
CAPÍTULO III.....	60
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	60
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	60
3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	62
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	62
CAPÍTULO IV	65

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	65
4.1 Encuesta dirigida a las autoridades y docentes del Colegio Universitario UTN.....	65
4.2 Encuesta dirigida a una muestra de padres de familia del Colegio Universitario “UTN” anexo a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología	75
4.3 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	85
CAPÍTULO V	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
5.1. Conclusiones.....	86
5.2. Recomendaciones.....	87
CAPÍTULO VI	89
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	89
6.1. Título de la Propuesta.....	89
6.2 Justificación e Importancia.....	89
6.3. Fundamentación de la propuesta.....	92
6.3.1. Fundamentación Legal	92
6.4. OBJETIVOS	93
6.4.1. Objetivo General	93
6.4.2. Objetivos específicos	93
6.5. Ubicación sectorial y física	93
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	94
6.7. Impactos.....	101
6.8. Difusión	101
6.9. Bibliografía	102
Linkografía.....	103
Anexo 1. Árbol de problemas.....	105
Anexo 2. Matriz De Coherencia	106
Anexo 3. Encuesta.....	107
Anexo 4 Fotos	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Pág.
GRÁFICO 1	
¿Cuántos años trabaja en esta Institución?	65
GRÁFICO 2	
¿Cómo calificaría usted a la atención al cliente en este establecimiento educativo?	66
GRÁFICO 3	
¿Estaría de acuerdo que se implemente la digitalización automatizada de la documentación del Colegio?	67
GRÁFICO 4	
¿Cree usted que es posible implementar un sistema informático para obtener información desde el domicilio?	68
GRÁFICO 5	
¿Con qué frecuencia el personal administrativo del Plantel, recibe capacitación sobre atención al usuario?	69
GRÁFICO 6	
¿Cree usted que la inadecuada atención del personal administrativo, se deba a la incorrecta forma de solicitar un servicio por parte del usuario?	70
GRÁFICO 7	
¿Considera usted que la poca agilidad en los trámites y atención al usuario, se debe al limitado número del personal administrativo y de apoyo?	71
GRÁFICO 8	
¿Considera usted que la poca agilidad en los trámites se debe a la inadecuada organización del archivo institucional?	72
GRÁFICO 9	
¿Considera que se debe automatizar el archivo físico para una atención ágil y oportuna al usuario?	73
GRÁFICO 10	
¿Cree que es urgente y necesario una remodelación física y automatización del archivo para brindar una atención de calidad y	74

calidez a los usuarios?

GRÁFICO 11

¿Por qué prefiere esta institución educativa a otras? 75

GRÁFICO 12

Cuando usted viene a realizar algún trámite de documentos de sus hijos, ¿Cuánto tiempo se demora el trámite? 76

GRÁFICO 13

¿Para que el trámite sea atendido oportunamente, ha tenido que recurrir a terceras personas como: autoridades, profesores o amigos? 77

GRÁFICO 14

¿Las personas que lo atendieron en algún trámite, le solucionaron el problema? 78

GRÁFICO 15

¿La persona que lo atendió se expresaba de una manera clara y fácil de entender? 79

GRÁFICO 16

¿El servicio de respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios es? 80

GRÁFICO 17

¿Estaría de acuerdo que se implemente la digitalización automatizada de la documentación del Colegio Universitario UTN, de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología? 81

GRÁFICO 18

¿Cree usted que es posible implementar un sistema informático para obtener información desde el domicilio? 82

GRÁFICO 19

¿Cómo calificaría usted a la atención al cliente en este establecimiento educativo? 83

GRÁFICO 20

¿Cree que si hubiera un archivo digital, los procesos serían más eficientes? 84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se refiere a conocer la forma de manejo del archivo físico del Colegio Universitario "UTN", esto es determinar si la documentación existente llámese actas, matrículas, promociones, entre otros, se conservan de manera física y/o digital y en qué ambientes se conserva dicha documentación para salvaguardar la seguridad y sobre todo que no se deteriore la misma, que con el pasar del tiempo y por el uso tienden a destruirse. Los objetivos principales por los cuales se decidió realizar este estudio fueron: realizar un diagnóstico situacional sobre el manejo del archivo estudiantil. Elaborar la fundamentación teórico-científica, para sustentar el problema sobre el proceso de digitalización del archivo, digitalizar el archivo del Colegio Universitario "UTN" y socializar la propuesta de investigación. El trabajo investigativo se lo desarrolló en las instalaciones del Establecimiento Educativo antes mencionado, durante el periodo lectivo 2013 – 2014. El tipo de investigación que se realizó fue de carácter descriptivo, utilizando los métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético, así como también las técnicas de observación y la encuesta. Los principales hallazgos a los que se llegó una vez realizada la investigación fueron los siguientes: que a pesar de que la atención a los usuarios es muy buena, los trámites son un poco demorosos por cuanto la documentación que requiere la comunidad educativa se la conserva en libros que en su gran mayoría están deteriorados y para encontrar algún documento, el personal a su cargo debe tardarse demasiado tiempo; además el espacio físico donde se encuentran estos documentos es muy reducido, no existe un formato en magnético que permita la conservación de los mismos, por otra parte es prioritario la capacitación al personal administrativo en lo referente al manejo de TICs indispensables para proporcionar una mejor atención al cliente. Por el incremento de la población estudiantil que ha tenido los últimos años el Colegio, se hace necesario el incremento de personal administrativo. Se recomienda clasificar la documentación adecuadamente, recuperar y ordenar escaneando los archivos e ingresando al sistema informático (Digitalización), para reducir los tiempos de atención y conseguir la excelencia, ya que esos son los postulados de la Universidad, lo cual es un indicador positivo para la acreditación.

ABSTRACT

This research work is concerned to know the way of management of the physical file of the "UTN" High School, this is determine if existing documentation called certificates, registrations, promotions, and so on, stored in physical or digital way, what environments in, is preserved the documentation to safeguard security in especial which doesn't deteriorate the same with passing the time and the use they tend to self-destruct. The main objectives for which it was decided to do this study were: a situational diagnosis of the "UTN" High School student file management. To draw up the epistemology basis, to sustain the problem about the digitalization process of the archive, scan the establishment's files and socialize the research proposal. The research work was developed in the educational establishment before referred, during the academic year 2013-2014. The research was descriptive, using deductive, inductive, analytic and synthetic methods, as well as the observation and survey techniques. The main findings reached once the research were the following: that in spite of users services is very good, procedures are a bit time-consuming inasmuch as the documentation required by the educational community preserved in books that mostly has been damaged and to find a document to the staff should take too long time; In addition the physical space where these documents is very small, there isn't a magnetic format that allows the conservation of the same, moreover is a priority the training of administrative staff relating in to the TICs management, essential to provide better customer service. By the increase in the student population which has had recent the High School, the increase in administrative staff is necessary. It is recommended classify the documents properly, recover and sort the files by scanning and entering the computer system (digitization), to reduce the user's service times and achieve excellence, since those are the postulates of the University, which is a positive indicator for the accreditation.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre: **“EL ARCHIVO FÍSICO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO “U.T.N”, ANEXO A LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TEGNOLOGÍA, Y SU ICIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”, PROPUESTA ALTERNATIVA**, la cual sigue el esquema que exige la Universidad Técnica del Norte:

El Capítulo I detalla el problema y sus antecedentes, la factibilidad, la delimitación tanto espacial, como temporal y sus unidades de observación, objetivos generales y específicos, además la justificación.

El Capítulo II contiene todo lo que se refiere al marco teórico, siendo la base fundamental de la investigación con su parte teórico- científica.

El Capítulo III se refiere a la metodología utilizada para este trabajo, que se caracteriza por tratar temas como las modalidades e investigación, tipos de investigación, procedimientos población y muestra.

El Capítulo IV en este capítulo se encuentra el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a funcionarios y usuarios de la Institución investigada.

El Capítulo V se refiere a las conclusiones y recomendaciones, mismas que se hacen de acuerdo a encuestas, las recomendaciones en base a las conclusiones, como también al marco teórico, posibles soluciones del problema investigado.

El Capítulo VI se refiere a la propuesta que consta de un archivo digitalizado, para mejorar la calidad de atención al usuario.

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

En el año 1987, cuando la Universidad Técnica del Norte, había cumplido un año de autonomía universitaria, el Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación, Licenciado Gonzalo Checa, con la colaboración de varios docentes y el apoyo del Doctor Antonio Posso Salgado, Rector de la Universidad, luego de cumplir con los requisitos correspondientes, el Ministerio de Educación y Cultura, el 29 de noviembre de 1988, expide el Acuerdo Ministerial Nro. 278, con el cual se crea el Colegio Anexo a la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica del Norte, en el que se pongan de manifiesto las innovaciones metodológicas, didácticas y pedagógicas para la práctica de una enseñanza dinámica y centrada en contribuir con el entorno socio-económico del norte del país.

El Colegio Anexo inició sus labores académicas el 15 de octubre de 1989 en las instalaciones de la Facultad de Ciencias de la Salud y los laboratorios de la FICAYA, ubicada en el sector de los Huertos Familiares: calle Luis Ulpiano de la Torre y Jesús Yerovi, bajo la dirección del Decano de la Facultad, que según el Reglamento pasaba a ser el Rector del nuevo Colegio que nombraba a un docente de la Facultad como Vicerrector, con el fin de que sea él quien dirija el Colegio.

El primer año de labores académicas, el cuerpo administrativo y de docentes estuvo integrado por 3 autoridades, 7 maestros y 1 secretaria. En marzo de 1990, asume el Decanato de la Facultad, el Lic. Iván Gómez quien consolida la estructura organizativa y académica del Colegio para

que responda a las expectativas de ser un laboratorio de Práctica Docente.

Desde su creación, que es aproximadamente 27 años, el sistema de archivo del Colegio Universitario "UTN", se lo ha llevado de manera manual, esto es, a través de la utilización de libros, carpetas, expedientes en físico; tales como: libro de matrículas, libro de promociones, actas, correspondencia, entre otros.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Colegio Universitario "UTN", la documentación se maneja de manera tradicional, sin técnicas ni métodos acordes al desarrollo de la tecnología actual; por lo que se requiere la implementación de un sistema digitalizado.

En toda institución, tanto pública como privada, la documentación que se genera se debe conservar cuidadosamente en un archivo bien organizado, porque este es el testimonio del trabajo y continuidad para poder utilizar en lo posterior; esto requiere de la implementación de técnicas modernas de archivo.

Por ausencia de un sistema técnico de archivo, se generan problemas, ya que la información requerida llega con retraso y por consiguiente, se evidencia un mal servicio con la consecuente insatisfacción de los usuarios.

La deficiente atención a los usuarios, en lo relacionado a la entrega oportuna de la documentación que requieren en el Colegio Universitario "UTN", se debe a la falta de implementación de un sistema de archivo digitalizado.

Otro factor constituye la ausencia de espacio físico, ya que el lugar en el que reposan los documentos que representan la historia del Colegio no

es el adecuado, ocasionando deterioro de importantes documentos por causa de la humedad, presencia de hongos, poca ventilación e iluminación, características que hacen no ser apto para la conservación de los mismos. En el Colegio Universitario “UTN”, se desconoce que los documentos en general tienen su vida útil debidamente reglamentada, y que estas normas deben ejecutarse estrictamente en toda institución, para lo cual es necesario contar con un sistema de archivo digitalizado automatizado, que permita cuantificar la documentación existente, que constituye la historia del Colegio, de la Facultad y de la Universidad, siendo una fuente de investigación para quienes lo requieran. El sistema de archivo digitalizado, agilizará los procesos y facilitará el manejo de los documentos, con lo que se evitará el deterioro por el uso.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

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

¿El archivo físico del Colegio Universitario “UTN”, anexo a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología incidirá en la atención al cliente?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Unidades de Observación

La investigación se desarrolló a las autoridades, personal docente y padres de familia del Colegio Universitario “UTN”.

1.4.2. Delimitación espacial

Esta investigación se la realizó en el Colegio Universitario “UTN” de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica

del Norte, ubicado en el sector Huertos Familiares de Azaya: calle Luis Ulpiano de la Torre y Jesús Yerovi, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

1.4.3. Delimitación temporal

La investigación se la realizó durante el periodo educativo: marzo a julio del 2014.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar los procedimientos sobre el manejo del archivo físico del Colegio Universitario “U.T.N” anexo a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situacional actual sobre el manejo del archivo institucional.
- Elaborar la fundamentación teórico-científica, para sustentar el problema sobre el proceso de digitalización del archivo.
- Digitalizar el archivo del Colegio Universitario “UTN”.
- Socializar la propuesta de investigación.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Las razones por las cuales se realizó esta investigación son:

- Por cuanto el sistema manual de archivo que se ha utilizado durante 27 años desde la creación del Colegio, a más de causar inconvenientes por ocupar un gran espacio físico, es proclive al deterioro y pérdida como en casos de siniestros o incendios, problema que puede dejar sin evidencias o respaldos para posteriores necesidades de los usuarios.
- Porque en la actualidad, debido al gran adelanto de la tecnología, es necesaria la digitalización del archivo, para disponer de respaldos de toda la información que se requiera a futuro.
- En razón de que con la digitalización del archivo, se pretende hacer más ágiles los trámites de documentación que requieren los usuarios, sean docentes o padres de familia, con lo que se ahorrará tiempo y recursos.
- Debido a que con el sistema de archivo digitalizado propuesto para el Colegio Universitario "UTN", estará en condiciones de erradicar la información extemporánea, la postergación de trámites, pérdida de tiempo y documentos para prevenir y evitar el malestar que diariamente se genera en los usuarios.

1.7. Factibilidad

La implementación de un sistema de archivo digitalizado para el Colegio Universitario "UTN", anexo a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, fue factible por las siguientes razones:

- Existió la decisión y colaboración de autoridades, personal docente y padres de familia del Colegio Universitario "UTN".

- Se dispuso de los recursos económicos y el tiempo necesario para la investigación, por parte de la investigadora.
- Los conocimientos y experiencia de la autora en este campo, permitieron que la investigación se realice y facilitó el desarrollo de la propuesta.
- Existe suficiente bibliografía para la elaboración del marco teórico

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Fundamentación Teórico - Científica

La archivística, es el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes al almacenamiento de documentos, buscando que dicha documentación, se mantenga en el tiempo, asimismo, pueda ser consultada y clasificada.

Según secretariaejecutiva.blogspot.com. El archivo es el arte de colocar y conservar en un mismo orden, debidamente clasificado toda correspondencia y documentos relacionados con un individuo o una institución. De esta forma estarán protegidos contra el deterioro, destrucción o pérdida y facilitará la localización con exactitud y rapidez.

2.1.2. Fundamentación Tecnológica

Jácome López María José, (2013) “Actualización En El Manejo de Técnicas Informáticas Y Computacionales de las Secretarías”, La apropiación y uso de la tecnología en la actualidad es un hecho innegable; la utilización adecuada de recursos tecnológicos de manera específica del computador y las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación, permitirán agilizar los procesos y optimizar tiempo y recursos al aumentar la eficiencia en la realización de diferentes tareas inherentes a nuestro cargo.

El poseer las competencias necesarias para la utilización de recursos tecnológicos permite encontrar solución a los problemas de manera autónoma y el intercambio y manejo adecuado de la información (Pág. 10)

2.1.2. Fundamentación Sociológica

Según <http://www.unrc.edu.ar/publicar/cde/h20.htm>. DUSCHADZKY manifiesta que en esta sociedad en la que estamos inmersos y en la que vamos avanzando, la comprensión del servicio al cliente y del dominio de sus técnicas es una exigencia individual para no quedar marginado.

Concedido como manual los actores pretenden acotar el campo de lo que realmente es el servicio, puesto que es imprescindible precisar, racionalizar y comprender en qué consiste el proceso de comunicación con el cliente, todo ello desde un punto de vista sociológico.

Como sustento se toma al constructivismo social, cuyo propósito fundamental es el hecho de la promoción humana-social, donde el empleado recibe orientación en 10 el modo investigativo, donde se valora la interacción social, participativa, cooperativa, crítica y creativa; es decir alcanzar un desarrollo de capacidades integradas como respuesta al trabajo técnico.

2.1.3. Fundamentación Legal

- **Ley y Reglamento del Sistema Nacional de Archivos.**

Es necesario que en el Colegio Universitario “UTN”, se conozca lo prioritario, referente a las normas vigentes de Archivo, ya que la investigación que se realizó en el plantel, permitió esclarecer las

inquietudes sobre la normativa para la tenencia y manejo de documentación institucional a nivel general y que los documentos existentes en las entidades 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 que sirvan de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole”*.

El párrafo quinto del mismo cuerpo legal de los archivos públicos y privados dice:

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

- **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.**

Título Primero

PRINCIPIOS GENERALES Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.- El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no

gubernamentales (ONG's), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley

Y su Difusión

Art. 5.- Información Pública.- Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado

2.1.4. La Archivística

Según **AGUILAR, Mabel** (2009) expresa que “Administración de la información en sentido archivístico, es cualquier testimonio material, escrito gráfico, audiovisual o legible por máquina, que posee información, que ha sido producido en función de las actividades de una entidad y se custodia con finalidad administrativa.” (Pág. 102)

En la página web <http://katra.foroactivo.com.es/t2> RAMOS BARBOSA, Katherine; expresa que la archivística “Es el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes al almacenamiento de documentos, buscando que dicha documentación, se mantenga en el tiempo, pueda ser consultada y clasificada.

Documento archivístico es toda expresión testimonial, en cualquier lenguaje, forma o soporte (forma oral o escrita, textual o gráfica, manuscrita o impresa; en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental, así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora, en imagen o electrónica), generalmente en ejemplar único, (aunque puede ser multicopiado o difundido en imprenta).

Según **JIMENEZ Castro;** (1989) en su Manual de la Secretaria Moderna, manifiesta que “La archivística es la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y los medios para su utilización.”

La Archivística es una disciplina de carácter eminentemente práctico, que trata de resolver los problemas referentes a los archivos, como son su conservación y organización, así como los medios para su uso, en base a la experiencia y a las técnicas conocidas por quienes las manejan (pág. 45-46).

Esteban Bolaños (2000) en su artículo: El papel de la Archivística en la nueva sociedad de la información dice: “La Archivística moderna se concibe como una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, su organización, los principios para su conservación y los medios para prestar un servicio. Tradicionalmente se ha considerado que el manejo de información en instituciones públicas y privadas se centran en aquellas etapas archivísticas de gestión y archivo central para la documentación de carácter administrativo, y una vez que ha adquirido valor científico o cultural se envía a su destino final en los archivos históricos; siempre basándose en su procedencia y organicidad institucional”.

En este sentido, se considera que la archivística se sitúa entre las ciencias más importantes en el ámbito de la información, ya que no solo es una fuente generadora de documentos guardados, sino que produce información básica para el desarrollo de las actividades del ser humano y es una fuente de información para los historiadores. (Pág. 2)

2.1.5. Concepto Básico de Archivo

De acuerdo a **Sevilla Q. María Antonieta,** (2005), en su Manual de consulta 1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz, dice: “Es el arte de colocar y conservar en un mismo orden, debidamente clasificado toda

correspondencia y documentos relacionados con un individuo o firma, importantes para una institución. De esta forma estarán protegidos contra el deterioro, destrucción o pérdida, y que a la vez facilite su localización con exactitud y rapidez”. (pág. 17).

El autor **Villacís de Ginés Zoila**, (1999), en su obra Manual de un Archivo, dice: “Es el conjunto de documentos públicos y privados que se custodian y clasifican bajo normas técnicas para obtener de ello una correcta y oportuna información.

Los archivos son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la tramitación de los asuntos de cualquier tipo, público o privado, en cualquier fecha y conservando después para su consulta bajo custodia del responsable de los asuntos en cuestión”. (pág. 7).

2.1.6 El Departamento De Archivo

De acuerdo a **Canales de documentación 2** (1999), “Archivo es la institución donde se reúnen uno o más conjuntos orgánicos de documentos de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendido por personal capacitado, para servir al sujeto productor o cualquier persona, como testimonio de la gestión administrativa y/o jurídica, o como información para fines científicos o culturales.) Pág. 103-120 (internet)

Funciones de un archivo

Según **El grupo editorial Océano**, en su enciclopedia de la Secretaria Volumen 2, La Oficina. Define: "Tener un archivo en las debidas

condiciones es importantísimo en cualquier empresa, debido a la gran cantidad de documentos que genera un negocio, por modesto que sea.

También se debe, en parte, a que con el tiempo, el archivo ha pasado de ser un sitio donde se almacenaban los papeles a convertirse en un importante instrumento de consulta".

Un sistema de archivo debe cumplir tres funciones básicas:

- Reunir ordenadamente todos los documentos que circulan en la empresa.
- Asegurar la perfecta conservación de los documentos.
- Asegurar la máxima rapidez en la localización y envío de los documentos requeridos por las diversas dependencias de la empresa.
(pág. 107)

2.1.7 Características esenciales del archivo

Según **María Antonieta Sevilla Quiroz** (2005), en su obra "1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz", dice: Con el fin de que el archivo cumpla con su cometido y sea útil a la empresa, debe tener las siguientes particularidades:

- a. Sencillez, es decir, que su manejo no sea complicado y que no conduzca referencias confusas.
- b. Adaptable a las circunstancias del negocio y sus necesidades.
- c. De fácil acceso. Para que los documentos puedan ser encontrados inmediatamente.

- d. Que brinde seguridad en la conservación, para evitar la pérdida de documentos.
- e. Que la persona que maneja sea ágil y tenga conocimiento sobre la materia, para que el trabajo pueda realizarse en el mejor tiempo posible.
- f. Que esté ubicado en un lugar claro, cómodo y ventilado. (Pág. 18)

2.1.8 Finalidades básicas de archivos

En la página <http://www.chapuli.com/> (Ley del Patrimonio Histórico Español: Sistemas y Técnicas de Gestión de Archivos Administración pública manifiesta que:

Reunir: se debe agrupar toda la documentación específica de su área en su mismo archivo, a fin de facilitar su localización.

Conservar: este procedimiento evita que dichos documentos se extravíen o deterioren, realizando las tareas de restauración que fuesen precisas.

Ordenar: la documentación debe estar organizada de forma que se facilite su localización.

Difundir: poner a disposición de los interesados sus fondos, e incluso promover su conocimiento.

2.1.9 Procedimientos para archivar

Según EJIE S.A. (2008) Metodología de Digitalización de Documentos, manifiesta que: "Fases del Proceso de Digitalización de documentos es todo proceso completo de digitalización,

independientemente de las características específicas del mismo, de dónde y cómo se realice, así como también de quienes sean las personas encargadas de llevarlo a cabo, cuenta con un conjunto de etapas claramente diferenciadas, con el fin de garantizar el éxito del mismo.

Estas fases se enumeran a continuación:

- Identificación.
- Clasificación.
- Preparación
- Digitalización o captura.
- Reconocimiento de datos.
- Indexación.
- Control de Calidad.
- Devolución, Archivo o Expurgo.

2.1.10 Identificación de la documentación a digitalizar

Las tareas a realizar en la fase de identificación de la documentación a digitalizar son:

- Seleccionar la documentación a digitalizar y establecer el alcance de digitalización. En la digitalización de todos los documentos que forman parte de un expediente o una serie, decidir si todos los documentos van a ser digitalizados o no.
- Indicar la finalidad de los documentos a digitalizar: copia digitalizada, copia auténtica o compulsada.
- Identificar el soporte del documento a digitalizar (tipo de papel, tamaño del mismo: A4, A3...).

2.1.11 Clasificación

Se deberá clasificar y ordenar los documentos antes de proceder a su captura, no solo para garantizar el éxito de la digitalización sino para facilitar las fases posteriores de la misma. Además, la captura de los documentos se lo deberá realizar de forma unitaria.

2.1.12 Preparación

En esta fase se prepara la documentación a capturar, revisando uno a uno los documentos, deshaciéndose de cualquier elemento que impida la ágil captura de las mismas o que puedan entorpecer o imposibilitar el proceso de digitalización. Las tareas más significativas a realizar en la fase de preparación son:

Quitar las grapas entre documentos, eliminar clips, despegar las pegatinas, separar documentos con varias páginas unidas, girar las páginas que se encuentren invertidas, finalmente, revisar los documentos no estándar (sobres, etc.).

2.1.13 Digitalización

La fase de digitalización, también conocida como de captura o escaneo, es en la que se obtiene la imagen digital del documento original en soporte papel.

Para la carga de un documento en el Archivo Digital es recomendable que el formato final del mismo sea un PDF/A (con una o varias páginas).

- Establecer los parámetros de digitalización (resolución, profundidad de bits, etc.).

- Garantizar el equilibrio entre una calidad visual aceptable para el usuario y el tamaño del fichero.
- Decidir si se va a crear un único fichero (con una o varias páginas) por
- cada documento original o varios ficheros (una por cada página). Para la carga de un documento en el Archivo Digital es necesario que se cree un único fichero final (con una o varias páginas) por cada documento original a almacenar en el Archivo Digital, por lo que se recomienda que siempre que el software de digitalización proporcione esta opción se haga uso de ella.

2.1.14 Reconocimiento de datos

La fase de reconocimiento de datos está indiscutiblemente relacionada con la de digitalización (fase anterior), y en muchos casos se realiza simultáneamente en el tiempo. El objetivo de la misma es la extracción de la información relevante contenida en el propio documento, con el fin de facilitar su tratamiento posterior. Esta información constituirá algunos de los metadatos a incorporar al Archivo Digital y/o los datos de negocio manejados por el Sistema de Información correspondiente.

Existen dos tipos de reconocimiento de datos:

Reconocimiento manual. Es el caso más sencillo. Una vez digitalizado el documento se teclean los datos significativos que identifican al documento en la aplicación de gestión correspondiente.

La primera imagen representa el documento original en papel. En la segunda imagen se escanea el documento para obtener únicamente su imagen digital. Los datos significativos del documento son introducidos manualmente en el sistema de información pertinente.

Reconocimiento automático. En este tipo de reconocimiento se harán uso de técnicas para la extracción automatizada de los datos significativos del documento. Existen diferentes técnicas para llevar a cabo un reconocimiento automático: 1) Utilización de OCR: La tecnología OCR proporciona la habilidad de convertir imágenes de caracteres en letra de máquina, en caracteres capaces de ser interpretados o reconocidos por un ordenador. La primera imagen representa el documento original en papel. En la segunda imagen se escanea el documento para obtener su imagen digital y a su vez se aplica una técnica de reconocimiento de caracteres para extraer de forma automática los datos significativos del mismo. 2) Utilización de ICR: La tecnología ICR proporciona la habilidad de convertir caracteres en letra manuscrita (no cursiva) en caracteres capaces de ser interpretados o reconocidos por un ordenador.

2.1.15 Indexación

En esta fase de Indexación se reúne toda la información identificativa de los documentos (muy relacionada con la fase de clasificación y con el resultado obtenido en la fase de reconocimiento de datos) junto con la información necesaria para su incorporación al archivo digital (como pueden ser, entre otros, el tipo documental y serie),

Es decir, en esta etapa se debe obtener toda la información necesaria para la carga de la documentación en el archivo digital, alguna implícita en el documento (por ejemplo número de expediente, fecha del documento, número de registro...),

Otra explícita (por ejemplo tipo documental, serie). Toda esta información es necesaria para la fase de carga de datos en el archivo digital y es relevante para la identificación del documento y sus futuras consultas. Las tareas a realizar en la fase de Indexación son:

Reunir la información identificativa de los documentos:

- a. En el caso de que no se hayan obtenido todos estos datos de forma automática en la fase de reconocimiento de datos, se deberá disponer de una interfaz para que se puedan introducir manualmente.

En el caso de que se hayan obtenido todos estos datos de forma automática en la fase de reconocimiento de datos, no será necesaria ninguna intervención manual y asegurar que se ha generado un único fichero a almacenar en el archivo digital por cada documento original, ya sea de una o varias páginas. En caso de que en la fase de digitalización se haya decidido generar un documento por cada página, deberá ejecutarse un proceso desarrollado para convertir todos los documentos correspondientes a cada página en un único documento multi-página en formato PDF/A

2.1.16 Control de calidad

El control de calidad consiste en verificar que tanto la imagen digital como los datos significativos obtenidos en el proceso de digitalización son fieles al documento original en papel y cumplen con requisitos mínimos de calidad.

Si durante esta fase se determinara que la digitalización no ha sido correcta (por ejemplo, que el documento no es legible o no presenta la calidad mínima suficiente) se realizará una nueva captura.

Las tareas más concretas a realizar en la fase de Control de Calidad son:

Determinar si el control de calidad se va a realizar de forma manual (visual), de forma automática (software específico para ello, comprobaciones de páginas en blanco y páginas muy oscuras en base al tamaño del fichero, etc.), o de forma mixta (primer filtro de forma automática y un segundo filtro de forma visual).

Indicar las condiciones por las que se determina realizar una nueva digitalización del documento.

2.1.17 Carga de datos en el Archivo Digital

Una vez que se dispone de todos los metadatos necesarios para cargar el documento (datos reunidos en la fase de Indexación) y el propio fichero que contiene la imagen digital del mismo, se puede proceder a la carga de toda esta información en el archivo digital.

Se debe tener en cuenta que:

1. En el caso de realizar todo el proceso completo de digitalización para un cada documento, la carga en el archivo digital será realizada por la aplicación de negocio, la cual se encontrará a su vez integrada con el software de captura.
2. Dicha aplicación de negocio se comunicará con el archivo digital, haciendo uso de su framework de servicios documentales (FSD).
3. En caso de captura masiva será el software de digitalización el que o bien se encuentre integrado con el archivo digital para realizar directamente su almacenamiento o bien genere, en un soporte de almacenamiento (por ejemplo DVD), la información necesaria para su incorporación al archivo digital, cumpliendo con la estructura adecuada para el mismo. Así mismo, si se llega a esta fase con un conjunto de documentos digitalizados, sin que el software de captura se encuentre integrado con el archivo digital, se deberá generar igualmente la estructura adecuada para su almacenamiento masivo. En todos estos casos se hará uso del proceso de carga masiva que proporciona el archivo digital para el almacenamiento de un lote de documentos, cuya estructura se encuentra definida en la *Guía de Uso del Archivo Digital*.

2.1.18 Archivo, Devolución de la documentación

Terminado el tratamiento de digitalización en el archivo, se llega a la fase final del proceso completo el escaneo donde la documentación en papel tiene que ser archivada, devuelta o expurgada, según corresponda en cada caso. Las tareas más significativas a realizar en esta fase son:

Determinar cómo se va a gestionar la documentación original en papel tras la finalización del proceso de digitalización (archivo, devolución o expurgo).

Llevar a cabo las acciones necesarias para su archivo, devolución o expurgo". (Págs. 12 – 21)

2.1.19 Los sistemas de archivo

De acuerdo con <http://cplelsasoriano.wordpress.com/archivo/archivo-cronologico/>, Auxiliar Administrativo, El análisis de un documento revela la existencia de una serie de datos, que bien pueden ser todos los que a continuación se enumeran o alguno, o algunos de ellos. Estos son: una numeración; un lugar; una fecha; día, y sobre todo un asunto como parte esencial o dato principalísimo.

De la ponderación que se considere a cada uno de estos datos, en su importancia relativa, se originan los sistemas de archivo. De ahí la existencia de los sistemas: Numérico, Alfabético, Geográfico, Cronológico, por sus asuntos y las combinaciones entre sí.

Los sistemas de archivo, teóricamente, tienen las características de todo buen sistema: bases en su doctrina, flexibilidad y adaptabilidad en su aplicación y susceptibles de ser superados por los métodos de ejecución.

La elección del Sistema de Archivo, se dividen en dos grupos: uno, formado por aquellos que no requieren del empleo de catálogos, registros o índices para su localización y consulta; son los DIRECTOS, el otro, lo constituyen los que requieren necesariamente de aquellos (catálogos, índices y registros), para su localización y consulta; son los INDIRECTOS.

Al primer grupo corresponden: el Alfabético, el Geográfico y por asuntos. Al segundo grupo corresponden: los Numéricos, (Simple, Decimal, Topográfico, etc.)

2.1.20 Archivo alfabético

En este sistema de Archivo, la documentación correspondiente a cada asunto, se agrupa alrededor de los nombres de las personas físicas o morales cuyos nombres son, en este caso, el factor o elemento preponderante.

De tal manera que cada expediente se forma con los documentos que se refieren a las personas físicas o morales. Estos expedientes se ordenan entonces por riguroso orden alfabético de arreglo sucesivo de palabras; es decir, el orden alfabético se contrae a las letras de cada palabra y no al de las letras sucesivas de dos o más palabras: terminado el arreglo de la primera palabra, se arregla la segunda y después la tercera, por ejemplo.

INSTITUTO SUPERIOR DE ESTUDIOS CONTABLES

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MONTERREY

López, **A**ndrés

López, **A**polonio

López, **L**ópez, Aurelio

López, **M**artínez, Carlos

López, **M**artínez, Crispín

Esta regla general de alfabetización, es aplicable a los expedientes y a las cédulas de catálogos, registros o índices, por lo cual en sistemas y en distintas clases de cédulas, que deban ordenarse con los signos del alfabeto, será forzosa su aplicación. Alfabetizar palabra por palabra, es norma invariable e inolvidable del Archivista y del Catalogador.

Para la colocación de los expedientes en las gavetas de los muebles, se usan guías divisionarias a cinco cortes, que tienen en sus apéndices o pestañas las letras del alfabeto; en el primer corte la letra principal, y en las siguientes, de acuerdo con las necesidades y extensión del archivo, combinaciones de dos o tres letras, también en serie alfabética; ejemplo:

A (Guía Principal)

Ag. Am. Ar. At. (Guías Auxiliares)

C (Guía Principal)

Cal. Cer. Cle. Cru. (Guías Auxiliares)

El uso de estas guías facilita la localización y manejo de los expedientes. Claramente se entiende que este sistema de archivo es directo y no necesita catálogo para su manejo.

El sistema alfabético permite clasificar usando la letra del alfabeto y el orden que ocupa ésta. Para la utilización de este método será necesario determinar una palabra principal u orden central que será la que defina el criterio de ordenación, por ejemplo, el primer apellido, el tema, etc.

Pero existen excepciones que podrían complicar la clasificación, para ello, se deberán tener en cuenta las siguientes normas aplicadas a estas excepciones:

Si vamos a clasificar personas atendiendo a su primer apellido y éste es el mismo en las dos, se usará el segundo apellido como elemento clasificatorio. Es posible encontrar personas con ambos apellidos

idénticos, si se diera esa circunstancia, usaríamos el nombre como palabra orden matriz. Si las dos personas tuviesen el mismo nombre y los mismos apellidos, se deberá usar una palabra orden matriz distinta para su clasificación, como por ejemplo, la población o la calle de residencia de cada una de ellas.

Cuando los apellidos son compuestos, por ejemplo, María del Mar Carrero López-Serrano, se considerarán los apellidos por separado, es decir, como si la persona tuviese tres apellidos en lugar de dos.

Tampoco se tendrán en cuenta a efectos de clasificación las partículas: de, la, el y, como por ejemplo: Julián de Heras Fernández. A todos los efectos de clasificación será considerado como Julián Heras Fernández.

Cuando se trata de clasificar nombres de empresas, la norma es elegir como palabra orden matriz el primero de los sustantivos que contenga el nombre completo de la empresa, seguidamente, se indicarán el resto de los términos separados mediante una coma, por ejemplo, RMG Industrial, se clasificará como RMG, Industrial. Otro ejemplo de clasificación podría ser: El Corte Inglés, S.A. se clasificaría como Corte Ingles El, S.A.

Si el nombre de la empresa contiene un nombre propio o una zona geográfica determinada, por ejemplo, Manuel Mantón, S.L. o Persianas Arganda, S.A. se clasificará el documento por el nombre propio o por el nombre de la zona geográfica, es decir, Mantón Manuel, S.L. y Arganda Persianas, S.A.

Existen nombres de empresas que empiezan por palabras como: Sobrinos, Herederos, Hijos, Sociedad, Compañía, Almacén, etc., o abreviaturas o partículas como de, el, Cía., S.A., etc. La norma es no considerarlas a efectos de clasificación.

Cuando el nombre de la empresa esté formado por nombre propios, por ejemplo: García Carrión, S.A. el criterio de clasificación será idéntico que el usado para personas.

Las empresas con nombre abreviados, se clasificarán según su nombre completo, salvo aquellas cuya abreviatura sea conocida internacionalmente, por ejemplo:

Nombre a ordenar	Palabra principal – denominación
BBW (Bayerische Motoren Werke, “Fabricas Bávaras de Motores”)	BBW
CNI	Centro Nacional de Inteligencia

Cuando el nombre de una empresa comience por un artículo, éste no se tendrá en cuenta a efectos de clasificación.

Nombre a ordenar	Palabra principal – denominación
La guitarra de España	Guitarras de España, la

2.1.21 Archivo Geográfico

Consiste en la ordenación de todos los documentos por grupos que corresponden a las zonas geográficas.

Dentro de cada grupo se sigue, entonces, el orden alfabético.

Ventajas

- Permite ordenar la documentación en grandes grupos de acuerdo con las zonas geográficas, lo que hace manejable el archivo muy extenso.
- Disminuye la posibilidad de errores.
- Facilita la localización de documentos.
- La documentación queda clasificada por grupos fácilmente identificables, de acuerdo con la población, provincia y comunidad.

- No necesita ni índices ni fichas complementarias.
- Es muy útil para las empresas que disponen de una organización geográfica o por zonas.
- Puede combinarse con otros criterios como el numérico o cronológico.

Desventajas

- Además del nombre se debe trabajar con un dato extra.
- Requiere el uso de un tarjetero de ordenación alfabética.
- Como está derivado del alfabético hay que designar la ordenación para los nombres compuestos, y requiere que se deje una marca cuando se toman los documentos.
- No resulta adecuado para archivos voluminosos.

Proceso

Si al archivar los documentos, la división geográfica se realiza a partir de país y con auxilio de la sucesión alfanumérica, la disposición de las guías es:

- Guía alfabética.
- Sub. Guía del estado con mayúscula compacta.
- Expediente, el nombre de la ciudad, la abreviatura del estado, antecedido de una coma y la denominación de la persona o de la organización.

2.1.22 Índice de tarjeta

Nos sirve para localizar a los corresponsables sin saber de antemano su área geográfica. Las tarjetas se ordenan alfabéticamente por los nombres de los corresponsales y ellas indican la localización geográfica de los mismos.

2.1.23 Archivo por asuntos

Este sistema de clasificación de los documentos se hace por su contenido, es decir, por el asunto de que se trate. Se emplean guías divisionarias principalmente para los asuntos que, como tales, se consideren como una división en conjunto.

Consiste en agrupar la documentación de acuerdo con la materia o asunto a que se refiere, y después ordenar cada uno de estos grupos siguiendo algún criterio. Alfabético, numérico, cronológico...

El asunto principal sería Viajes, a su vez éste podrá tener distintos subdivisiones: Canadá, Reino Unido, Francia, etc., al final de la clasificación tendremos a las personas ordenadas según el criterio alfabético.

Ventajas

- La localización de documentos es más rápida.
- Resulta un sistema abierto que permite intercalar nuevos asuntos.
- Es útil porque reúne lo que hay sobre un mismo asunto.

Desventajas

- Con frecuencia un mismo documento se refiere a más de un asunto. Habrá que duplicarlo y colocarlo en otra carpeta.
- Determinar previamente los asuntos o materias que presentan suficiente entidad para constituir un apartado del archivo.
- El inconveniente de este sistema, es que resulta muy factible olvidar los papeles de un tema en otra carpeta, especialmente si éstos tratan de diversos asuntos.
- Es costoso porque requiere del personal especializado y una mayor cantidad de tiempo para la preparación del material.

2.1.24 Archivo cronológico

En este método priva el tiempo como factor del ordenamiento de los expedientes que contienen documentación agrupada en años, meses y días. También se emplea como una agenda para tener presentes los asuntos en una fecha determinada, por algún trámite que deba verificarse en aquella:

En los archivos existe parte de la documentación que debe manejarse cronológicamente, por representar actividades realizadas en determinados periodos de tiempo, que son la determinante de su formación y de su consulta. El empleo como agenda, requiere la colocación de los documentos, o bien de una copia minuta, en la fecha previamente fijada.

En ambos casos, se requiere del uso de guías divisionarias para señalar el año (aun cuando éste puede hacerse contener en el Marbete de las Gavetas o en las cajas archivadoras), los meses y los días. La guía principal se destinará al año, o bien al mes, y las auxiliares a los treinta y un días.

El criterio es la fecha de los documentos, que se agrupan dentro del archivo por años o meses.

Primero se ordenan por el año, después por el mes y finalmente por el día. Se emplea para información de carácter financiero o económico o en el relacionado a facturas, letras de cambio, entre otros.

Ventajas

- Sencillez y rapidez.
- No es cerrado y permite la ampliación e inclusión de nuevos documentos.
- No requiere la utilización de índices ni fichas auxiliares.

Desventajas

Obliga a conocer la fecha del documento. Cuando se extrae documentación hay que dejar constancia del lugar correspondiente de la misma. <http://comerciofive.blogspot.es>

2.1.25 Archivo Numérico.

Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asignará a cada persona física o moral conforme se vayan "abriendo". Los Sistemas de Archivo pueden usarse combinados. Por ejemplo: Nombre y Fecha; Número Progresivo y Alfabético; Número y Fecha. El sistema de archivo más común o utilizado por las instituciones es el de Número progresivo y Alfabético, llamado también Alfa-numérico.

En caso de que los apellidos lleven monosílabos deben tomarse como parte del mismo nombre. Ejemplos: De la Rosa Reyes Jorge, Del Moral Hernández Julio, De los Monteros Espinosa Jorge.

Los nombres de personas morales se clasifican respetando su razón social o nombre. Ejemplos: Alarmas Panamericanas, Centro Serafín, Corsetería Francesa, Ópticas Devlin, etc.

Sistema numérico es muy utilizado por las diferentes entidades por su alto grado de confidencialidad y fácil expansión.

Los componentes del sistema numérico se componen por cuatro partes básicas:

- Al archivo principal.
- El archivo alfanumérico misceláneo.
- El tarjetero índice.
- El registro de números asignados

- El archivo principal solo se mantiene las carpetas individuales de los corresponsales de los archivos.

Ventajas

- Identificación rápida en secuencia de los documentos; esto permite localizar más rápidamente los documentos codificados.
- Evita la duplicación, pues todas las carpetas tienen unos números diferentes.
- Permite la expansión permanente del archivo, añadiendo números adicionales.
- Su carácter es ilimitado.
- Lectura rápida.
- Exactitud.
- Carencia de dudas o errores.
- La falla de un documento se pone de manifiesto inmediatamente.

Desventajas

- La localización del documento clasificado resulta difícil si no se reconoce el número
- Necesita un índice
- Posibilidades de intercambiar números
- Obliga a conocer la fecha del documento
- Cuando se extrae documentación habrá que dejar constancia del lugar correspondiente de la misma
- Permite clasificar documentos asignados a estos un número correlativo de "N" para ello, cada documento deberá llevar una ficha informativa donde se refleje el contenido del expediente.

2.1.26 Microfilmación

En el artículo **Microfilmación de archivos** de la página <https://micanaldepanama.com>. Este servicio está dirigido primordialmente a la prevención de archivos vitales y a la seguridad de archivos cuyo contenido así lo permite. La preservación generalmente aplica a archivos de retención permanente y temporal de largo plazo, como es el caso de los planos históricos de ingeniería. La seguridad normalmente abarca archivos indispensables para la entidad, tales como documentos que reflejen las deducciones y salarios de la fuerza laboral, que se requieren para asegurar la continuidad de las operaciones.

Los beneficios adicionales que se derivan del uso de archivos microfilmados incluye el ahorro de espacio vital en las oficinas y acceso relativamente más rápido en comparación con archivos en papel.

Finalmente, los archivos en microfilmes complementan el uso de archivos electrónicos. Los archivos electrónicos permiten acceso simultáneo o por múltiples usuarios en el tiempo mínimo. Los archivos microfilmados ofrecen una de las mejores garantías de integridad de la información a largo plazo y de legibilidad, independiente de los cambios en la tecnología. En conclusión, la decisión de utilizar los servicios de microfilmación dependerá de las necesidades o prioridades de la unidad, la naturaleza de la información contenida en sus archivos y los resultados del estudio solicitado al personal especializado en administración de archivos. (Pág. 1)

2.1.27 Técnicas de Archivo

Para la autora **CORAZÓN, Mónica**, (2006) “El proceso de ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un ligar

determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente, los protege de pérdida y deterioros”. corazonmonica.blogspot.com

Los documentos son localizados en un orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos relacionados con el individuo o firma; a la vez, facilitar su localización y manejo. Según corazonmonica.blogspot.com Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciendo de un modo técnico, lógico y eficaz, que permita su posterior localización de la forma más rápida posible y en el momento oportuno.

Existen varias técnicas de archivo, inclusive cada persona puede crear uno propio, de acuerdo a las necesidades, pero para efectos de nuestra investigación, consideramos necesario enunciar conceptos de las más importantes y prácticas. (P. 84)

2.1.28 Sistema de ordenación y clasificación del archivo numérico

Según Fernández Verde Lola, (2005) “El 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 correspondan. Este sistema de clasificación numérico necesita acompañarse de un sistema de tarjetas, de tal manera que cada tarjeta se identifique con cada carpeta, a través de éstas se podrá averiguar qué información contiene cada número asignado. (Pág. 35)

2.1.29 Importancia y Fines de un Archivo

En <http://www.buenastareas.com/> se puede encontrar que: “Los archivos representan el lenguaje natural de la administración y

constituyen un apoyo decisivo en la gestión de la entidad, son muy importantes en la administración ya que contribuyen a la gestión administrativa y documental, permitiendo una mejor organización, trámite, consulta, conservación y disposición final de los documentos, procesos que reflejan la mejor imagen de la empresa. Por ello, es necesario procurar una racionalización y control en la producción documental, en atención a los procedimientos y trámites administrativos, lo mismo que la normalización de formatos necesarios para la producción documental, asimismo, se requiere normalizar la utilización de materiales y papelería tendientes a preservar el medio ambiente.

Ayuda mucho también el buen manejo de los procedimientos que se requieren para el recibo, radicación y distribución de los documentos, mediante la utilización de sistemas eficientes de correo y mensajería.

La aplicación de las tablas de retención documental es fundamental para la organización, transferencias, recuperación, preservación y conservación de la información, ya que estos procesos ayudan a tener claridad en el destino que daremos a nuestros documentos.

Un archivo bien organizado será garantía para obtener información rápida y oportuna. Por lo tanto, es necesario encaminarlos para que éstos sean verdaderos centros de información y ofrezcan utilidad en la administración. Debido a que son la memoria colectiva de una empresa y por tanto es de suma importancia para su supervivencia y su buen funcionamiento. Para ello precisa que todos estén involucrados en la labor para que el archivo sea fácil de manejar...”

2.1.30 Principales funciones en el tratamiento archivístico

En la página <http://html.rincondelvago.com> habla acerca de:

- **Identificación**, que conduce al conocimiento del órgano y las unidades administrativas que han producido los documentos, además de los tipos documentales producidos.
- **Clasificación**, mediante la cual los documentos producidos y recibidos por una determinada unidad administrativa se separan, formando conjuntos orgánicos de documentos correspondientes a las actividades desarrolladas por esa oficina.
- **Ordenación**, que consiste en colocar los documentos dentro de sus series y de su fondo de acuerdo a un orden convenido. Los tipos de ordenación son: la cronológica, la alfabética y la numérica.
- **Descripción**, donde se reflejan los resultados de las operaciones anteriores en los instrumentos de control e información. Conviene realizar la descripción mediante inventario, que consiste en describir la documentación mediante ciertos elementos, para conocer su contenido y su localización física.

2.1.31 Conservación de documentos

Según la página <http://www.mailxmail.com>. 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 preservación y restauración. Al respecto, se debe tomar en cuenta el axioma que dice: “siempre será mejor preservar que restaurar”.

Existe un conjunto de factores que ponen en riesgo la integridad física de nuestros documentos. Estos son: el factor climatológico, contaminación ambiental, contaminación biológica, siniestros, almacenamiento y manejo inadecuado de los documentos, etc. Por ello es recomendable observar las siguientes recomendaciones:

a) El local de archivos

El local deberá estar ubicado distante de los lugares que puedan ocasionar un siniestro y también lugares excesivamente húmedos. Preferentemente se debe decidir por locales construidos con material noble, evitándose el revestimiento de muros y paredes con materiales inflamables (tapices, alfombras, etc.).

El local de archivo debe tener básicamente tres ambientes: área de trabajo técnico y administrativo, depósitos y área de atención al usuario (oficina).

Es fundamental tener en cuenta que las instalaciones eléctricas y sanitarias deberán conservarse en perfecto estado y el mobiliario archivístico (estantes, archivadores verticales, mapotecas, etc.), deben ser preferentemente de metal.

b) El control de los Factores Externos

Se debe tener especial cuidado en limpiar diariamente el local, el mobiliario y la documentación, así como ventilar por medios naturales o mecánicos, sobre la base de la utilización racional de puertas y ventanas, con el empleo de máquinas (ventiladores, aire acondicionado, extractores).

Nos debemos preocupar por prevenir la incidencia de la contaminación ambiental. En este caso, se recomienda fumigar el local solo en casos de extrema infestación biológica.

Asimismo, se debe evitar la incidencia directa de la luz natural o artificial sobre los documentos. Solo se expondrán los documentos durante el tiempo necesario y evitar la oscuridad completa en los depósitos.

c) El manejo de los documentos

Se recomienda encarecidamente no usar cintas adhesivas y evitar el uso excesivo de elementos metálicos (grapapas, clips, etc.). Los documentos deben ser protegidos en unidades de instalación (cajas, folders o cualquier otro elemento similar). En cuanto sea posible, se debe evitar el empleo y uso y de productos químicos (insecticidas, bactericidas, fungicidas, etc.), y menos rociar directamente sobre los documentos.

Los documentos deteriorados por agentes biológicos (insectos, hongos, bacterias, etc.), deberán separarse de la documentación en buen estado y restringir su servicio. Se debe evitar cualquier tipo de restauración empírica.

d) Medidas de Seguridad

- Restringir el ingreso a los depósitos a personas no autorizadas. Se deberá adoptar las medidas convenientes para evitar la sustracción de documentos.
- No fumar, comer o beber en los depósitos, áreas de trabajo o en cualquier otro lugar donde existan documentos. Desconectar los servicios eléctricos y cerrar la llave general del agua al término de la jornada laboral y revisarlos periódicamente.
- No mantener en el Archivo materiales inflamables (gasolina, petróleo, cera, etc.). Disponer de extintores de polvo químico seco, con carga vigente y cuyo manejo debe ser conocido suficientemente por el personal de archivo.

Por consiguiente, cualquier esfuerzo que se emprenda para darle a los documentos una vida perdurable, tiene que tomar en cuenta dos factores: prevención y restauración. Esto es la conservación. Todas las políticas

institucionales encaminadas a prever daños en los documentos, y corregir mediante la intervención manual o mecánica, cualquier daño que se presente en ellos. Lo anterior significa, que la lucha la debemos dirigir en dos frentes: la permanencia, que tiene que ver con la naturaleza física del documento (su estructura natural) y la durabilidad, que se refiere a la capacidad que tiene para transmitir la información que consigna.

2.1.32 Tipos de archivadores

MARTÍNEZ Alonso José Alberto (2006) Gestión Documental: el **Espigón**

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

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

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

La vida moderna impone distintas necesidades para el hombre actual en cuanto a la habitabilidad y uso de los espacios. Hoy es imprescindible dotar al ambiente en que se vive o se trabaja, de un concepto que ha ido variando con el transcurso del tiempo: el confort. El Diseñador de Interiores debe entonces estar atento a las distintas variables que

conforman el universo del espacio arquitectónico: la funcionalidad, la iluminación, la morfología, los materiales, etc. (pág. 147)

Casilleros o Nido de Paloma:

La autora Alicia Fernández Molina en su publicación de la página <http://secretariaejecutiva.blogspot.com> (2006) en su artículo Secretaria Profesional, manifiesta que: 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. Consiste en un mueble de madera con distintas divisiones pequeñas y con suficiente capacidad para guardar papeles del tamaño carta o de documentos más pequeños. Es usualmente en los correos y hoteles para guardar la correspondencia.

Tabla de Shannon:

Consiste en una tabla de madera con ganchos de presión para sostener los documentos. Se cuelga en la pared y los documentos se archivan por orden de recibo. Se utilizan en oficinas de registro civil, las notarías, tribunales de justicia, hospitales.

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; dentro de ésta se usa un juego de guías y se ordena analfabéticamente colocando cada carta o tarjeta detrás de la letra que le corresponde por el apellido. Es utilizado comúnmente por las amas de casa para recetas de cocina y otros documentos personales.

Carpeta de Fuelle:

Según **SÁNCHEZ DE LAGUNA, Amparo** (2007) Organización de Archivos, tienen varias divisiones y están clasificadas en orden alfabético o numérico, se les asigna una o varias letras del alfabeto a cada una de estas divisiones.

Los archivadores han tenido una gran evolución, primitivamente los métodos de archivar consistían simplemente en guardar los papeles.

Tenían grandes desventajas pues no ofrecían protección ni orden alguno exceptuando el orden cronológico, de acuerdo con su recibo o expedición. 23 Actualmente se usa el gancho en algunos pequeños negocios, tiendas, farmacias entre otras. Esta manera de guardar papeles es temporal, se retira al final del periodo para ser archivados de acuerdo al método moderno.

Archivo Horizontal:

Consiste en un mueble con distintas gavetas donde se guardan todos los documentos colocándose uno encima de otro. Se usa en negocios de oficinas pequeñas que manejan reducido número de documentos de varios tamaños

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. (P.47).

Kardex

Se le denomina al conjunto especial de procedimientos de archivo, que en forma sistemática, se emplea modernamente para el control de

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

2.1.33 Clasificación de Archivo Según su Uso y Organización

Según **OCA Ismeria**, (2008) “Para la adecuada conservación de la documentación o material que se debe archivar, es necesario contar con equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo”.

2.1.34 Archivos Activos

Conforma a www.moontseerrat.blogspot.com/1010/06/transferencia-y-eliminacion-de.html. Constituye la documentación producto de la actividad institucional, documentación que es sometida a continua utilización y consulta. Se encuentran en los siguientes archivos; cuenta con áreas especiales para la custodia de información activa, donde es recibida, clasificada y ordenada de acuerdo a las necesidades de los clientes y a las disposiciones archivísticas existentes, para posteriormente custodiarla en estantería abierta que permite su fácil ubicación y ágil disposición para su consulta.

Se caracteriza porque la información que conserva es consultada permanentemente. Para el caso de los archivos de gestión se puede estar hablando de la información del año en vigencia, o de la vigencia anterior, cuando aún se encuentran en trámite, el archivo activo se denomina

también corriente, vigente o de gestión, en este archivo se conserva el 100% de la información, la cual deberá ser evaluada anualmente para los traslados al archivo semi-activo.

2.1.35 Archivo semi-activo

Se denomina también intermedio. Es el constituido por documentos que ya cumplieron su trámite pero que por razones legales, fiscales o administrativas aún siguen vigentes y son consultados con menor frecuencia. El porcentaje de información que conserva es de más o menos un 60%. Su fuente es el archivo activo. Al igual que en el activo se deben realizar evaluaciones periódicas de esta información para decidir su conservación permanente o eliminación.

2.1.36 Archivo Permanente:

Contiene la información vital para la compañía y la que va conformando su historia.

A este archivo se le denomina archivo inactivo, porque el índice de consulta es muy bajo. Conserva además, información que puede ser útil para la ciencia, la historia o la cultura de un país.

Representa generalmente el 10% de la documentación de la empresa. Recibe información del archivo semi-activo o directamente del activo; la permanencia de los expedientes en cada uno de estos archivos depende básicamente de la vigencia del asunto que les dio origen; otra de las variables que definen la clasificación del archivo, es la organización que la empresa opte (elijan) para el manejo de la información que puede ser centralizada, descentralizada o descentralizada con control central.

2.1.37 Archivo Descentralizado:

Un archivo es descentralizado cuando toda la información de la empresa se halla reunida en una sola oficina. Esta organización necesariamente supone también una centralización del recibo y despacho de la correspondencia.

a. Documentos Vitales

Incluyen documentos legales, títulos de propiedad, escritura, planos de propiedad, escritura, informes para los accionistas, actas de las reuniones de la junta directiva y bolsas de segundos. Estos documentos nunca deben ser destruidos porque son esenciales para la existencia misma de la empresa y son irremplazables.

b. Documentos Importantes

Incluyen cuentas, facturas, registro de ventas, cotizaciones, estados financieros y cierta correspondencia estos documentos facilitan la rutina del negocio y se pueden reemplazar incurriendo costos con cierta demora. Si no se va a utilizar pueden ser trasladados en almacenamiento inactivo y colocarlos en empaques que los conserven en buen estado.

c. Transferencia y Eliminación de Documentos

Para **MARTINEZ, Wilson** (2013) Sistema de Gestión Documental El ciclo de vida de un documento es la transferencia y eliminación. Resulta economía en espacio, de equipo y mano de obra necesaria para los archivos inactivos. Ello permite emplear equipo y suministros menos costosos para los documentos transferidos y simplificar los archivos activos la forma en que funciona un programa de transferencia y eliminación. (pág. 4)

2.1.38 Organización de un sistema de archivo

En www.monografias.com se encuentra que Los archivos se organizarán de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Los documentos se clasifican respetando la procedencia del documento.
2. Los documentos se ordenan respetando el orden cronológico, numérico y alfabético.
3. Los documentos se clasifican y ordenan en series documentales.
4. Los archivos de oficina se clasifican de acuerdo a la estructura que generan los documentos
5. Los Archivos Centrales se clasifican siguiendo el principio de procedencia de las secciones documentales y al orden original.
6. Todos los documentos se clasifican, ordenan, ubican y describen el archivo para ser dispuesto a su inmediata consulta.
7. Los archivos se forman en cada unidad administrativa, en archivos principales y auxiliares.
8. Los archivos Principales se constituyen con documentos que tratan de asuntos, de personas o de temas, al agrupar los documentos referentes entre sí, forman un expediente, en algunos casos el expediente se amplía en uno o más cuerpos. El agrupamiento de expedientes de similares asuntos, personas o temas forman las Series Documentales.
9. Las Instituciones establecen el sistema de clasificación de archivos, en base a las actividades que cumple cada unidad archivística, lo que

permite la localización inmediata de la información para servicio a la Institución y al usuario.

10. Los archivos Auxiliares se constituyen con copias de los documentos creados por la Institución, éstos se organizan de forma numérica, cronológica o alfabética a nivel orgánico- estructural.

Cada expediente inicia su formación y finaliza así:

1. Documento que inicia el trámite.
2. Anexos y/o antecedentes (si los hay).
3. Toda la documentación que se genera en el proceso.
4. Y documento (s) que finaliza el proceso.
5. Todo expediente debe ser foliado para asegurar su integridad y facilitar el acceso a la información.

2.1.39 Servicio al cliente

Para la autora **SEVILLA Q, María Antonieta** 1001 sugerencias para la secretaria eficaz En la actualidad, varias organizaciones cuentan con un departamento de relaciones públicas, que es el encargado del mejoramiento de la imagen institucional. Sin embargo, como la secretaria es la primera persona con quien trata el visitante, es ella la llamada a atender los requerimientos del cliente. La secretaria es el eslabón que sirve de nexo entre la empresa y los clientes, por lo que su desempeño es decisivo dentro de la gestión empresarial.

En el trato personal con los clientes debe demostrar educación, tacto y paciencia para lograr que la imagen de la empresa sea positiva, lo que a no dudar, redundará en el éxito de los servicios que ofrece la institución.

Para empezar a prestar un buen servicio, se debe hacer el inventario de los momentos de verdad y su evaluación. El servicio requiere una estrategia bien concebida; hay que crear sistemas amables con el cliente. (Pág. 69).

2.1.40 Importancia de la atención al público

Para CEDEÑO M. Gardenia y otra, (2002-2005) Módulo de Asistencia Ejecutiva II. la importancia a la atención al público es la buena educación. Por ello, el éxito de las empresas y de las personas depende de la mejora del enfoque hacia el público. Esto equivale a la atención y respuestas adecuadas.

2.1.41 El trato al visitante

Según **PUENTE, Liliana y TENELEMA, Rosario** (2010) La actitud de la secretaria con las visitas es muy importante porque transmite una determinada imagen de la empresa para la que trabaja.

Además, la secretaria suele ser la primera persona con quien habla el visitante y es de sobra conocido que las primeras impresiones son bastante decisivas.

Aunque nadie juzgará a una empresa solo por el comportamiento de su secretaria, si obtiene una impresión desfavorable de ésta, no dejará de preguntarse cómo una empresa de tal categoría puede contratar a esa secretaria o permitir que actuara de ese modo con los visitantes.

2.1.42 Cómo recibir y atender al cliente

1. No haga esperar al cliente, saludelo de inmediato.

2. Dar atención total, sin distracciones o interrupciones.
3. Concede valor a los clientes.
4. Pregunte en qué puede servir al cliente.
5. Escuche al cliente.
6. Haga que los primeros 30 segundos cuenten.
7. Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo).
8. Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quien lo haga por usted).
9. Piense, use su sentido común para ver cómo resolver el problema del cliente.
10. Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión).

Cuando el visitante se presenta por primera vez

A una oficina acude todo tipo de visitantes, con motivos muy diferentes. La secretaria debe atenderlos siempre con toda corrección, porque ella asume la función de enlace entre la visita y su jefe.

Imaginemos que el visitante entra en el despacho de la secretaria, ésta puede conocer la identidad del visitante bien por que acude con una cita previa, bien porque acude con una cita previa bien porque desde recepción le ha comunicado su nombre del visitante, aunque ocurra lo contrario que la secretaria desconozca al visitante las formalidades son las siguientes:

- Recibir al visitante de pie y salirle al encuentro.
- Saludarle con naturalidad con un “Buenos días” o “Buenas tardes”, nunca hola es un tratamiento demasiado familiar.
- No estrecharle la mano, a menos que lo haga él.
- Ofrecerle asiento.
- Esperar a que aclare el motivo de su visita.

2.1.43 Cómo atender al visitante que no sabe dónde tiene que realizar un trámite.

En primer lugar, la persona que labora en la oficina debe ser cortés y averiguar de manera discreta pero directa el trámite que va a realizar el visitante. El anfitrión debe mostrarse atento y presto para ayudar en cualquier información requerida por el visitante, es preciso que se informe de manera precisa y clara, que no dé lugar a confusiones; de esta manera se satisface las necesidades del visitante y a la vez proyecta una imagen de eficiencia personal e institucional.

2.1.44 Cómo atender al visitante a quien el jefe no puede recibir.

La secretaria comunicará con la mayor diplomacia y le propondrá alguna solución alternativa como darle hora para otro día, intentar atender ella misma su petición o buscar algún otro miembro de la empresa que pueda hacerlo.

Lo importante es que en ningún momento dé la impresión de que esa persona no es bienvenida.

2.1.45 Cómo recibir a una persona que ocupa un puesto jerárquico más alto que el del jefe.

Si el jefe desea concertar una entrevista con un superior Jerárquico, lo correcto es que sea él quien la solicite directamente. En tal caso, el superior jerárquico tendrá prioridad para fijar el día y hora del encuentro. También es correcto delegar esta tarea en la secretaría, pero debemos precisar que ésta hablará siempre con la asistente del superior jerárquico, nunca con él directamente.

Por regla general, lo correcto es que la cita tenga lugar en la oficina del ejecutivo de rango superior. (Págs. 6, 7, 8)

2.1.46 Calidad del servicio

Según **Suraman, Zeithaml y Berry**, (1985), publicado en <http://www.monografias.com/> lo definen como el juicio que el cliente realiza acerca de la superioridad o excelencia global del producto, que la misma es una actitud, relacionada aunque no equivalente a la satisfacción y que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los clientes.

Calidad de los servicios es la orientación que siguen todos los recursos y trabajadores en la empresa para lograr la satisfacción de los clientes.

Servicio implica mantener a los clientes existentes, atraer nuevos clientes y dejar en todos ellos una impresión de la empresa que les induzca a hacer negocios con ella. Por lo tanto, la empresa debe buscar aumentar el número de servicios a ofertar sin afectar la calidad de los productos.

Según Galgano, (1995), <http://www.monografias.com/> describe a la calidad como la satisfacción del cliente, afirmando que este concepto supera y enriquece otros significados más tradicionales e insiste en su significado global.

Teniendo en cuenta que el sistema de gestión se emplea para establecer la política y los objetivos de la empresa, se puede decir que el punto de partida de toda gestión de la calidad, consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de corresponder con soluciones que respondan a sus necesidades mediante la distancia entre

las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste.

La calidad del servicio percibida por parte de los clientes se fundamenta en los siguientes atributos:

Tangibilidad: Los elementos que el cliente puede sentir y tocar, los mismos que sirven de referencia para valorar la calidad del servicio.

Fiabilidad: Ausencia de errores. Recibir el servicio sin errores es un aspecto fundamental en la valoración del servicio.

Empatía: El identificarse con el cliente y ver a través de los ojos del cliente. Lo que los americanos denominan "ponerse en los zapatos del cliente". La búsqueda de un servicio esmerado que reconozca y comprenda las necesidades del cliente.

Seguridad: Impresión de competencia y cortesía del personal en contacto con el cliente, inspirándole confianza. Que el cliente sienta que lo atiende un profesional que tiene los conocimientos adecuados.

Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y darles un servicio rápido y eficazmente, dar la sensación al cliente que es importante. Las acciones de gestión de calidad se sustentan en indicadores, mediciones, recopilación y análisis de datos y bases de datos comparativos, campos todos que han sido objeto de muchos debates en la actualidad.

Como se observa en estas definiciones el significado de la categoría calidad extiende su alcance, ya no se hace alusión únicamente a determinadas características del producto o del proceso, sino que se amplía y se globaliza a nivel de toda la organización, lo cual requiere, a criterio de la autora, de un enfoque integral y sistémico.

Analizando el concepto de calidad que expresan los autores antes mencionados, se puede resumir, que existen elementos que son comunes y están referido a las necesidades de los clientes como aspecto fundamental en la evaluación de la calidad, sus expectativas y su satisfacción.

2.1.47 Tipos de atención al cliente

La autora **PERALTA, Maniviesa** publica en la página web <http://pymerang.com> que existen diferentes tipos de atención al cliente, en función del criterio que se utilice para su clasificación. Se trata de diferentes maneras en las que se da la interacción con nuestro cliente, teniendo en cuenta distintas variables; si usted piensa en la manera como se da la relación y el medio, entonces tendrá:

2.1.48 Atención presencial

En este caso, se produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico. Se da contacto visual y el lenguaje no verbal juega un papel muy importante.

2.1.49 Atención telefónica

Este tipo de atención al cliente exige que se cumplan una serie de normas no escritas si usted desea lograr su plena satisfacción.

El hecho que no podamos observar las posibles reacciones del interlocutor hace que tengamos que poner más esfuerzos y demostrar una actitud diferente a la presencial.

2.1.50 Atención virtual

Con la entrada de las nuevas tecnologías y el auge del comercio electrónico, se está imponiendo una vía alternativa para efectuar las compras. Ya sea por correo electrónico o a través de la misma web donde se ofrecen los productos, el cliente, en este caso, valora la atención recibida por otros parámetros, como el correcto funcionamiento de la página, el sistema de pago y de entrega, la premura en la respuesta ante dudas vía correo electrónico, etc.

En el contacto con el cliente, puede distinguirse:

2.1.51 Atención proactiva

Cuando buscamos crear necesidades en el cliente y motivar la compra de nuestro producto o servicio, contactamos directamente, sin esperar a que él lo haga. Exige una alta tolerancia a la frustración, ya que debemos tener una actitud positiva hacia el rechazo.

2.1.52 Atención reactiva

En cambio, cuando el sentido del contacto entre las partes se da del cliente hacia nosotros, simplemente estamos dando respuesta a la demanda, sin tratar de despertar, de entrada, necesidad alguna en el cliente. Por último, si pensamos en el papel que juega la persona en la compra, también tenemos diferentes tipos de atención al cliente:

2.1.53 Atención directa

Cuando el interlocutor es la persona que expresa la necesidad y además es el que decide acerca de la compra, se trata de una atención

directa, sin intermediarios. Dado que los roles se concentran en una única persona, toda nuestra energía se dirige también a un único interlocutor.

2.1.54 Atención indirecta

Por contra, cuando la persona que hace la demanda no es la que toma la decisión final en la compra, podemos hablar de una atención indirecta. Es importante identificar cada uno de los roles para satisfacer las necesidades de todos los actores que intervienen en la transacción.

2.1.55 Actitudes y tipos de servicio

El autor: **LÓPEZ, Carlos**. Servicio al Cliente (2001). En su artículo de la página web <http://www.gestiopolis.com> manifiesta que para nadie en el entorno empresarial es un secreto que la frase: "**El cliente siempre tiene la razón**", es muy cierta y cada día toma mayor relevancia.

Cuando una persona llega a una tienda o cualquier establecimiento comercial, sea físico o virtual, está esperando el mejor de los servicios, espera que: "se le trate como un rey", sea que se decida a comprar o no. ¿Por qué? porque el cliente sabe que sin su compra, sin el dinero que gasta en los diferentes artículos, la tienda no existiría o no sería lo que es. Y es que ¿cuántos de nosotros hemos tenido malas experiencias en cuanto al servicio, en la caja de un hipermercado, en un restaurante, en un banco, en una tienda virtual...?, creo que no me equivoco si aseguro que todos, como consumidores, hemos tenido malas experiencias de servicio, como creo que no me equivoco si digo que esas malas experiencias hacen que nuestro concepto e imagen del establecimiento decaiga, trayendo como consecuencia el decaimiento de los resultados económicos de la tienda.

Hay dos actitudes básicas del servicio al cliente que marcan a las empresas, la actitud positiva y la actitud negativa, aun cuando en la definición de las políticas y en el plan estratégico de la firma esté consignado su interés y su propósito de brindar un excelente servicio que permita fidelizar a los clientes y desarrollar así una ventaja competitiva, una actitud negativa de un empleado puede hacer que todo este andamiaje se venga al piso. Cuando esto sucede, por lo general, el cliente no identifica a la persona individualmente como la causante de su mala experiencia, identifica a la institución completa, por ejemplo, si en un banco tuvo una mala experiencia con un asesor comercial piensa "es que los empleados de este banco son pésimos", lo cual asocia negativa y directamente a la entidad y a todas las personas que trabajan en él. Por esto es importante que la actitud positiva de servicio prime en todos y cada uno de los empleados de una firma.

2.1.56 Tipos de servicio de acuerdo a la competencia técnica y el nivel de trato al cliente

El servicio al cliente está determinado por la filosofía, las actitudes y los comportamientos de cada uno de los empleados de la firma, desde el vigilante hasta el presidente. Existen cuatro factores importantes para determinar los tipos de servicio al usuario:

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

En el primer cuadrante se encuentra el servicio del tipo **Ineficaz y Desagradable**, en el cual se combinan la baja competencia técnica y el maltrato al cliente. Un ejemplo sencillo, imaginemos una heladería cuyas instalaciones no son muy aseadas y cuyos meseros tampoco lo sean,

¿desagradable verdad? (bajo trato al cliente), pero que tal si a eso le sumamos que el sabor de su línea de helados no es sabroso y que se encuentran en estado casi líquido por mala utilización de sus congeladores, pavoroso ¿o no? (incompetencia técnica). Así quién vuelve, eso sí sería tropezar dos veces con la misma piedra, como diría el señor Iglesias. La frase de cabecera de estas empresas es: "*somos incompetentes y no nos importa ser antipáticos*".

En el segundo cuadrante encontramos el servicio **Ineficaz y Agradable**, en el que las empresas con bajas competencias técnicas tratan como un rey al cliente y con ello esperan tapar el hueco de su incompetencia técnica. Supongamos que la heladería ha mejorado el aspecto de sus instalaciones y sus meseros y que ahora se distingue por su pulcritud y buen trato al cliente (agradables) y que siendo testigos de este cambio decidimos volver, pero cuando nos sirven nuestro helado, el sabor sigue siendo desastroso y la consistencia aún peor, son feos y aparte los sirven derretidos (ineficaz). Su frase de cabecera es: "*lo hacemos mal pero, somos encantadores*".

Las empresas que se sitúan en el tercer cuadrante, **Eficaz y Desagradable** son altamente eficaces, saben realizar sus procesos, son eficientes pero por llegar a alcanzar altos estándares de calidad técnica, no se enfocan en el cliente y por ello no son líderes. Imagínate la heladería pero ahora con excelentes sabores, consistencias y variedad de productos, pero igual de desaseada que al comienzo, ¿serías cliente? Se pueden identificar con la frase: "*somos muy eficientes pero, muy antipáticos*".

Por último, en el cuadrante cuatro, **Eficaz y Agradable**, se encuentran las firmas que han encontrado el equilibrio perfecto entre sus competencias técnicas y su estrategia de servicio al cliente, son organizaciones que se enfocan en el cliente porque saben que es él de quien dependen, están conscientes de la fuerte competencia y sus

perspectivas apuntan al liderazgo. En este cuadrante se ubicaría la heladería si mezclamos la pulcritud y buen trato del segundo cuadrante con los sabores, consistencia y variedad de productos del tercero. Los podemos identificar con la frase "*hacemos nuestro trabajo con la máxima calidad*".

Para llegar a posicionarse en el cuarto cuadrante una organización debe involucrar a todos sus elementos en el proceso de calidad del servicio, no solo me refiero a las personas sino a todos los agentes, maquinaria, sistemas, proveedores, etc. La calidad del servicio es una cadena en la que cada persona, departamento y elemento es un eslabón y si alguno de los eslabones cede o se rompe, la supervivencia de la empresa se pone en peligro.

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Se escogió la teoría de **Fernández Verde Lola**, en el cual "El sistema de clasificación numérico consiste en ordenar los documentos siguiendo la secuencia natural de los números, asignando a cada archivo un número (año) en donde se colocará todos los documentos correspondientes a ese año.

Del mismo modo y gracias a los sistemas informáticos existentes en el mercado, todos los datos relativos a información pueden obtenerse de manera rápida y eficaz a través de una base de datos o formato, en este caso se ha utilizado el formato PDF para poder capturar la información en forma de imagen.

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

Se propone una oficina cero papeles, pero cada día hay mayor cantidad de documentos en las instituciones. Esto se debe a que no existe la adecuada capacitación al personal administrativo encargado de manipular, organizar, administrar y custodiar documentos. Es importante mantener un buen sistema de archivo para obtener la seguridad e integridad de la información. La digitalización del archivo ayuda a disminuir la cantidad de documentos en físico (papel), disminuyendo costos y logrando mayor productividad.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Antecedentes.- Estudio del pasado y origen de los acontecimientos.

Archivador.- Carpeta con varios apartados que sirven para guardar papeles de un modo ordenado y por separado. Mueble o caja que sirve para guardar papeles, fichas o documentos de modo ordenado y por separado.

Archivar.- Guardar ordenadamente documentos, fichas, fotografías u otras cosas en un lugar adecuado.

Archivar.- Guardar papeles o documentos en un archivo en un determinado orden. Dar por terminado un asunto.

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

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

Casillero.- Mueble dividido en huecos o partes para tener clasificados documentos y objetos.

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

Eficiencia.- Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

Empírico-ca.- Que es un resultado inmediato de la experiencia, que solo se funda en la observación de los hechos.

Espigón.- Punta de un instrumento agudo o del clavo con que se asegura una cosa.

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

Fuelle.- Pliegue lateral que sirve para aumentar la capacidad o profundidad de alguna cosa, generalmente una cartera, bolso o maleta.

Kardex.- Herramienta que permite imprimir reportes con información resumida acerca de las transacciones realizadas y darles seguimiento.

Orden.- Forma de estar colocados adecuadamente las cosas, personas o hechos en un lugar o de sucederse en el tiempo según un determinado criterio.

Método.- Modo ordenado de proceder para llegar a un resultado o fin determinado, especialmente para descubrir la verdad y sistematizar los conocimientos.

Secretaría.- Oficina donde trabaja un secretario.

2.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuáles son los problemas sobre el uso del sistema de archivo del Colegio Universitario “UTN”?

2. ¿Cuáles son las fortalezas en la forma de atención interna y externa a los usuarios del Colegio Universitario “UTN”?

3. ¿Cuáles son las debilidades en la forma de atención interna y externa a los usuarios del Colegio Universitario “UTN”?

4. ¿La digitalización del archivo físico del Colegio Universitario “UTN”, permitirá la optimización de recursos?

5. ¿La digitalización del archivo físico del Colegio Universitario “UTN”, mejorará la atención a los usuarios del establecimiento Educativo”?

2.5. MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADOR
Es un sistema de gestión documental que permite el fácil manejo de documentos en forma eficaz de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada individuo.	Archivo Digital	Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Organización (codificación) - Procedimientos - Fácil ubicación de información - Conservación - Clasificación - Referencia
Es un método organizado, para lograr agilidad y prontitud en la solución de trámites en un tiempo determinado con la información adecuada y de calidad.	Calidad de atención en la información	Estudiantes del colegio universitario o "UTN"	<ul style="list-style-type: none"> - Agilidad - Propiedad en la información - Prontitud - Calidad - Clasificación de la información - Solución de trámites

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación Descriptiva

Esta investigación permitió recolectar información para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características referentes a la organización de los procedimientos administrativos para la atención a los usuarios del Colegio Universitario “UTN”, de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte; además, permitió trabajar sobre la realidad de los hechos y establecer sus propiedades en un espacio y tiempo determinados.

3.1.2. Investigación Bibliográfica y Documental

Consistió en recopilar datos, valiéndose del manejo adecuado de libros, revistas u otras investigaciones; además, de documentos de carácter histórico, estadístico y más. Este tipo de investigación se utilizó para la selección del tema y para el diseño del Marco Teórico.

3.1.3. Investigación de campo

Porque se realizó en el mismo lugar en el que se desarrollan o producen los acontecimientos o fenómenos de investigación, en contacto

con quien o quienes son los gestores del problema que se investiga, este tipo de investigación se aplicó para la recopilación de información en el mismo lugar en que se generan los hechos.

3.1.4. Investigación propositiva

El presente trabajo investigativo es propositivo, porque se presentó una propuesta de solución al implementar un archivo digitalizado para el Colegio Universitario "UTN", de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte; la que exige la calidad.

3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes métodos:

3.2.1. Método Deductivo

Es aquel que establece un proceso que va de los principios o afirmaciones generales, hasta llegar cronológicamente a aplicar, relacionar y puntualizar en hechos o casos particulares.

El método deductivo se aplicó en el planteamiento de problema y la fundamentación teórica.

3.2.2. Método Inductivo

Es aquel que partiendo de los hechos particulares, busca sus coincidencias para llegar a principios o paradigmas generales; se aplicó

en la realización de la encuesta, porque se recopilaron datos de diferentes partes para realizar un análisis general.

3.2.3. Marco matemático – Estadístico

Es aquel que sirve para la recopilación y presentación de los datos obtenidos, mediante cuadros y gráficos y su respectivo análisis e interpretación.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Encuesta

Es una técnica de recolección de datos por medio de un cuestionario prediseñado, los datos se obtienen partiendo de un conjunto de preguntas normalizadas y dirigidas a una muestra representativa o al total de la población en estudio.

La encuesta se aplicó a los docentes y padres de familia de los estudiantes del Colegio Universitario “UTN”, de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población que participó en esta investigación fue:

Los miembros de la comunidad educativa del Colegio Universitario “UTN”, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

COMUNIDAD EDUCATIVA DEL COLEGIO UNIVERSITARIO “UTN”

AUTORIDADES	3
DOCENTES	27
PADRES DE FAMILIA	138
TOTAL	168

La investigación se la realizó con el total de maestros y por ser la población de padres de familia extensa, necesariamente se realizó un muestreo.

Muestra de padres de familia

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N-1) \epsilon^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,56 (como más usual) valor que queda a criterio del encuestador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Reemplazando valores en la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{750(0,5)^2(1,56)(1,56)^2}{749(0,06) + (0,5)^2 (1,56)^2}$$

$$n = \frac{750(0,25)(2,4336)}{749(0,0036) + (0,25)(2,4336)}$$

$$n = \frac{456,3}{2,6964 + 0,6084}$$

$$n = \frac{456,3}{3,3048}$$

$$n = 138$$

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Encuesta dirigida a las autoridades y docentes del Colegio Universitario UTN.

1. ¿Cuántos años trabaja en esta Institución?

Respuesta	Frecuencias	%
De 1 a 5 años	9	30%
De 6 a 10 años	9	30%
Más de 10 años	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las autoridades y docentes

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

La experiencia de los docentes en la institución en la mayoría es por más de 10 años, esto significa que hay una gran experiencia docente.

2. ¿Cómo calificaría usted a la atención al cliente en este establecimiento educativo?

Respuesta	Frecuencias	%
Excelente	3	10%
Muy Buena	12	40%
Buena	12	40%
Regular	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las autoridades y docentes

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

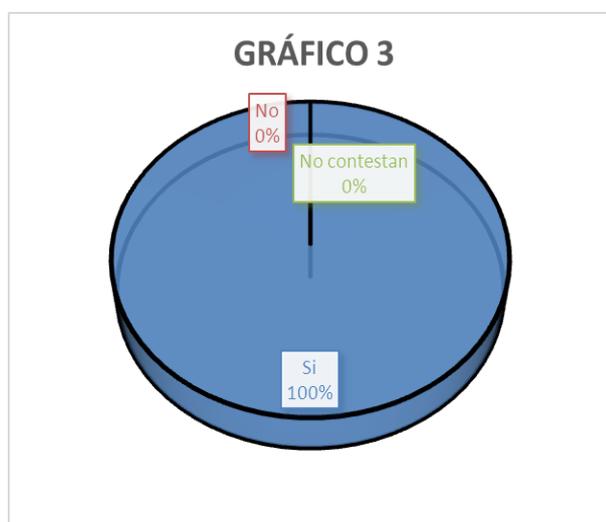
Los investigados en un alto porcentaje perciben que la atención al usuario del plantel oscila entre buena y muy buena; esto quiere decir que en el plantel el usuario tiene mucha importancia y es tratado con calidad y calidez.

3. ¿Estaría de acuerdo que se implemente la digitalización automatizada de la documentación del Colegio?

Respuesta	Frecuencias	%
Sí	30	100%
No	0	0%
No contestan	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las autoridades y docentes

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

Todos los encuestados manifestaron estar de acuerdo con la implementación de un sistema digitalizado al archivo del Colegio Universitario UTN; lo que significa que es una necesidad urgente que las autoridades deben tomar en cuenta para hacer constar en la planificación institucional.

4. ¿Cree usted que es posible implementar un sistema informático para obtener información desde el domicilio?

Respuesta	Frecuencias	%
Sí	30	100%
No	0	0%
No contestan	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las autoridades y docentes

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

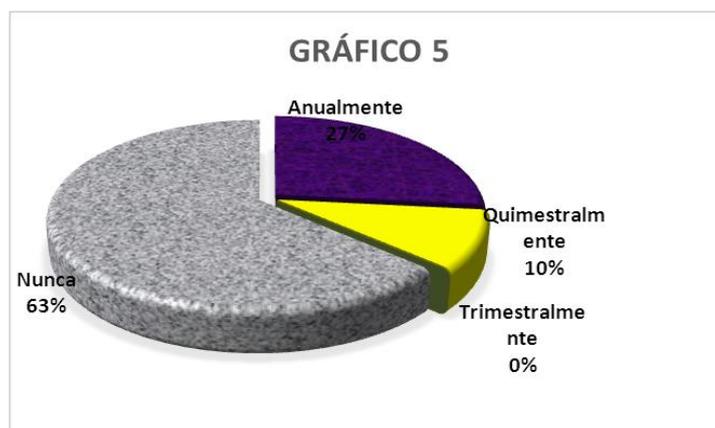
Todos los investigados creen que es posible implementar un sistema informático para obtener información desde el domicilio; esto requiere de la adquisición de equipos de computación con programas actualizados.

5. ¿Con qué frecuencia el personal administrativo del Plantel, recibe capacitación sobre atención al usuario?

Respuesta	Frecuencias	%
Anualmente	8	27%
Quimestralmente	3	10%
Trimestralmente	0	0%
Nunca	19	63%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las autoridades y docentes

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados expresaron que la capacitación de los funcionarios sobre todo administrativos es muy limitada en lo que se refiere a atención al usuario; esta situación precisa de manera urgente que las autoridades diseñen proyectos de capacitación durante el año lectivo.

6. ¿Cree que la inadecuada atención del personal administrativo, se deba a la incorrecta forma de solicitar un servicio por parte del usuario?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	4	13%
Casi siempre	24	80%
Nunca	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las autoridades y docentes

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

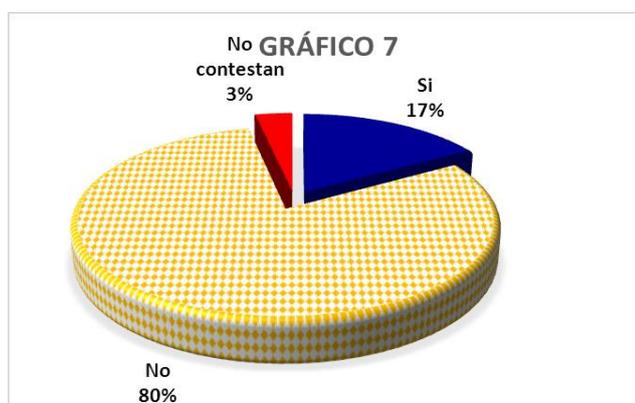
Un porcentaje significativo de los encuestados manifestaron que por lo regular los usuarios solicitan de manera incorrecta los servicios, lo cual hace que tengan una atención no adecuada; esto requiere de capacitación y sensibilización al usuario sobre las formas y estrategia de solicitar la información que requieran.

7. ¿Considera usted que la poca agilidad en los trámites y atención al usuario, se debe al limitado número del personal administrativo y de apoyo?

Respuesta	Frecuencias	%
Sí	5	17%
No	24	80%
No contestan	1	3%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las autoridades y docentes

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

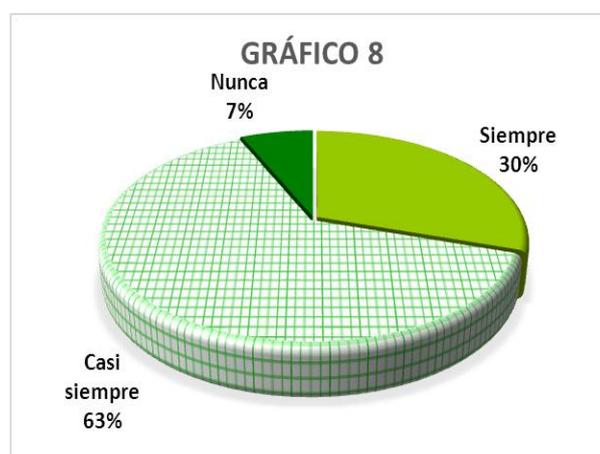
Un gran porcentaje de las personas encuestadas consideraron que la poca agilidad en los trámites y atención al usuario, no se debe al limitado número del personal administrativo y de apoyo; lo que da a entender que son otros factores los que inciden en la poca agilidad, probablemente sea la escasa capacitación y/o la automatización de los archivos.

8. ¿Considera usted que la poca agilidad en los trámites se debe a la inadecuada organización del archivo institucional?

Respuesta	Frecuencia	%
Siempre	9	30%
Casi siempre	19	63%
Nunca	2	7%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las autoridades y docentes

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

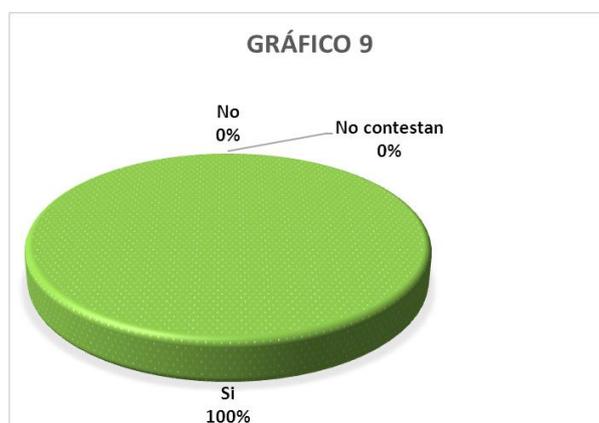
La mayor parte de los encuestados consideran que la poca agilidad en los trámites se debe a la inadecuada organización del archivo institucional; es evidente que se requiere de urgencia la digitalización y automatización de los archivos del Colegio.

9. ¿Considera que se debe automatizar el archivo físico para una atención ágil y oportuna al usuario?

Respuesta	Frecuencias	%
Sí	30	100%
No	0	0%
No contestan	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las autoridades y docentes

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

Todos los encuestados manifestaron que se debe digitalizar y automatizar el archivo físico, para una atención ágil y oportuna al usuario; las autoridades deben plasmar este proyecto en el Plan Educativo Institucional (PEI).

10. ¿Cree que es urgente y necesario una remodelación física y automatización del archivo para brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios?

Respuesta	Frecuencias	%
Sí	26	87%
No	4	13%
No contestan	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las autoridades y docentes

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

Un gran porcentaje de encuestados manifestaron que es urgente y necesario una remodelación física y automatización del archivo para proporcionar una atención de calidad y calidez a los usuarios.

4.2 Encuesta dirigida a una muestra de padres de familia del Colegio Universitario “UTN” anexo a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología

1. ¿Por qué prefiere esta institución educativa a otras?

Respuesta	Frecuencias	%
Por prestigio	33	22%
Por atención al usuario	19	13%
Por cercanía al domicilio	86	57%
Total	138	92%

Fuente: Encuesta dirigida a padres de familia – Colegio UTN

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

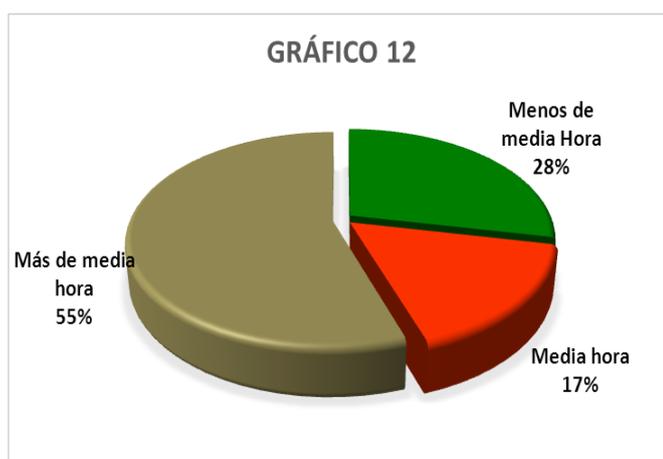
Más de un 50% de padres de familia han escogido esta institución educativa por prestigio; probablemente se deba al conocimiento de la calidad educativa y por la influencia de otras personas

2. Cuando usted viene a realizar algún trámite de documentos de sus hijos, ¿Cuánto tiempo se demora el trámite?

Respuesta	Frecuencias	%
Menos de media Hora	39	26%
Media hora	23	15%
Más de media hora	76	51%
Total	138	92%

Fuente: Encuesta dirigida a padres de familia – Colegio UTN

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

La mayoría de investigados sostienen que se demoran para realizar algún trámite más de media hora; esto nos hace pensar que todavía existe poca agilidad en la atención, cuando realmente en la actualidad en la gran mayoría de instituciones el tiempo se ha reducido a la mínima expresión, porque eso es símbolo de eficiencia.

3. ¿Para que el trámite sea atendido oportunamente, ha tenido que recurrir a terceras personas como: autoridades, profesores o amigos?

Respuesta	Frecuencias	%
Siempre	8	5%
Rara vez	52	35%
Nunca	78	52%
Total	138	92%

Fuente: Encuesta dirigida a padres de familia – Colegio UTN

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

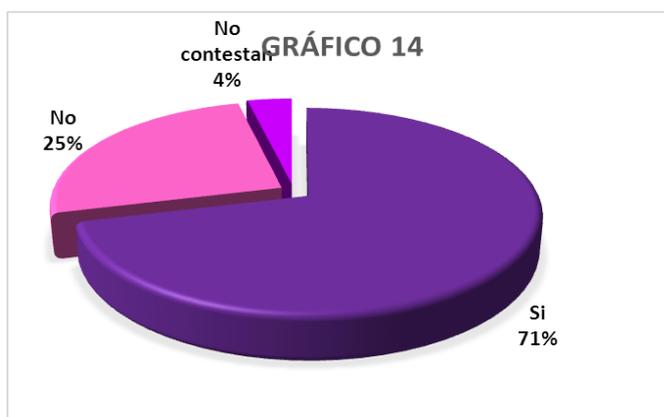
La mayoría de las personas encuestadas manifestaron que nunca han tenido que recurrir a terceras personas como: autoridades, profesores o amigos, para que el trámite sea atendido oportunamente; esto quiere decir que ha desaparecido el mal llamado palanqueo.

4. ¿Las personas que lo atendieron en algún trámite, le solucionaron el problema?

Respuesta	Frecuencias	%
Si	98	65%
No	35	23%
No contestan	5	3%
Total	138	92%

Fuente: Encuesta dirigida a padres de familia – Colegio UTN

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

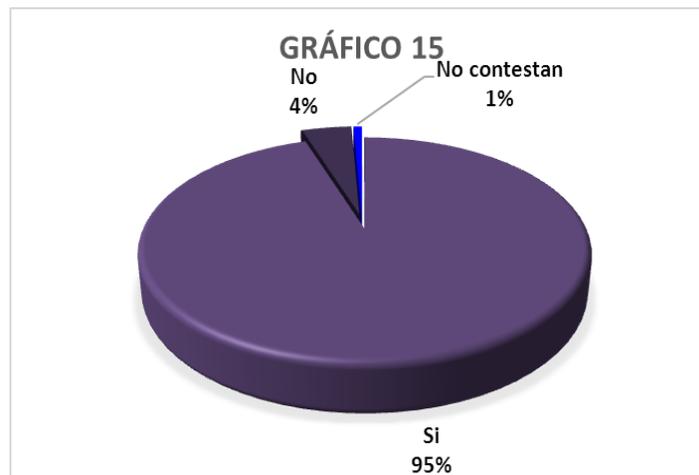
Gran parte de los investigados manifestaron que le dieron solución al problema que tramitaba; esta situación es positiva, porque usuario atendido adecuadamente, es un usuario satisfecho.

5. ¿La persona que lo atendió se expresaba de una manera clara y fácil de entender?

Respuesta	Frecuencias	%
Si	131	87%
No	6	4%
No contestan	1	1%
Total	138	92%

Fuente: Encuesta dirigida a padres de familia – Colegio UTN

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

La mayoría de los investigados manifestaron que los funcionarios al atenderlo, se expresaron de manera fácil y clara para entender su pedido; esta situación es positiva, toda vez que se nota que los empleados están preparados para atender a cualquier tipo de público.

6. ¿El servicio de respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios es?

Respuesta	Frecuencias	%
Muy eficaz	49	33%
Poco eficaz	45	30%
Ligeramente eficaz	42	28%
nada eficaz	2	1%
Total	138	92%

Fuente: Encuesta dirigida a padres de familia – Colegio UTN

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

Más de la mitad de los encuestados manifestaron que el servicio de respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios es poco eficaz; al parecer existe buena voluntad por parte de los funcionarios, pero los recursos tecnológicos no permiten dar una respuesta en el momento que requieren sus trámites.

7. ¿Estaría de acuerdo que se implemente la digitalización automatizada de la documentación del Colegio Universitario UTN, de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología?

Respuesta	Frecuencias	%
Si	117	78%
No	16	11%
No contestan	5	3%
Total	138	92%

Fuente: Encuesta dirigida a padres de familia – Colegio UTN

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

Un gran porcentaje de la población manifestó que estaría de acuerdo que se implemente la digitalización automatizada del archivo del Colegio Universitario UTN, de la facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte; como se puede observar es una necesidad sentida de toda la comunidad educativa.

8 ¿Cree usted que es posible implementar un sistema informático para obtener información desde el domicilio?

Respuesta	Frecuencias	%
Si	123	82%
No	13	9%
No contestan	2	1%
Total	138	92%

Fuente: Encuesta dirigida a padres de familia – Colegio UTN

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

La mayoría de encuestados creen que es posible implementar un sistema informático para obtener información desde el domicilio; las autoridades deben considerar esta necesidad de buscar los recursos para su implementación.

9 ¿Cómo calificaría usted a la atención al cliente en este establecimiento educativo?

Respuesta	Frecuencias	%
Excelente	33	22%
Muy Buena	42	28%
Buena	48	32%
Regular	15	10%
Total	138	92%

Fuente: Encuesta dirigida a padres de familia – Colegio UTN

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

Gran parte de las personas encuestadas calificaron a la atención al cliente en el establecimiento educativo entre buena y muy buena; esto es positivo para el establecimiento.

10 ¿Cree que si hubiera un archivo digital, los procesos serían más eficientes?

Respuesta	Frecuencias	%
Siempre	102	72%
Casi siempre	34	23%
Nunca	2	1%
Total	138	92%

Fuente: Encuesta dirigida a padres de familia – Colegio UTN

Elaborado por Jimena Aldás



Análisis e interpretación

La mayoría de investigados expresó que los procesos serían más eficientes si hubiera un archivo digitalizado y automatizado; esto es pertinente por cuanto en la actualidad todas las instituciones públicas y privadas disponen de sistemas ágiles y automáticos.

4.3 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuáles son los problemas sobre el uso del sistema de archivo del Colegio Universitario “UTN”?

El deterioro de los documentos existentes, esto es; libros de actas, convocatorias, pases de años, matrículas, entre otros. Al no estar digitalizado, necesariamente se debe recurrir al archivo físico para encontrar los documento, lo que ocasiona molestias y tiempo en la atención al usuario.

2. ¿Cuáles son las fortalezas en la forma de atención interna y externa a los usuarios del Colegio Universitario “UTN”?

Buena actitud y voluntad para la atención al usuario por parte del personal administrativo del Colegio.

3. ¿Cuáles son las debilidades en la forma de atención interna y externa a los usuarios del Colegio Universitario “UTN”?

Escasa capacitación al personal, específicamente en digitalización y automatización de información

4. ¿La digitalización del archivo físico del Colegio Universitario “UTN”, permitirá la optimización de recursos?

Si, por cuanto al disponer de una base de datos o en formato PDF, toda la información se dispondrá en forma original y sin alteraciones.

5. ¿La digitalización del archivo físico del Colegio Universitario “UTN”, mejorará la atención a los usuarios del establecimiento Educativo”?

La atención será más rápida oportuna y eficiente con calidad y calidez

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Se concluye que la atención a los usuarios en el Colegio Universitario “UTN”, oscila entre buena y muy buena, el personal administrativo a pesar de que no es suficiente proporciona toda la apertura y explicaciones necesarias.
2. El tiempo de atención a los usuarios para los trámites es aproximadamente de media hora.
3. Se deduce que la digitalización y automatización del archivo del Colegio UTN, es una necesidad sentida por toda la comunidad educativa para hacer más fáciles y ágiles los trámites.
4. Se determina que la comunidad educativa está de acuerdo con la automatización del sistema de archivo.
5. Se determina que la capacitación al personal administrativo en lo referente al manejo de nuevos paquetes informáticos y atención al cliente es muy limitada y con poca frecuencia.
6. Es urgente y necesario la remodelación del archivo físico del Colegio, toda vez que, actualmente la documentación se encuentra desordenada, deteriorada y requiere de mucho tiempo para la localización de la información.

7. Se concluye que se debe mejorar de las relaciones públicas e interpersonales a través de talleres, seminarios, charlas.

5.2. Recomendaciones

1. Si bien la atención a los usuarios en la actualidad está entre buena y muy buena, se recomienda que se debe buscar los mecanismos, recursos y estrategias para proporcionar una atención muy buena y a lo mejor excelente, la institución debe buscar los recursos para contratar más personal especializado con lo que se cubriría la demanda.
2. Según los actuales estándares de atención al usuario, es un tiempo demasiado extenso, se debe optimizar los recursos para que la atención sea más ágiles conforme a los estándares de calidad actuales
3. Se sugiere que las autoridades adquieran sistemas informáticos y equipos de cómputo actualizados.
4. Se recomienda que los directivos institucionales inserten en el PEI la digitalización del todo el archivo del colegio como proyecto prioritario, con el fin de que las autoridades de la Universidad ubiquen el financiamiento respectivo y se implemente lo más pronto posible.
5. Elaboración de un proyecto de capacitación continua por parte de las autoridades del Colegio, para que el Instituto de post grado u otro organismo de la universidad apoye con los facilitadores y los recursos que se requieran, haciéndolo extensivo a las autoridades del plantel, docentes y representantes de los padres de familia

6. Sugerir a las autoridades para que el personal administrativo clasifique y ordene adecuadamente la documentación, escaneando e ingresando al sistema informático (Digitalización). Para preservarla de manera original y sin alteraciones, ahorrando tiempo y recursos

7. Mejorar la atención hasta conseguir la excelencia, ya que esos son los postulados de la Universidad, lo cual es un indicador positivo para la acreditación.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. Título de la Propuesta.

“LA DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO FÍSICO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO “UTN”, Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”

6.2. Justificación e Importancia.

La digitalización del archivo físico del Colegio Universitario UTN, se justifica en razón de que con esto se potencializarían las actividades estudiantiles, se erradicaría la información extemporánea, la postergación de trámites, pérdida de tiempo, recursos y documentos; evitando el malestar de los usuarios.

La atención sería eficiente y eficaz y se optimizarían los recursos humanos, materiales y tecnológicos que dispone la Universidad para el colegio.

Los beneficiarios de esta investigación son las autoridades, personal administrativo y padres de familia del Colegio Universitario “UTN”, quienes ahorrarían tiempo y recursos para proporcionar y recibir un servicio de calidad, lo que repercutirá en el prestigio del establecimiento educativo. La propuesta además tiene la finalidad de incrementar el acceso a los documentos de archivo mediante el uso de internet, comparte otros objetivos: reducir la reiterada manipulación y la consulta

directa de los documentos originales, frágiles y en muchos casos deteriorados, y crear una copia de seguridad de materiales únicos y valiosos

Las razones por las que se presentó la propuesta alternativa

La propuesta tiene un aporte científico en el sentido de que se utiliza la técnica de la digitalización que consiste en: escanear un original y convertirlo en un documento de búsqueda.

La digitalización de documentos se realiza mediante escáner de alta producción, lo que garantiza un menor tiempo de procesamiento para altos volúmenes. Para utilizar estos equipos, primero se realiza una minuciosa preparación de los documentos, eliminando cualquier elemento que pudiera impedir el paso de los folios en alta velocidad.

Digitalización de Libros

La digitalización de libros se realiza mediante escáner de cama plana, diseñado para digitalizar fotos y libros. Es el tipo más conocido de escáner.

Se coloca el original sobre el vidrio, se cubre con la tapa y posteriormente el dispositivo de digitalización se mueve de forma automática por debajo del vidrio, capturando la imagen del original.

Como aporte educativo sería que los docentes y estudiantes del plantel dispondrían de documentación original desde la creación del establecimiento, es decir, conocerían su verdadera historia.

El aporte social estaría reflejado en el beneficio que tendrían los padres de familia para poder acceder a la información desde los lugares de trabajo u hogares. En cuanto al aporte ecológico estaría dado en el sentido de que se ahorraría papel, con lo que se contribuiría con la preservación del medio ambiente.

¿A quiénes beneficiará esta propuesta?

Esta propuesta beneficiará en primer lugar a la institución como tal, por cuanto dispondrá de toda la documentación, desde la fundación del establecimiento hasta la actualidad, sin alteraciones, es decir, contendrá la vida misma del Colegio, todos sus proyectos, logros, inconvenientes y proyecciones.

En segundo lugar el personal administrativo quienes podrán acceder con mayor facilidad a la búsqueda de la información requerida por parte de los usuarios.

Factibilidad

La digitalización de la documentación que existe en el Archivo físico del Colegio "UNT", anexo a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, fue factible por las siguientes razones.

1. Existió la buena voluntad y decisión política de las autoridades del establecimiento por mejorar el archivo institucional.
2. Existió la colaboración de las autoridades de la para la realización del trabajo investigativo.
3. Se contó con la colaboración de los padres de familia para apoyar en la ejecución de esta propuesta.
4. Se dispuso del talento humano capacitado para la elaboración de esta tarea, que si bien no fue fácil, tampoco imposible.
5. Se adquirió un equipo de cómputo adecuado para la ejecución de este trabajo.

Limitaciones de la propuesta

La propuesta puede tener ciertas limitaciones en el aspecto legal, por cuanto las autoridades tendrían que insertar en el reglamento interno, una normativa para poder digitalizar todos los archivos físicos.

En cuanto al recurso humano habría pequeñas limitaciones porque el personal es escaso y se tendría que contratar a personas capacitadas en manejo de archivos para que realicen la digitalización de documentos.

En lo referente a limitaciones materiales, puede existir escasez de presupuesto tanto para adquirir los equipos necesarios como el escáner y el software actualizado con su respectiva licencia; así como también para contratar al personal que va a realizar la digitalización.

6.3. Fundamentación de la propuesta

6.3.1. Fundamentación Legal

Norma de Digitalización de Documentos, Resolución N° 020-NG_DINARDAP-2013, en el Art. 10 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información pública establece que: “Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el Art. 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo de archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, para las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiere haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentos e información pública. Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sean transferidos a los archivos generales o Archivo Nacional...”.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Mejorar la atención al usuario del Colegio Universitario “UTN”, anexo a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología a través de la digitalización del archivo físico del establecimiento educativo.

6.4.2. Objetivos específicos

- Implementar un sistema digitalizado del archivo de actas y demás documentos que reposen en Secretaría.
- Dotar de una base de documentos a secretaría la cual permita tener nuevos conocimientos y desempeñarse con mayor efectividad
- Crear copias de seguridad para el resguardo o respaldo de la información.
- Socializar la propuesta de investigación.

6.5. Ubicación sectorial y física

El Colegio Universitario UTN, es una institución Particular que funciona con recursos provenientes del Estado, ya que al ser anexo a la Universidad Técnica del Norte depende del presupuesto de la misma, dispone de una infraestructura adecuada para el funcionamiento de la educación básica y bachillerato; el talento humano tanto docentes como personal administrativo y de servicio son contratados por la Universidad. Actualmente dispone de dieciocho aulas distribuidas en educación general básica superior, bachillerato general unificado y bachillerato polivalente, especialidad Contabilidad y Administración. Igualmente posee dos laboratorios de computación, dos canchas deportivas, el personal administrativo está conformado por H. Consejo Directivo formado por el señor Rector, Vicerrector, dos vocales principales y dos suplentes, dos secretarias y un auxiliar de servicios.

La propuesta está dirigida a las autoridades quienes podrán tomar la decisión para implementar esta digitalización, siguiendo las recomendaciones técnicas mencionadas en esta propuesta y también los padres de familia son los beneficiarios directos, por cuanto podrán obtener información en cualquier momento.

6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Captura de la imagen

En el proceso de digitalización se tuvo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. La manipulación de los documentos se realizó según los criterios de conservación preventiva comúnmente aceptados para los materiales de archivo. Se estableció pautas específicas para la manipulación de documentos, de acuerdo a sus características, con el fin de garantizar su conservación e integridad. Se examinó cuidadosamente el conjunto de documentos a reproducir, para determinar si es preciso establecer criterios de manipulación específicos.
2. Se utilizó guantes y batas y se evitó la excesiva manipulación.



3. De modo general, se optó por capturar los documentos dentro de medidas fijas, de modo que se facilite la operación.

4. No se desencuadernó los documentos, ni se adoptó medidas que vayan contra su integridad física, aunque la finalidad sea obtener una mejor reproducción.
5. La digitalización se realizó con un escáner de sobremesa Epson L355.

Resolución y Control de Calidad

Durante todo el proceso de digitalización fue necesario efectuar controles de calidad a fin de comprobar el adecuado cumplimiento de los criterios establecidos y que los productos obtenidos se adecuen a los parámetros definidos en lo relativo a resolución, profundidad de color en bits. El proceso de digitalización estuvo supervisado por un técnico en imagen digital, con la finalidad de controlar la calidad del producto resultante y hacer las recomendaciones y modificaciones convenientes, en su caso. La supervisión se realizó a partir de la visualización de la imagen en el monitor para la escala de grises y color, fórmula comúnmente aceptada que pone en relación la calidad de la reproducción con el tamaño del carácter de los documentos y la resolución de captura escogida en la digitalización.

Escaneo y conservación de la documentación existente en la Institución, utilizando el formato PDF y una impresora de sobremesa Epson I355 para el escaneo de documentos; además la contratación de una persona capacitada en manejo de archivos para la realización de la digitalización.

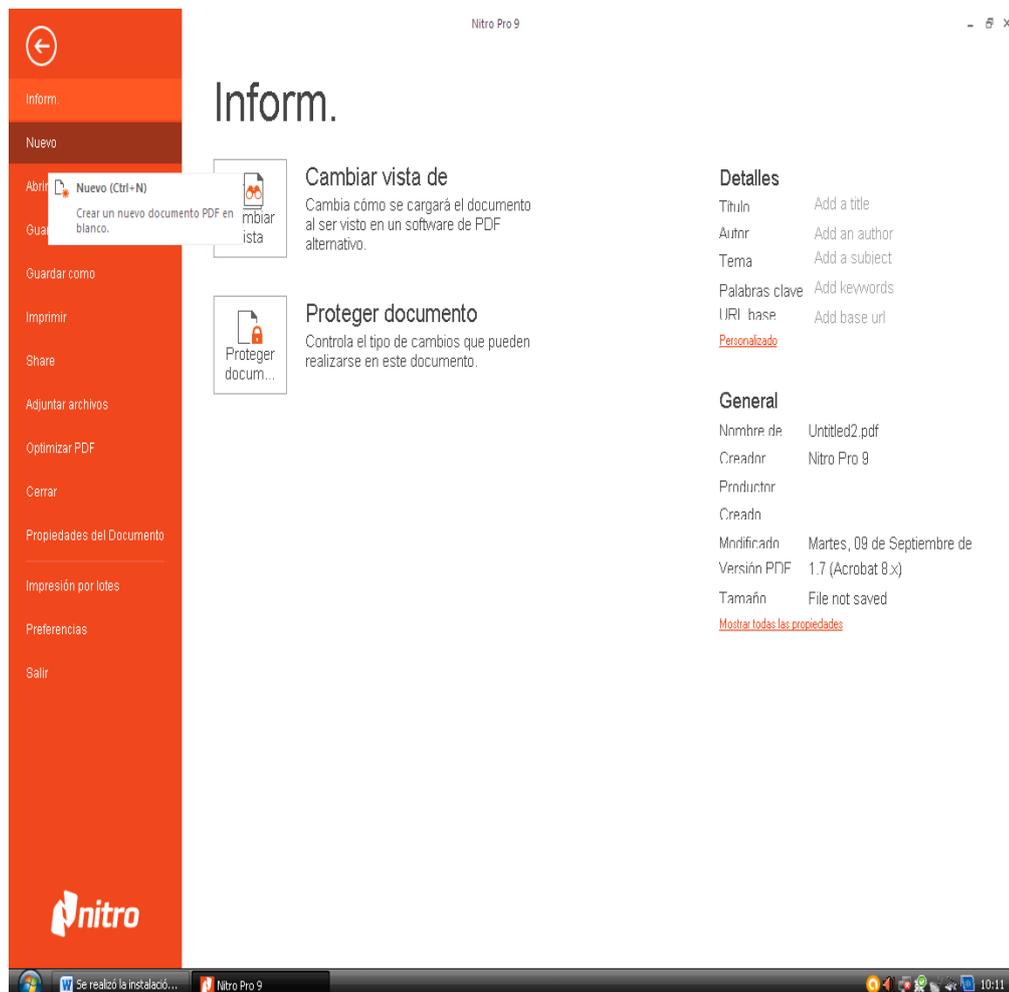


Pasos para digitalizar un documento

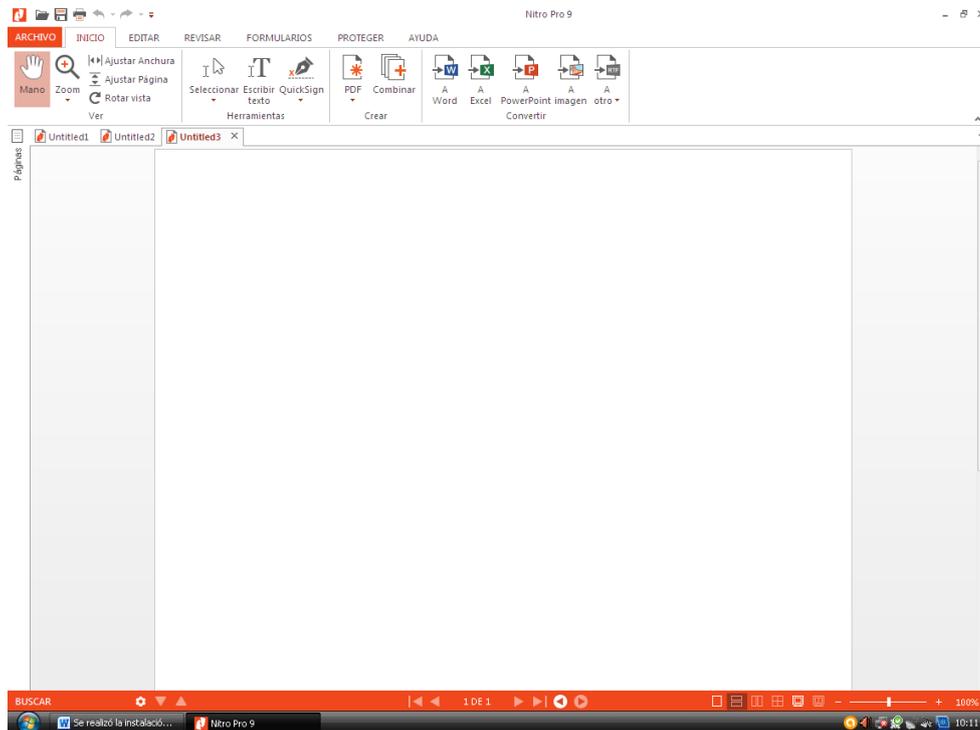
1. Se realizó la instalación de los equipos de cómputo adecuados para la ejecución de la propuesta: escáner Epson L355 y un computador que consta de monitor, teclado, CPU y mouse, a este equipo se le instaló el software nitro pro9 con la finalidad de capturar los documentos y conservarlos sin alteraciones ni deterioros.



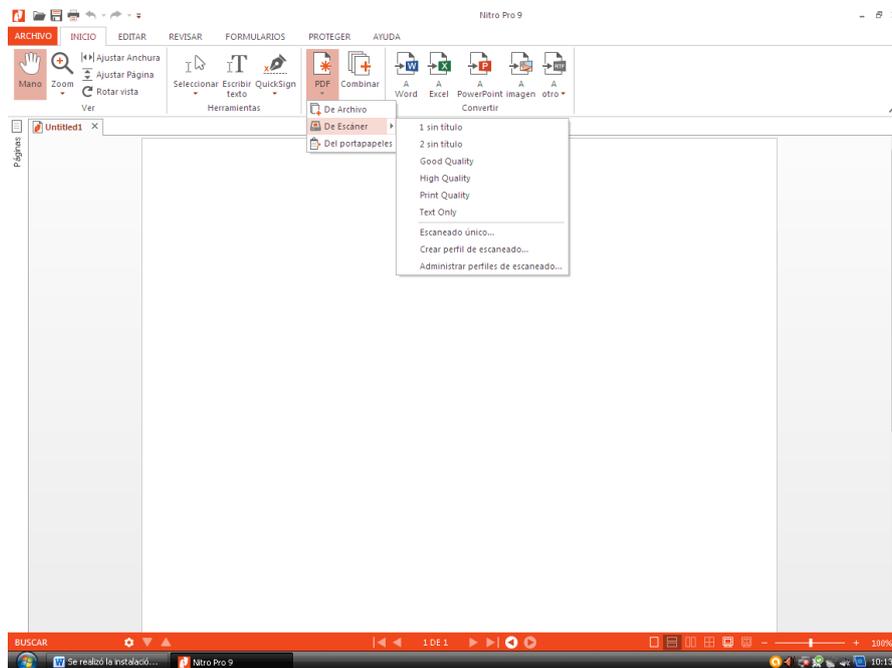
2. Una vez instalado el software, se desarrolló el proceso de escaneo de la documentación. Ingresando a nitro prop9.



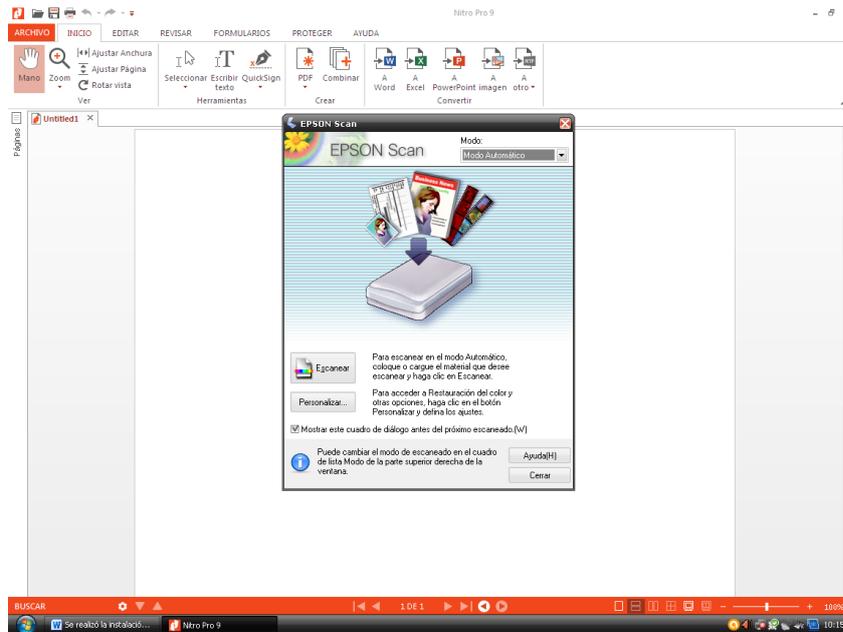
3. Se ubica en la barra de herramientas en el ícono archivo, se procedió a dar un clic en *nuevo* y apareció esta ventana.



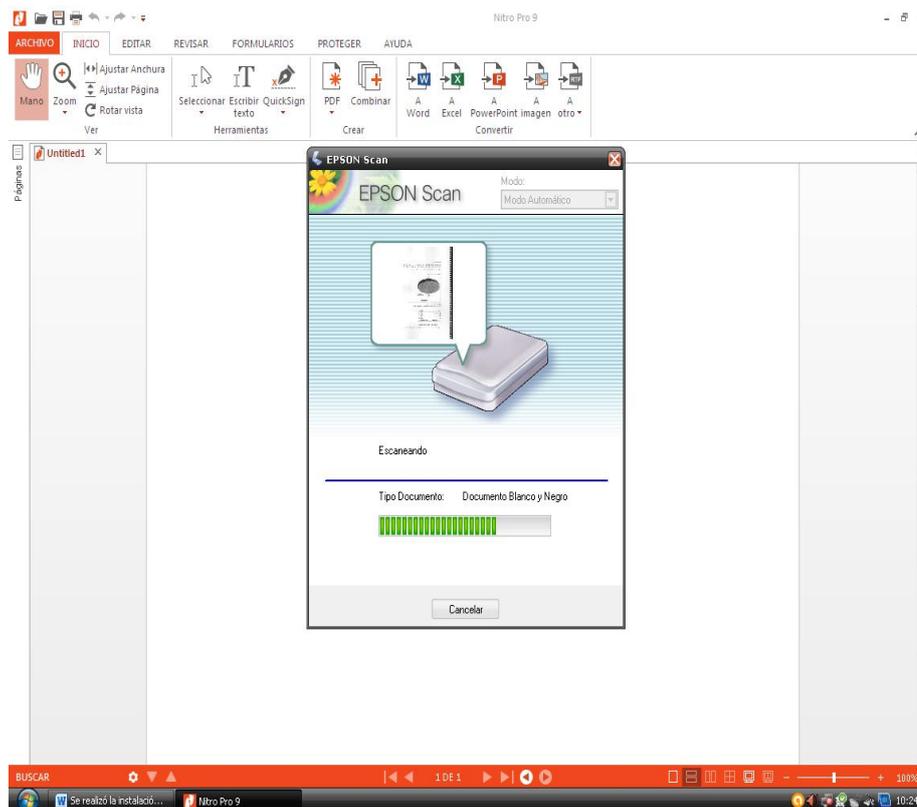
4. Se ubicó el puntero en PDF y se desplegó una ventana pequeña, seleccionando la opción De escáner apareció una ventana y se seleccionó la opción 1 sin título.



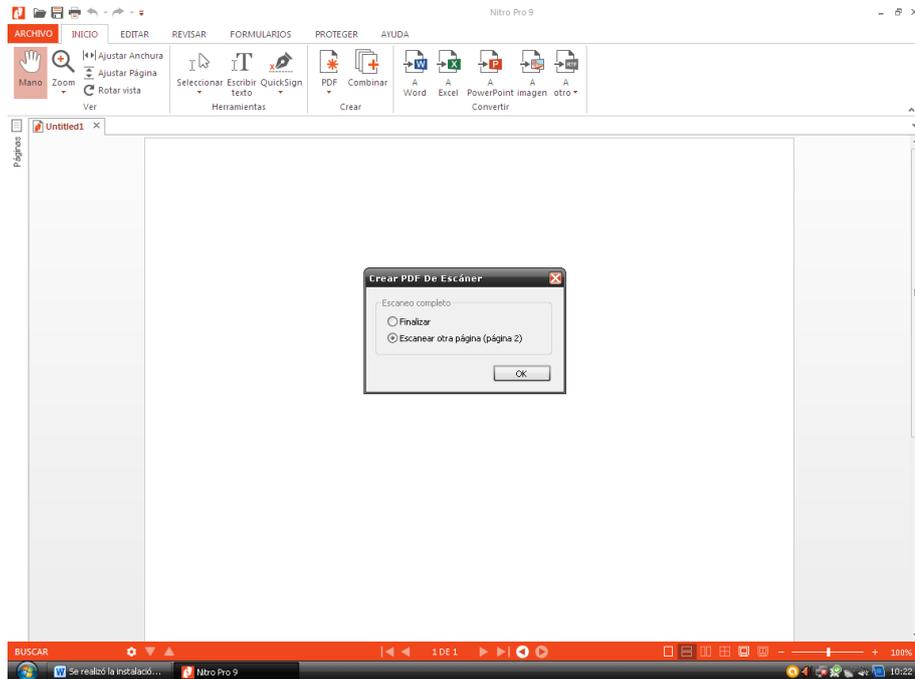
5. Inmediatamente se desplegó esta ventana, donde se visualizó la opción de *escanear*, se hace un clic allí.



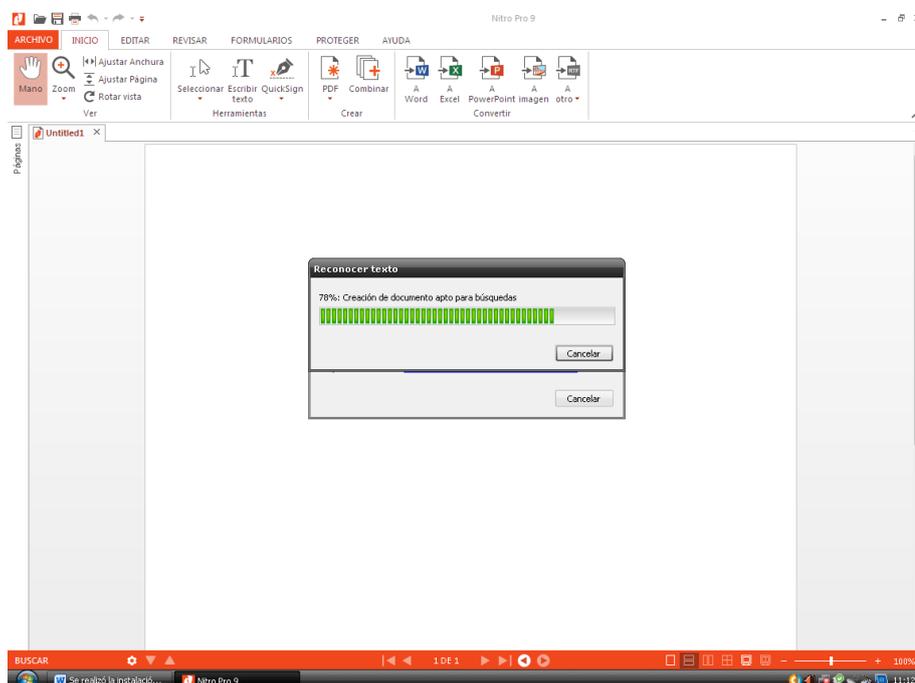
6. Se esperó que el documento sea capturado, visualizándose esta ventana.



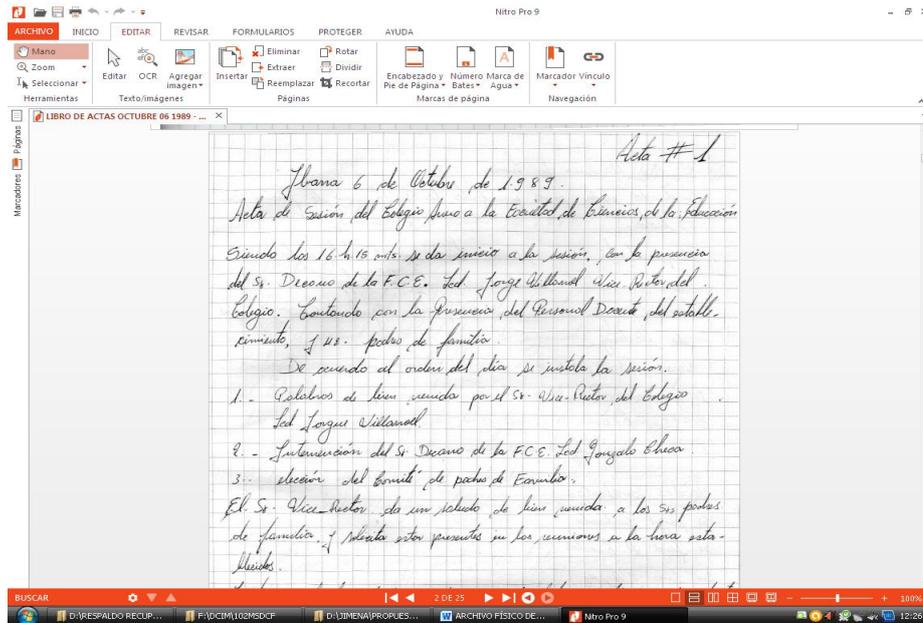
- Una vez escaneado el documento, apareció esta ventana, donde se visualiza la opción de finalizar o escanear otra página, como el trabajo a realizarse es extenso, se selecciona la segunda opción que es escanear otra página y se hace un clic en ok.



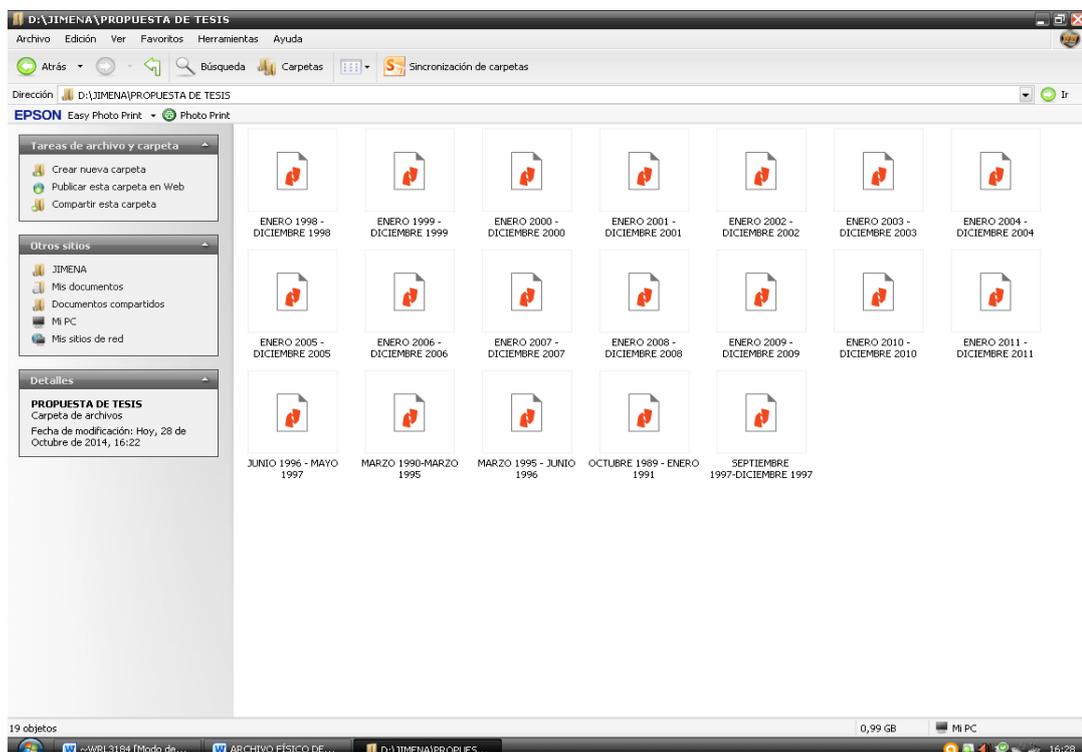
- Una vez concluido el escaneo de la documentación, se dio un clic en la opción finalizar y los documentos se convierten en PDF para ser guardados, listos para cualquier tipo de búsqueda.



9. Se pudo visualizar el documento en formato PDF



De esta forma se puede visualizar los archivos de acuerdo a los años de gestión del H. Consejo Directivo del Colegio Universitario "UTN", anexo a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.



6.7. Impactos

Impacto social

Los usuarios Autoridades, personal administrativo, docentes y padres de familia dispondrán de la documentación que se requiera de manera original sin alteraciones y en el menor tiempo posible.

Impacto ambiental

Ahorro de papel para ser coherentes con la campaña del Gobierno de la Revolución Ciudadana “Cero Papeles”, con lo cual se contribuiría con la conservación del medio ambiente. Con la aplicación de la propuesta, se espera conseguir la conservación original de toda la documentación existente sin alterar ningún documento; esto es: Libros de matrículas por años, actas de Consejo Directivo, actas de las diferentes comisiones como son: de Gestión Institucional, Gestión Pedagógica Curricular, Gestión administrativa de Recursos y Talento Humano, Gestión de Convivencia Estudiantil y Formación para la Ciudadanía, Gestión con la Comunidad, Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, comisiones permanentes: Comité Técnico –Pedagógico, Comité de Extensión Cultural, Fiestas Estudiantiles y Deportes, Comité de Organización Estudiantil y Comité de Preservación y Constatación Física. Libros de promociones, Actas de grado, Actas de Consejos Estudiantiles, Actas de Comités de padres de familia de cada Curso. Actas de los comités centrales de padres de familia.

6.8. Difusión

La difusión se la realizó mediante la entrega de la documentación digitalizada en dos CDs a las Autoridades del Colegio, para que la estudien conjuntamente con la secretaria del establecimiento educativo y consideren su aplicación.

6.9. Bibliografía

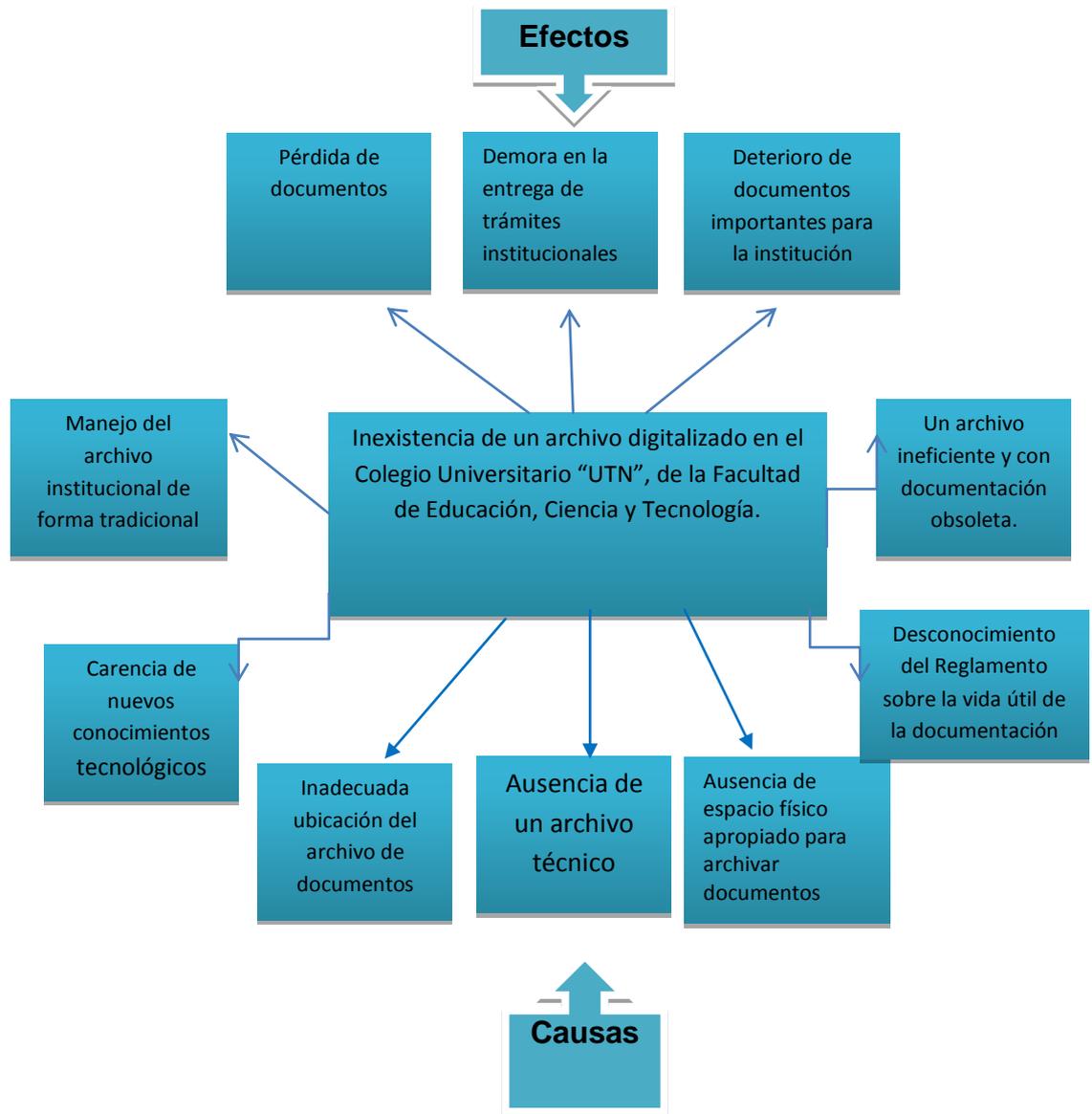
1. BOLAÑOS, Esteban. “El papel de la Archivística en la nueva sociedad de la información”.
2. BONILLA, Luis: sistema de clasificación de archivo Editorial Océano Volumen 2, la oficina define (pág. 17).
3. Canales de documentación 2, (1999). Pág. 103-120
4. COLLAGUAZO TITUAÑA, Rosa Teresa y otra, (2013), implementación del sistema de archivo Quipux para la obtención de la calidad en la información TESIS de grado, págs. 16-179
5. FERNÁNDEZ VERDE, Lola, (2005). El sistema de clasificación numérico
6. JÁCOME LÓPEZ, María José, (2013). Actualización En El Manejo De Técnicas Informáticas Y Computacionales De Las Secretarías, Pág. 10
7. SEVILLA Q, María Antonieta, (2005). Manual de consulta “1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz”
8. VARGAS TISNES, Gloria Mercedes, (1996). Paradigmas conceptuales en Conservación. En: Contacto, NRO 445 (Archivo General de la Nación). Bogotá. Pág. 3 – 16.
9. VILLANUEVA BAZÁN, Gustavo, (2000). Teoría y Práctica Archivística, volumen 1.
10. VILLANUEVA BAZÁN, Gustavo, (2004). La archivística y las nuevas tecnologías. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, pág. 179
11. VILLASIS, de Ginés Zoila, (1999). en su obra Manual de Archivo (pág. 7)

Linkografía

12. www.mundoarchivistico.com.ar/
13. www.moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transferencia-y-eliminación-de-documentos.
14. www.ccorazonmonica.blogspot.com (técnicas de Archivo)
15. www.microsoft.com/.../beneficios_atencioncliente.aspx
16. <http://es.wikipedia.org/wiki/serviciodeatencion%c3%B3nalcliente>
17. www.carlosmoravegas.com- Manual de funciones
18. <http://www.zuzenean.euskadi.net/> Metodología de Digitalización de Documentos
19. <http://dqlab.cult.gva.es/ArxiuRegne/documents/Recdigitalizacion>
20. www.maxhuber.com.pe/digitalizacion-de-documentos/tecnologias-de-digitalizacion-scanner-para-digitalizacion-de-folios-planos-y-libros.
21. www.doradunque.wordpress.com
22. <http://comerciofive.blogspot.es/1330350240/>
23. <http://katra.foroactivo.com.es/t2-que-es-archivistica>

ANEXOS

Anexo 1.Árbol de problemas



Anexo 2. Matriz De Coherencia

Tema	Formulación
El proceso de digitación del archivo del Colegio “Universitario UTN” anexo a la Universidad Técnica del Norte	¿Cómo la implementación de un sistema digitalizado mejorará el manejo del archivo estudiantil del Colegio Universitario “UTN”, de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte?
Objetivos	Interrogantes
<p>Objetivo general Determinar los procedimientos que se emplean para el manejo de los documentos del archivo del Colegio Universitario UTN, de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico situacional sobre el manejo del archivo estudiantil del colegio Universitario UTN. - Elaborar la fundamentación teórico-científica, sobre el sistema de archivo estudiantil computarizado. - Diseñar un programa digital para el manejo del archivo estudiantil numérico. - Validar la propuesta de investigación y aplicarla. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son los problemas sobre el uso del sistema de archivo del Colegio Universitario “UTN”? 2. ¿Cuáles son las fortalezas en la forma de atención interna y externa a los usuarios del Colegio Universitario “UTN”? 3. ¿Cuáles son las debilidades en la forma de atención interna y externa a los usuarios del Colegio Universitario “UTN”? 4. ¿La digitalización del archivo físico del Colegio Universitario “UTN”, permitirá la optimización de recursos? 5. ¿La digitalización del archivo físico del Colegio Universitario “UTN”, mejorará la atención a los usuarios del establecimiento Educativo”?

Anexo 3.

Encuesta

Encuesta dirigida a las autoridades y docentes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES Y DOCENTES

1. ¿Cuántos años trabaja en esta Institución?

Entre 1 a 5 años _____

Entre 6 a 10 años _____

Más de 10 años _____

2. ¿Cómo calificaría usted a la atención al cliente en este establecimiento educativo?

Excelente _____

Muy buena _____

Buena _____

Regular _____

3. ¿Estaría de acuerdo que se implemente la digitalización automatizada de la documentación del Colegio?

Sí _____

No _____

No contesta _____

4. ¿Cree usted que es posible implementar un sistema informático para obtener información desde el domicilio?

Sí _____

No _____

No contesta _____

5. ¿Con qué frecuencia el personal administrativo del Plantel, recibe capacitación sobre atención al usuario?

Anualmente _____

Quimestralmente _____

Trimestralmente _____

Nunca _____

6. ¿Cree que, la inadecuada atención del personal administrativo, se deba a la incorrecta forma de solicitar un servicio por parte del usuario?

Siempre _____

A veces _____

Nunca _____

7. ¿Considera usted que la poca agilidad en los trámites y atención al usuario, se debe al limitado número del personal administrativo?

Sí _____

No _____

8. ¿Considera usted que la poca de agilidad en los trámites se debe a la inadecuada organización del archivo institucional?

Siempre _____

A veces _____

Nunca _____

9. ¿Considera que se debe automatizar el archivo físico para una atención ágil y oportuna al usuario?

Sí _____

No _____

10. ¿Cree que es urgente y necesario una remodelación física y automatización del archivo para brindar una atención de calidad y calidez a los usuarios?

Sí _____

No _____

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta dirigida a los padres de familia

1. ¿Por qué prefiere esta institución educativa a otras?

- Por prestigio
- Por la atención al usuario
- Por cercanía al domicilio

2. Cuando usted viene a realizar algún trámite de documentos de sus hijos, ¿Cuánto tiempo se demora el trámite?

- a. Menos de media hora _____
- b. Media hora _____
- c. Más de media hora _____

3. ¿Para que el trámite sea atendido oportunamente, ha tenido que recurrir a terceras personas como: autoridades, profesores o amigos?

Siempre _____

Rara vez _____

Nunca _____

4. ¿Las personas que lo atendieron en algún trámite, le solucionaron el problema?

Sí _____ No _____

5. **¿La persona que lo atendió se expresaba de una manera clara y fácil de entender?**

Sí _____ No _____

6. **¿El servicio de respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios es?**

Muy eficaz _____

Poco eficaz _____

Ligeramente eficaz _____

Nada eficaz _____

7. **¿Estaría de acuerdo que se implemente la digitalización automatizada de la documentación del Colegio?**

Sí _____

No _____

No contesta _____

8. **¿Cree usted que es posible implementar un sistema informático para obtener información desde el domicilio?**

Sí _____

No _____

No contesta _____

9. **¿Cómo calificaría usted a la atención al cliente en este establecimiento educativo?**

Excelente _____

Muy buena _____

Buena _____

Regular _____

10. **¿Cree que si hubiera un archivo digital, los procesos serían más eficientes?**

Siempre _____

Casi siempre _____

Nunca _____

Gracias por su colaboración

Anexo 4

Fotos









COLEGIO UNIVERSITARIO "UTN"

Anexo a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología
de la Universidad Técnica del Norte
Ibarra – Ecuador

Telefax: 2 546 - 004

Lic. Pablo Ayala A.
RECTOR COLEGIO UNIVERSITARIO UTN

CERTIFICO:

Que, la señorita ALDÁS ILES ALICIA JIMENA, con C.C. 1002277836, realizó la socialización de la propuesta **LA DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO FÍSICO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO UTN**, como parte del desarrollo de su trabajo de grado titulado: **EL ARCHIVO FÍSICO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO UTN ANEXO A LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**, acción que se llevó a efecto el 27 de enero de 2015.

La interesada puede hacer uso del presente para los fines que estime necesarios.

Ibarra, 27 de enero de 2015

POR UNA EDUCACIÓN CIENTÍFICA Y DEMOCRÁTICA
AL SERVICIO DEL PUEBLO

Lic. Pablo Ayala

RECTOR ENCARGADO



PA./vam.



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:	1002277836		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Aldás Iles Alicia Jimena		
DIRECCIÓN:	Ibarra. El Milagro Ciudadela San José de Cananalle		
EMAIL:	jimenaldas@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2542248	TELÉFONO MÓVIL	0982429442

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"EL ARCHIVO FÍSICO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO UTN ANEXO A LA FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE". PROPUESTA ALTERNATIVAS
AUTOR (ES):	Aldás Iles Alicia Jimena
FECHA: AAAAMMDD	2015/02/19
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de 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, Aldás Iles Alicia Jimena, con cédula de identidad Nro. 1002277836, 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 19 días del mes de febrero de 2015

EL AUTOR:

(Firma) Jimena Aldás J......

Nombre: Aldás Iles Alicia Jimena

C.C. 1002277836



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Aldás Iles Alicia Jimena, con cédula de identidad Nro. 1002277836 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 titulado: **"EL ARCHIVO FÍSICO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO UTN ANEXO A LA FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE"**. **PROPUESTA ALTERNATIVAS. PROPUESTA DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DEL COLEGIO UNIVERSITARIO** que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad 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 autora 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 19 días del mes de febrero de 2015

(Firma) Jimena Aldás J
Nombre: Aldás Iles Alicia Jimena
Cédula: 1002277836