



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

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

### **TEMA:**

“ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PARVULARIA “ISPED”, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTEÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA”.

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

### **AUTORA:**

RAMÍREZ BETANCOURT VANESSA LILYE

### **DIRECTOR:**

DR. VICENTE YANDUN

Ibarra, 2015

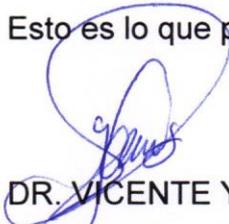
## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber designado por el honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director de Trabajo de grado del siguiente tema: **“ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PARVULARIA “ISPED”, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA”**.

Trabajo realizado por la Señorita Egresada: **RAMÍREZ BETANCOURT VANESSA LILYE**, previo a la obtención del título de Licenciatura en la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

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

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



**DR. VICENTE YANDÚN**  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado:

A mis hijos, quienes estuvieron siempre en mi mente y fueron mi inspiración y mi gran fortaleza en el transcurso de mis estudios.

A mi esposo, quien supo apoyarme incondicionalmente en esta etapa de formación académica.

A mis padres, a quienes quiero mucho y fueron los que me enseñaron valiosos valores instruyéndome desde pequeña como una persona de bien.

A mis suegros quienes con su apoyo incondicional su paciencia sus consejos me ayudaron a terminar mi carrera profesional

A mis compañeros, con los que hemos dado todos nuestros esfuerzos y que al final hemos logrado la meta planteada en el momento que ingresamos a esta prestigiosa universidad.

Vanessa Lilye Ramírez Betancourt.

## **AGRADECIMIENTO**

Cada semilla sembrada en mi ser, ha dado frutos magníficos en mi vida, la confianza y el apoyo que han depositado en mí ha permitido quizás vivir la experiencia más hermosa e inolvidable.

Deseo manifestar mi más cálido y sincero agradecimiento a Dios, por concederme la fuerza para emprender gestiones correctas en mi vida diaria.

A mis profesores por haber inculcado sus conocimientos y experiencias, porque más allá de ser maestros han sido excelentes amigos. En general, a todas las personas que me apoyaron para que este gran sueño se conviertan en realidad.

Estoy orgullosa de haber formado parte de esta gran familia de la Universidad Técnica del Norte, gracias, por abrirme sus puertas y enseñarme que el hacer las cosas bien, importa más que simplemente hacerlas.

Vanessa Lilye Ramírez Betancourt

## RESUMEN

El trabajo de investigación se desarrolló en la Universidad Técnica del Norte en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, tiene como finalidad: "SISTEMATIZACIÓN DEL ARCHIVO DIGITAL PARA LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE PARVULARIA CONVENIO "ISPED" DE LA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2014. Se realizó la investigación y se determinó que existen falencias en la organización del archivo estudiantil, para el proceso de este importante trabajo de grado previa a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, se aplicó los métodos científico, deductivo, analítico, inductivo, matemático-Estadístico como técnica de la encuesta que se aplicó a estudiantes y secretarias de la Carrera en la especialidad de Parvularia. Se obtuvo como problema detectado la falta de un archivo digital, ya que los documentos físicos originales se encuentran en deterioro. Razón por la cual se vio la importancia y urgente optar por el trabajo que se desarrolló como parte de esta investigación para así facilitar la información precisa requerida por el estudiante y dar una atención de calidad, oportuna, con eficacia y eficiencia como debe caracterizar a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología. Este proceso se realizó con la organización de las carpetas estudiantiles como archivo individual, para luego continuar con el proceso de escaneo de todos los documentos originales; siendo guardados los mismos en el programa PDF y así evitar la pérdida y/o falsificación de la información. Los documentos fueron guardados en carpetas con el nombre del estudiante y de la promoción. Después de finalizar con el escaneo se guardó en medios de almacenamiento con su respectivo respaldo para ser entregada a la persona responsable que vienen a ser las secretarias de la carrera. Este sistema de archivo digital es de mucha utilidad para la secretaria de nuestra facultad de Educación Ciencia y Tecnología. Con permanente capacitación, se puede mejorar la continuidad de la calidad de atención al usuario interno y externo de manera ágil, eficiente y efectiva. De esta manera todos los (as) estudiantes van a hallarse satisfechos con la atención recibida por parte de los (as) servidores (as) Públicos (as) que trabajan en una institución acreditada como lo es la Universidad Técnica del Norte.

## ABSTRACT

This project was developed at Universidad Técnica Del Norte, Faculty of Education Science and Technology, the aim is "SYSTEMATISATION OF THE DIGITAL FILES FOR THE SECRETARY OF THE CAREER OF PRE-SCHOOL EDUCATION, "ISPED" FECYT, UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE 2014. We developed the research witch determined that there are problems in the organization of student files. To develop this project, we applied scientific, deductive, and analytical methods and the following techniques: inductive, mathematical- statistical and survey, all this methods and techniques were applied for the students and secretaries of the career of pre-school education. Applying these materials we concluded that the problem is a lack of digital files, because the original physical documents are damaged. This is the reason to develop this project, to make easier the access to accurate information required by the student. This will make it easy to get the information in Faculty of Education Science and Technology that will help with the processes in this faculty. We organized individual folders for each student, and then we scanned all of the original documents; we kept them in the PDF program to avoid loss and falsification of information. The documents were saved in folders with the student's name and promotion date. After completing the scanning, all the documents were given to the responsible person, the secretaries of the faculty with the appropriate back up. This digital archive system is very functional and demonstrates the improvement in the quality of customers' service. In this way all the students are satisfied with the help provided by the public servers who work at an accredited institution such as the Universidad Técnica Del Norte.

## ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	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	4
1.4.1 Delimitación espacial	4
1.4.2 Delimitación temporal	4
1.5 OBJETIVOS	4
1.5.1 Objetivo general	4
1.5.2 Objetivos específicos	4
1.6 Justificación	5
1.6.1 Factibilidad	6
CAPÍTULO II	7
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.1.1. Fundamentación Filosófica	7
2.1.2. Fundamentación Psicológica	7
2.1.3. Fundamentación pedagógica	8
2.1.4. Fundamentación Sociológica	9
	vii

2.1.5.	Fundamentación Axiológica	9
2.1.6.	Fundamentación Legal	9
2.1.3.	El Archivo	11
2.1.4.	Clasificación de los archivos	12
2.1.4.1	Por su origen.	13
2.1.4.2	Por su consulta.	13
2.1.4.3	Por su contenido.	14
2.1.4.4	Por su ubicación dentro de la Institución.	14
2.1.4.5	Por la edad de los documentos.	14
2.1.4.6	Por su valor.	15
2.1.5.	Importancia de la archivística	16
2.1.6.	El departamento de Archivo	18
2.1.7.	Definición de archivo	18
2.1.8.	Funciones del Archivo	19
2.1.9.	Técnicas De Archivo	23
2.1.10	Formas de Archivar	23
2.1.11	SISTEMA MANUAL	24
2.1.12	Sistema Computarizado	25
2.1.13	Componentes	25
2.1.14	Sistemas de Archivo	26
2.1.15	Sistemas de Ordenación y Clasificación Numérico	28
2.1.16	Importancia y fines de un archivo.	29
2.1.17	Los fines del archivo son:	29
2.1.18	Tipos de Archivadores	30
2.1.19	Conservación de documentos	32
2.1.20	Partes básicas del archivo	32
2.1.21	Tipos de archivos	34
2.1.22	Documentos Vitales	37
2.1.23	Documentos Importantes	37
2.1.24	Documentos Útiles	37
2.1.25	Documentos no esenciales	38
2.1.26	Organización de un sistema de archivo	38

2.1.27	Servicio al cliente	40
2.1.28	Importancia del servicio al cliente	43
2.1.29	Aspectos de la calidad del servicio al cliente	46
2.1.31	Tipos de servicio	47
2.2	Posicionamiento Teórico Personal	48
2.3	Definición De Términos Básicos	49
2.4	INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	51
2.5	MATRIZ CATEGORIAL	52
	CAPÍTULO III	53
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	53
3.1.1	Investigación de campo	53
3.1.2	Investigación documental	53
3.1.3	Investigación Descriptiva	53
3.1.4	Investigación Propositiva	54
3.1.5	Investigación Bibliográfica	54
3.2	MÉTODOS	54
3.2.1	Método Deductivo	54
3.2.2	Método Analítico	55
3.2.3	Método Inductivo	55
3.2.4	Método Matemático-Estadístico	55
3.3	Técnicas e Instrumentos	55
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	56
3.4.1	CUADRO DE SECRETARIAS DE LA CARRERA DE PARVULARIA CONVENIO (ISPED)	56
	CAPÍTULO IV	57
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	57
4.1.	PROCESOS	57
4.1.1.	Encuesta Aplicada a las Secretarias	58
4.1.2.	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS DE LA CARRERA DE PARVULARIA (CONVENIO ISPED)	59

4.1.3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PARVULARIA (ISPED)	69
CAPÍTULO V	79
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1 Conclusiones	79
5.2 Recomendaciones	80
5.3 Contestación de las preguntas de investigación	80
CAPÍTULO VI	82
6 PROPUESTA ALTERNATIVA	82
6.1 TEMA	82
6.2 JUSTIFICACIÓN	82
6.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	83
6.4 OBJETIVOS	83
6.4.1 General	83
6.5 Ubicación sectorial y física	84
6.6 Desarrollo de la Propuesta	84
6.7 IMPACTOS	95
6.8 DIFUSIÓN	96
6.9 BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	99
ÁRBOL DE PROBLEMAS	99
MATRIZ DE COHERENCIA	100
ENCUESTAS	101
Contestación de preguntas de investigación realizada a las secretarias	107
Contestación de preguntas de investigación realizada a las Estudiantes	110

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1, El Archivo.....	11
Figura N° 2, Archivo Alfabético.....	27
Figura N° 3, Archivo Cronológico.....	27
Figura N° 4, Archivo Numérico.....	28
Figura N° 5, Unidades Verticales.....	30
Figura N° 6, Unidades Horizontales.....	31
Figura N° 7, Unidades Independientes.....	31

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS DE LA CARRERA DE PARVULARIA

Gráfico N° 1, Sistema de Archivo .....	59
Gráfico N° 2, Información en el Archivo.....	60
Gráfico N° 3, Adecuada conservación de la información.....	61
Gráfico N° 4, Falta de referencia para ubicar la información.....	62
Gráfico N° 5, los Procesos Ágiles mejoran la Calidad de atención.....	63
Gráfico N°6, tiempo que demora para dar solución a un trámite.....	64
Gráfico N° 7, La atención de calidad depende de la prontitud de respuesta.....	65
Gráfico N° 8, Clasificación digital de la información.....	66
Gráfico N° 9, Agilidad en los trámites.....	67
Gráfico N° 10, Sistema de archivo digitalizado.....	68

### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PARVULARIA

Gráfico N° 1, El sistema de archivo tiene organización.....	59
Gráfico N° 2, Es fácil la ubicación de los documentos.....	60
Gráfico N° 3, Sistema de archivo actual.....	61
Gráfico N° 4, la información en el archivo ayuda a satisfacer las necesidades.....	62
Gráfico N° 5, mejorar los procesos de archivo.....	63
Gráfico N° 6, falta de referencias de clasificación.....	64
Gráfico N° 7, tiempo para dar solución a un trámite.....	65
Gráfico N° 8, una atención de calidad depende de la prontitud de respuesta.....	66
Gráfico N° 9, sistema actual de archivo.....	67
Gráfico N° 10, archivo computarizado.....	68

## INTRODUCCIÓN

Este Trabajo de grado tiene como finalidad implementar el archivo digitalizado en la Carrera de Parvularia “ISPED” de la Universidad Técnica del Norte. En el estudio realizado se determinó que no existe una organización correcta de la documentación estudiantil. Las causas para esta falencia es falta de espacio, humedad, lo cual ocasiona la perdida y destrucción de los documentos estudiantiles. Fue por eso que se desarrolló este trabajo de grado para así almacenar la información y facilitar a la secretaria un archivo digitalizado que le ayude a mejorar la atención y dar pronta respuesta a los requerimientos de los estudiantes.

La necesidad que las Instituciones cuenten entre sus docentes con personal altamente calificado y dispuesto a atender las nuevas posibilidades de programación curricular que el Ministerio de Educación y Cultura ejecutó, han llevado a poner en marcha la Reforma Curricular, con el correspondiente currículo para Educación Básica, haciéndose necesario formar docentes para atender en forma eficaz estos requerimientos en vigencia.

Estas nuevas exigencias hacen que la U.T.N. y los ISPEDS y “Ciudad de San Gabriel” de la región norte de nuestro país respondan presentando un convenio de profesionalización alternativa, pensando en aquellos profesores primarios que egresaron de los ISPED. La investigación se desarrolló en capítulos de la siguiente manera:

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

En el **Capítulo II** se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionados con el problema a

investigarse, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su respectiva matriz categorial.

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

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

En el **Capítulo V** se presentan las conclusiones a las que se llegó antes de analizar cada una de las respuestas obtenidas por el personal administrativo y estudiantes de la Universidad Técnica del Norte.

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

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

La UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE y los ISPEDS “(Instituto Superior Alfredo Pérez Guerrero) y “Ciudad de San Gabriel” a lo largo de su existencia han ofertado a la colectividad una alternativa de formación de docentes en varias áreas para nivel medio, preprimaria y primaria respectivamente.

La necesidad de que las Instituciones cuenten entre sus docentes con personal altamente calificado y dispuesto a atender las nuevas posibilidades de programación curricular que el Ministerio de Educación y Cultura ejecutó, han llevado a poner en marcha la Reforma Curricular, con el correspondiente currículo para Educación Básica, haciéndose necesario formar docentes para atender en forma eficaz estos requerimientos en vigencia. Estas nuevas exigencias hacen que la U.T.N. y los ISPEDS y “Ciudad de San Gabriel” de la región norte de nuestro país respondan presentando un convenio de profesionalización alternativa, pensando en aquellos profesores primarios que egresaron de los ISPEDS, y que necesitan completar su formación académica, lo hagan a través de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad. Las instituciones de nivel superior, como la U.T.N. y los ISPEDS, asumen la responsabilidad de elevar la formación científica de los docentes y es por esto que se crea el convenio U.T.N. FECYT – ISPED A.P.G, y U.T.N. – ISPED CIUDAD DE SAN GABRIEL bajo los siguientes acuerdos:

**NIVEL DE FORMACIÓN:** Tercer Nivel

**MODALIDAD DE ESTUDIOS:** Semipresencial con Jornada Matutina y Vespertina

**DURACIÓN DE LA CARRERA:** Tres semestres (1año y medio)

**NUMERO DE CRÉDITOS:** 230 horas por semestre

**NUMERO DE SEMESTRES:** 3 Semestres

**FECHA DE APROBACIÓN:**

HCD- (Honorable Consejo Directivo de la Facultad)-

HCU- (Honorable Consejo Universitario)- 02 de mayo del 2000

CONESUP- RCP. S19 Nro. 531.3- del 19 de febrero de 2004

**SEDE PARA IMPARTIR LA CARRERA:** Matriz Ibarra (Ciudadela Universitaria El Olivo)

**NOMBRE DE LA SEDE:** Universidad Técnica del Norte

**ARANCEL COBRADO AL ESTUDIANTE:** Según la nueva Constitución del 2008 se aplica la gratuidad de la educación (valor en matrículas, a excepción de las segundas y terceras matrículas).

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los convenios universitarios, y de manera especial la Carrera de Parvularia (Convenio ISPED), para el cumplimiento de actividades Administrativas, requiere de instrumentos de apoyo, como los archivos

que deben manejar, de manera técnica, y con sistemas acordes al desarrollo de la tecnología actual.

Cada año por el ingreso de nuevos estudiantes se genera documentación que se almacena cuidadosamente en un archivo común, siendo éste, de manera manual archivada en carpetas y con poco orden la documentación estudiantil.

La no utilización de un sistema técnico de archivo, genera problemas con los usuarios, ya que la información requerida llega con demora lo que evidencia un mal servicio y por tanto insatisfacción en los estudiantes que usan este servicio. Así mismo se ha observado que existe ausencia de espacio físico, ya que el lugar en el que reposan los documentos, no es el adecuado, por lo que ha ocasionado deterioro de importantes documentos por causa de la humedad, hongos, y una inadecuada ventilación e iluminación; características que hacen que no sea apto para la conservación de los documentos estudiantiles.

En la Carrera de Parvularia (ISPED), se desconoce que los documentos en general, tienen su vida útil debidamente reglamentada y que estas normas deben ejecutarse estrictamente en toda la institución, para lo cual es necesario contar con un sistema de archivo que permita custodiar adecuadamente los documentos. Un sistema de Archivo digital ayudará a un fácil manejo de documentos y no permitirá que por el uso se deterioren.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Por los antecedentes expuestos, se formula el problema en la siguiente interrogante: La falta de un archivo digitalizado de la Carrera de Parvularia (Convenio Isped) de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, impide la atención

eficiente y oportuna a los estudiantes y egresados de esta carrera. La inadecuada organización del archivo de la carrera de Parvularia Isped de la Universidad Técnica del Norte año 2013, incide en la calidad de atención a los estudiantes y egresados de esta carrera

## **1.4 DELIMITACIÓN**

### **1.4.1 Delimitación espacial**

Esta investigación se la realizó en la Carrera de Parvularia (Convenio Isped) de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte ubicada en la Avenida 17 de Julio, Barrio el Olivo, ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

### **1.4.2 Delimitación temporal**

La investigación se desarrolló en el Periodo Septiembre 2013 a Abril 2014.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Establecer los procedimientos para archivar los documentos estudiantiles de la Carrera de Parvularia (Convenio U.T.N. – Isped) para mejorar los procesos mediante la aplicación de un archivo digital.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la facultad.

- Escanear la documentación estudiantil en el sistema de archivo estudiantil computarizado.
- Elaborar un programa digital para el manejo del archivo estudiantil.
- Socializar la propuesta de investigación para aplicarla.

## **1.6 Justificación**

Con el sistema de archivo estudiantil computarizado propuesto, la Carrera de Parvularia (Convenio ISPED) estará en condiciones de potencializar las actividades archivísticas y erradicar la información extemporánea, la postergación de trámites, la pérdida de tiempo, y de documentos.

La documentación resguardada en los archivos de la institución, posee gran importancia en la parte jurídica, legal y administrativa, es por este motivo necesario la aplicación de las técnicas archivísticas al sub-fondo documental, organizando y estratificando así todos los archivos de gestión de la Facultad.

Teniendo los archivos de gestión organizados y clasificados correctamente se podrá tener un acceso rápido y fácil a la documentación, eliminando así todos aquellos inconvenientes que no permitan conseguir información requerida por el personal a tiempo.

Los estudios realizados por la investigadora en la Carrera de Secretariado le han permitido realizar de manera óptima la presente investigación para detectar los problemas existentes en el archivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología y aportar a través de la aplicación de un programa digital a la calidad y eficiencia en la organización y acceso a la documentación estudiantil. Este Archivo

estudiantil Computarizado, está formado por un conjunto de documentos producidos por efectos de matrículas, egresamiento, graduación y alumnos retirados; organizados y conservados para la gestión académica y administrativa.

Los beneficiarios directos de la investigación son los estudiantes de la Carrera de Parvularía del Convenio ISPED ya que podrán hacer uso de sus documentos de acuerdo a las necesidades personales y profesionales. De igual manera asignados a esta área, podrán cumplir con un servicio de calidad, lo que repercutirá en la imagen corporativa de la Facultad

Otro factor que justifica esta investigación, es el aumento del volumen de documentos en la FECYT, que hace necesaria la aplicación de técnicas de archivo para la documentación así como la aplicación de criterios de calidad y eficiencia en la organización y acceso a la documentación que genera esta Carrera.

### **1.6.1 Factibilidad**

La realización del trabajo de grado, así como la implementación de un Sistema de Archivo Estudiantil Computarizado en la FECYT fue factible de realizar por las siguientes razones: Existió amplia colaboración del personal y de las autoridades de la FECYT.

- Existe la colaboración del personal y autoridades de la FECYT
- Los conocimientos de la investigadora en calidad de egresada de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español y su experiencia, permitieron que la investigación se realice y se facilite el desarrollo de la propuesta.
- La investigadora dispondrá del tiempo y los recursos económicos necesarios para la investigación.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

##### 2.1.1. Fundamentación Filosófica

Es una disciplina en la que se pueden basar los programas educativos, ya que se centra en el conocimiento del hombre y de cómo es su actuar, frente a diferentes situaciones en la que se puede ver expuesta a lo largo de su vida, en este caso la vida escolar. La filosofía nos guía en la búsqueda de un currículo adecuado, en el cual se abarque todas las necesidades, valores y enseñanza que se quiera dar a un grupo de individuos.

Dato tomado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Fundamentos-Filosoficos/301297.html>

##### 2.1.2. Fundamentación Psicológica

Podemos decir que para la realización de esta investigación se consideró describir un poco sobre la psicología social, por cuanto nos ayudó a entender el comportamiento de las personas.

Para BARON, ROBERT Y BYRNE Donn, (1998), en su obra Psicología Social define:

**“La psicología social como el campo científico que trata entender la naturaleza y las causas del comportamiento y del pensamiento del individuo en situaciones sociales” en otras palabras “los psicólogos sociales se esfuerzan por**

## **entender como pensamos con respecto a los demás y cómo interaccionamos con ellos” (Décima Edición p.7)**

El manejo y atención de un archivo conlleva a interactuar con varios tipos de personas y con ello a reaccionar ante las diferentes circunstancias que se nos presentan.

Pero en el momento de desempeñar esta función en una institución debemos tomar en cuenta que el cliente siempre tiene la razón, a pesar de no siempre ser así, lo que genera diferentes actitudes en la interacción usuario-funcionario.

Cuando se realiza una función de atención a usuarios no olvidemos que las actitudes que poseemos los individuos influyen en nuestro comportamiento, por ello cuando estamos expuestos a actitudes positivas tendremos un comportamiento positivo, pero si enfrentamos una actitud negativa adoptaremos un comportamiento negativo.

Por ejemplo si se presenta un cliente agresivo, el funcionario o funcionaria reaccionara agresivamente, llevando esta posición a una situación incómoda, de enfrentamiento.

Por eso es importante saber sobrellevar este tipo de situaciones que un funcionario enfrenta todos los días en su trabajo, comprometiéndose a mejorar su actitud, ante situaciones difíciles, resolviendo los problemas de los clientes y teniendo un comportamiento amable, paciente sobre todo

### **2.1.3. Fundamentación pedagógica**

Es necesaria la participación personal del alumno en la adquisición de hábitos de aprendizaje que le permitan seguir aprendiendo una vez que finaliza el proceso formal. Es decir el principio de aprender a aprender.

**<http://es.slideshare.net>**

#### **2.1.4. Fundamentación Sociológica**

Los cambios científicos tecnológicos determinan que los centros de educación superior transformen sus misiones y objetivos para poder cumplir responsablemente con la preparación, recalificación y formación continua de los recursos humanos que exige la reestructuración económica de cada país.

Dato tomado de: <http://www.monografias.com/trabajos33/fundamentos-educacion/>

#### **2.1.5. Fundamentación Axiológica**

El desarrollo del estudiante como sujeto de aprendizaje y la educación de sus valores, es posible en la medida en que el docente diseñe situaciones de aprendizaje, que propicien que el estudiante asuma una posición activa; reflexiva, flexible, perseverante, cuestionadora, y productiva en su actuación. Siendo importante el carácter orientador del docente en la educación de los valores.

#### **2.1.6. Fundamentación Legal**

Este trabajo investigativo en el aspecto legal se basa en la “**LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS**” que en su parte pertinente dice “ART. 1.- constituye al patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole”.

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

**Art, 13:** los archivos del país se clasifican en: activos intermedio o temporal y permanente (página 4).

**Art. 14:** Son archivos activos, aunque cuya documentación se considere la utilización frecuente y con 15 años o menos de existencia (página 4).

**Art.15:** El archivo intermedio, es aquel que procesa temporalmente la documentación que tenga más de 15 años de las instituciones del sector público (página 4).

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

**“EL Art. 22:** las entidades del sector público y privado así como las personas particulares que posean o custodien material que pueda ser considerado parte del Patrimonio del Estado para efectos del Registro de que habla esta ley, informarán obligatoriamente su tendencia a la Inspectoría General de Archivos (página 5).

**Art. 23:** “El consejo Nacional de Archivos podrá proporcionar ayuda técnica y económica a los particulares que posean documentos que formaren o pudieran formar parte del Patrimonio General del Estado, y que la requieran para su conservación y organización adecuada, cuando éste facilite su consulta para estudio o investigación” (página 5).

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

- Ley del sistema nacional de archivos
- Reglamentos de la ley del sistema nacional de archivos
- Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública y su reglamento.

- Instructivo sobre organización básica y gestión de archivos administrativos (consejo nacional de archivos) y otros.

### 2.1.3. El Archivo



Fig. 1

Tenemos varias definiciones de lo que es un archivo y sus autores así lo definen.

Según el Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L., el Archivo lo define de la siguiente manera:

1. **“Lugar en el que se guardan de forma ordenada documentos**
2. **Mueble o caja que sirve para guardar papeles, fichas o documentos de modo ordenado y por separado. Archivador.**
3. **Conjunto de información organizado y grabado como una unidad en un soporte informático de almacenamiento (disco duro del ordenador, un CD, etc.). Fichero”**.<http://es.thefreedictionary.com/archivo>

**“Conjunto ordenado de documentos producto de la actividad ejercida por una persona o institución”. Dato tomado de la página <http://es.wiktionary.org/wiki/archivo>**

Este trabajo de grado está fundamentado en técnicas de archivo por eso es preciso mencionar la importancia que tiene una de las ciencias que trata sobre el manejo de los archivos como la archivística.

Para Antonia Heredia: (2007) Sevilla: Ediciones

**“El verdadero concepto de archivo va ligado indiscutiblemente a los documentos, pero no cualquier documento sino a los documentos de archivo, y sobre todo al servicio y utilidad de esos documentos para la sociedad.”(p. 43)**

Uno de los entendidos en la materia, para Schellenberg, la define como “la ciencia que trata los archivos, de su conservación, administración, clasificación, ordenación e interpretación”.

La archivística actual considera que su objetivo es triple: la gestión y estudio de los archivos; la conservación, clasificación, ordenación y descripción de los fondos de documentales; y la tercera, la información a los usuarios acerca de los documentos que conserva.

Su campo es cada día más extenso porque no solamente se archivan documentos escritos sino también cintas magnetofónicas, películas, discos, planos y otros.

Cruz Mundet, José Ramón. (2001): en su investigación basada en la Ley del Patrimonio Histórico Español los archivos son considerados como:

**“los conjuntos orgánicos de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa.”. Manual de Archivística. Madrid- España: Fundación Germán Sánchez Ruiz Pérez. (p.90).**

#### **2.1.4. Clasificación de los archivos**

Tomando en consideración la clasificación de la profesora María Magdalena Polanco (Venezuela), los archivos son clasificados de la siguiente manera:

#### 2.1.4.1 Por su origen.

- ✓ **Archivos Públicos:** “Son propiedad de las instituciones públicas gubernamentales de carácter imprescindible, e inalienables y no pueden ser destruidos, por lo general custodian documentos públicos accesibles al público en general”.

Dato tomado de: <http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticadeOficina> (Página 6)

Ejemplo el Decreto oficial de la creación de la Universidad Técnica del Norte

- ✓ **Archivos Privados:** Preservan la historia de institución, además garantizan la efectividad de sus actividades para conservar la evidencia de sus funciones y procedimientos administrativos.

#### 2.1.4.2 Por su consulta.

Siguiendo con la clasificación de los archivos para la profesora María Magdalena Polanco (Venezuela)

- ✓ **Activos:** “Preservan documentación vigente, las cuales son consultadas frecuentemente por los usuarios”.
- ✓ **Semiactivos:** Son aquellos donde se custodia la documentación de poca consulta, cuyo valor administrativo ha expirado, su consulta es esporádica u ocasional.
- ✓ **Inactivo:** Comprende el traspaso decisivo de los documentos permanentes de acuerdo a disposiciones legales, fiscales y comerciales. También recogen documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional conservan valores históricos, políticos o documental.

#### 2.1.4.3 Por su contenido.

Siguiendo con la clasificación de los archivos para la profesora María Magdalena Polanco (Venezuela)

- ✓ **Administrativo:** Conserva toda clase de documentos referidos a la administración de determinada empresa e institución.
- ✓ **Generales:** Es aquel donde se conserva toda la documentación generada y recibida por una institución.
- ✓ **Especializados:** Estos contienen solo documentos referidos a un área específica del documento.

#### 2.1.4.4 Por su ubicación dentro de la Institución.

- ✓ **Centralizados:** Son los que se encuentran en un lugar o local específicos para facilitar un servicio de consulta diaria al personal que labora en Universidad.
- ✓ **Descentralizados:** Son aquellos que trabajan por su cuenta sin tener que ver con archivos de otras oficinas.

#### 2.1.4.5 Por la edad de los documentos.

Siguiendo con la clasificación de los archivos para la profesora María Magdalena Polanco (Venezuela)

- ✓ **Archivos de Oficina o de Gestión:** Son los encargados de conservar y administrar la documentación en etapa prearchivística dentro de la administración y debe ser transferida a los archivos centrales en un

plazo superior o igual a cinco (5) años de haber cumplido el fin por el cual fue creado.

- ✓ **Administrativos:** Es la etapa de la concentración de los documentos cuyo uso para la gestión es hipotético, pero no es seguro, es decir las tramitaciones están concluidas pero en un momento determinado pueden ser solicitados para solucionar un asunto en particular para la toma de decisiones.
  
- ✓ **Históricos:** Son aquellos, que se encargan de resguardar, preservar y conservar la documentación de carácter permanente, seleccionada por las Autoridades de la institución, ya sea, por su valor informativo, histórico y cultural, por cuanto constituyen el patrimonio histórico de las Instituciones y, por ende, de los estudiantes.

#### **2.1.4.6 Por su valor.**

Siguiendo con la clasificación de los archivos para la profesora María Magdalena Polanco (Venezuela)

- ✓ **Administrativos:** Son los que conservan toda la documentación generada en actos administrativos y constituyen un medio consultivo para la toma de decisiones en el ejercicio de la misma.
  
- ✓ **Legales:** Son los que tienen documentos, que por su valor están señalados en alguna Ley y tienen vigencia en el tiempo que lo señalan.
  
- ✓ **Históricos:** Son aquellos que están relacionados con la vida de la Universidad, son importantes para los investigadores, historiadores, sociólogos, políticos que desean conocer el origen y evolución de determinadas instituciones.

- ✓ **Fiscales:** Son los que necesitan las instituciones de control fiscal, académico, de gestión entre otros para indicar el origen de las sumas recibidas, como se distribuyeron controlaron y gastaron los presupuestos públicos del Estado; etc.

### 2.1.5. Importancia de la archivística

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

Para Dora Duque Molina, experta en archivística dice: **“La archivística es la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación, organización y los medios para su utilización”**.  
<http://doraduque.wordpress.com/>

Si nos referimos a la gran importancia que tiene la archivística tomaremos algunas frases:

Para Esteban Cabezas Bolaños de su artículo: “El papel de la archivística en la nueva sociedad de la formación” dice:

**“La archivística moderna se concibe como una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, su organización, los principios para su conservación y los medios para prestar su servicio”**.

Tradicionalmente se ha considerado que el manejo de información en instituciones públicas y privadas se centra en aquellas etapas archivísticas de gestión y archivo central para la documentación de carácter administrativo y una vez que han adquirido valor científico

cultural, se envía a su destino final en los archivos históricos, siempre basado en su procedencia y organización institucional.

La archivística es una ciencia relativamente nueva a diferencia de otras ciencias, esta ha ocupado un lugar muy importante cuando hablamos de acontecimientos históricos, pues gracias al desempeño de esta disciplina de manera empírica hoy podemos conocer los grandes hechos por los que tuvieron que atravesar nuestros antepasados.

Esta ciencia es importante desde que el hombre tuvo la necesidad de dejar plasmado sus conocimientos, pensamientos e historia, puesto que no podía tener todo guardado en su memoria y para esto vio como única opción la escritura.

Y es aquí donde toman mayor importancia la conservación de los documentos escritos en lugares específicos de forma organizada y ordenada para luego convertirse en grandes archivos, los cuales a su vez hicieron crecer la archivística como ciencia, y el personal encargado de su manejo.

Hoy en día la archivística permite que los documentos sean vistos de manera fácil y oportuna puesto que esta es la encargada de mantener los archivos organizados en lugares adecuados con el fin de prestar un servicio preciso a usuarios que necesitan suministrar y acceder a la información dando la posibilidad a las personas de conocer el contenido de los documentos y así detectar testimonios documentales que confirmen las acciones administrativas, políticas, legislativas que construyen las sociedades, instituciones y el hombre en general.

Por tal razón la importancia de esta ciencia reposa en la buena administración conservación y disposición de los archivos; ya que permite la toma de decisiones es fuente de historia y para la historia, además de

que nos da la posibilidad de tener un patrimonio cultural y a su vez una identidad nacional ya definida.

### **2.1.6. El departamento de Archivo**

En Canales de Documentación (1999) de internet;

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

### **2.1.7. Definición de archivo**

Tenemos varias definiciones de lo que es un archivo y sus autores así lo definen:

Para VILLACÍS de Ginés Zoila (1999) en su obra manual de Archivo, dice: "Es el conjunto de documentos públicos o privados que se custodian, clasifican bajo normas técnicas para obtener de ello una correcta y oportuna información".

Archivo procede del latín archivum, aunque su origen más remoto se encuentra en la lengua griega y puede traducirse como "residencia de los magistrados". Los archivos son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la transmisión de los asuntos de cualquier tipo, público o privado en cualquier fecha, y conservados después de su

consulta, bajo la custodia de las personas responsables de los asuntos en cuestión o por sus sucesores.

Son aquellos registros (documentos) de cualquier institución pública o privada que hayan sido considerados para su preservación o conservación permanente con fines de investigación puede que ciertos documentos se necesiten para cualquier aspecto legal o de consulta temporal. También son conjuntos orgánicos que forman parte de una persona física o jurídica sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material.

#### **2.1.8. Funciones del Archivo**

Según el Consejo Internacional de Archivos (ICA/CIA), la palabra “archivo” tiene tres acepciones:

1. Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propia necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.
2. Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos.
3. Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados y servidos.

Es decir, "archivo" es una palabra polisémica que se refiere tanto a:

- El fondo documental, como conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades.

- La institución o servicio responsable de la custodia y tratamiento archivístico del fondo.
- El edificio o local donde se custodia dicho fondo.

Entre las definiciones más completas del término “archivo”

Según la archivera Sevillana Antonia Heredia Herrera (Archivística general: teoría y práctica, 1989) se encuentra la siguiente:

**“Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia”.**

Como síntesis de varias definiciones de otros tratadistas, para Antonia Herrera el “archivo” sería:

El depósito donde se guarda organizada y ordenadamente los testimonios escritos, gráficos o audiovisuales, producidos por cualquier institución pública o privada, conservados con el doble fin de garantizar los derechos de los administrados o de servir de fuentes para la investigación.

Las funciones genéricas propias de un archivo se pueden agrupar en tres bloques:

1. Génesis o reunión de los documentos: se trata de una reunión “natural” de los materiales, no artificial. Mientras que la formación de una colección bibliográfica es el resultado de una voluntad, de una necesidad o demanda social, el fondo archivístico es el resultado de una actuación espontánea de una institución. El origen de los documentos es fruto de una relación con el organismo productor en el

marco de la Administración pública o de la empresa, y no mediante adquisición (compra, intercambio o donación) como en el caso de las bibliotecas. En este sentido, el archivo es consustancial a la actividad de los individuos e instituciones, y de ello se deduce la inevitabilidad de su existencia: el archivo nace espontáneamente como sedimentación documental de una actividad práctica, administrativa o jurídica.

2. Tratamiento de la documentación: a pesar de la tendencia actual homogeneizadora y estandarizadora de las normas, persisten diferencias muy importantes en el tratamiento de la documentación que se justifica en la distinta génesis y tipología de los materiales. No es posible aplicar sistemas universales de clasificación, a diferencia de lo que ocurre en las bibliotecas: es necesario aplicar sistemas de clasificación propios y específicos, de acuerdo con el tipo de fondo. La selección de la información, en el caso de la archivística, se realiza después de recoger los documentos y la evaluación se lleva a cabo en un contexto complejo de valoración administrativa, fiscal, legal, testimonial e informativa, y con la finalidad de conservar permanentemente los documentos. En las bibliotecas, por lo contrario, la selección se realiza antes, según las necesidades de los usuarios. La descripción en los archivos también presenta algunas peculiaridades: se puede realizar a muchos niveles (fondo, sección, serie, unidad documental), según el tipo de agrupación documental de que se trate.

El objeto del tratamiento archivístico es el documento de archivo, que es producto de una acción continuada y forma parte de una secuencia de producción documental, al tiempo que refleja las funciones y las actividades de los individuos y de las instituciones que lo han generado. Las bibliotecas se ocupan de otras tipologías documentales de concepción individual e independiente, sobre las que asume la responsabilidad de informar. Del carácter único e irrepetible del documento de archivo, y esa originalidad comporta unas obligaciones

jurídicas de conservación y acceso que los documentos bibliográficos, de naturaleza múltiple, no tienen.

**3) Servir la documentación:** el concepto de libre acceso a la información es un derecho constitucional básico que cada día cobra más fuerza en los archivos. La modalidad de acceso en los archivos es también un rasgo distintivo: a los archivos les concierne una fuerte carga jurídica (restricciones, términos, normativa legal). Las funciones de reunir y tratar la documentación están orientadas para dar un servicio a:

- a. las administraciones o personas productoras del archivo para obtener los documentos de forma eficaz
- b. los ciudadanos para ofrecer la información que soliciten, sobre todo en los archivos públicos;
- c. la investigación y difusión cultural, sobre todo para poner a disposición del solicitante datos del pasado.

Junto con la función educativa y cultural, los archivos cada vez cobran mayor importancia en el ámbito de la gestión y tratamiento de los documentos administrativos.

La función genérica de un archivo, por tanto, es reunir, reorganizar/conservar y difundir/servir documentos. Estas funciones se resumen en las siguientes tareas llevadas a cabo por el personal de archivo:

- Organizar la documentación administrativa.
- Asegurar la transferencia periódica a archivos donde su uso no es periódico.
- Valorar los documentos, tras el tiempo establecido, para su conservación o destrucción.

- Clasificación de fondos.
- Descripción para facilitar el acceso a los documentos utilizando aquellos instrumentos necesarios.
- Adecuación de las instalaciones donde se conservan los documentos.

### **2.1.9. Técnicas De Archivo**

Según Troya, J. Técnicas de Archivo (2012):

“El proceso de ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas y deterioros”. Disponible en: <http://www.slideshare.net/>.

Los documentos son localizados en un mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos relacionados con el individuo o firma y a la vez facilitar su localización. Es un sistema que nos va a permitir buscar rápidamente los documentos.

Existen varias técnicas de archivo, inclusive cada persona puede crear una propia de acuerdo a sus necesidades. Existen varias técnicas de archivo, inclusive cada persona encargada del archivo, puede crear uno propio apegado a las normas y reglas correspondientes y de acuerdo a las necesidades; pero para efectos de nuestra investigación, consideramos necesario enunciar conceptos de las más importantes.

### **2.1.10 Formas de Archivar**

Los diversos tipos de acervos que ingresan a los archivos, son materiales de carácter documental que para efectos de organización (clasificación y ordenamiento), descripción de acceso, deben ser

sometidos a un procesamiento específico según su naturaleza, dicho procesamiento consiste en analizar el documento para extraer de él los datos, temas o materias que contiene y adecuarlos a un sistema cuyas finalidades son:

- Permitir la ubicación física de los documentos.
- Recuperar la información contenida en ellos.
- Aglutinar la información de todos los documentos que presenten características comunes.
- Reflejar el principio de procedencia

Los procesos de organización, (clasificación y ordenación), descripción y acceso, se pueden realizar mediante dos sistemas uno manual y otro computarizado.

#### **2.1.11 SISTEMA MANUAL**

Está diseñado para procesar la información en forma manual, que se toma directamente del documento fuente. Para ello se elaboran las llamadas FICHAS DE PROCESO, en las cuales se consigna la totalidad de la información obtenida y su juego correspondiente de PUNTOS DE ACCESO O ÍNDICES (de fechas, nombres, descriptores, lugares, etc.) cuyo número variará de acuerdo con las necesidades de las entidades y los requerimientos de los usuarios.

En el entendido de que un archivo es un centro de información y como tal debe suministrarla en el momento oportuno, la entidad deberá preocuparse por la elaboración de obras de referencia de diferente carácter y nivel: Guías, inventarios, catálogos e índices.

Las FICHAS DE PROCESO deben ser ordenadas siguiendo el principio de organización del archivo, en tanto que los PUNTOS DE ACCESO O

ÍNDICES, deben ser organizados cronológicamente o alfabéticamente, en ficheros convencionales o catálogos que estarán disponibles para consulta directa de los usuarios.

### **2.1.12 Sistema Computarizado**

Permite almacenar la información en computadoras mediante la HOJA DE TRABAJO desplegada en la pantalla del equipo. Previamente el archivista debe diligenciar, en forma manual, un formato idéntico, conocido como HOJA DE ENTRADA DE DATOS.

Tanto la HOJA DE TRABAJO como la HOJA DE ENTRADA DE DATOS, son prácticamente los equivalentes de la FICHA DE PROCESO utilizada en el sistema manual, por cuanto en unas y otras se consigna la totalidad de la información extraída del documento. Una de las ventajas de este sistema radica en que no exige la elaboración de ÍNDICES, puesto que la información capturada se puede recuperar en forma inmediata, total o parcialmente, por pantalla o impresa y por cualquiera de los PUNTOS DE ACCESO, lo cual redundará en economía de tiempo tanto en los procesos de captura como en los de recuperación.

Ambos sistemas deben ser usados en los procesos de implementación automatizada para archivos. En una primera fase los archivistas elaboran manualmente las fichas y/o las HOJAS DE ENTRADA DE DATOS, y luego proceden a almacenar la información en las respectivas HOJAS DE TRABAJO de las BASES DE DATOS del computador.

### **2.1.13 Componentes**

Los sistemas de archivo de computadoras tienen formas y tamaños muy diferentes. Es necesario un conocimiento básico de la “arquitectura”

del sistema para comprender las diferentes opciones, obviamente las seleccionadas y, aún más, conocer aquellas que se dejan de lado.

De forma concreta, un sistema de computador está integrado básicamente por un equipo físico y un componente lógico. La parte tangible (física) en un sistema de computador se denomina hardware. Para que un procesador dé informaciones y se afectivo, debe recibir instrucciones adecuadas. Las instrucciones que obedecen los procesadores son los soportes lógicos o programas (software).

Los ordenadores, como elementos carentes por completo de inteligencia, obedecen a toda instrucción válida que se les dé. Incluso si la instrucción está equivocada. Por consiguiente, la preparación de programas fiables es una tarea que exige mucho tiempo y la labor de personal profesional especializado y costoso. Los sistemas de soporte lógico vienen con el equipo (sistemas operativos). Los de aplicación deben ser elaborados especialmente para una determinada tarea o adquirirse ya preparados para el tipo de tarea que deseamos realizar.

#### **2.1.14 Sistemas de Archivo**

Según afirma Ruiz F. (2012) “Sistemas de Archivo”.

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

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

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

➤ **Archivo Alfabético:**



Fig. 2

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

➤ **Archivo Cronológico:**



Fig. 3

“Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día”. Dato tomado de: <https://espanol.answers.yahoo.com/question/index>

➤ **Archivo Geográfico:**

“Expedientes integrados con documentos clasificados según la Ciudad, Estado o País”. Dato tomado de:  
<https://espanol.answers.yahoo.com/question/index>

➤ **Archivo por Asuntos:**

“Se integran expedientes de acuerdo al asunto tratado en el texto de cada documento”. Dato tomado de:  
<https://espanol.answers.yahoo.com/question/index>

➤ **Archivo numérico:**



Fig. 4

Los expedientes se ordenan por número progresivo, El número del expediente se asignara a cada persona física o jurídica conforme se vayan "abriendo".

### **2.1.15 Sistemas de Ordenación y Clasificación Numérico**

Según “Fernández Verde Lola” (2010); este sistema de clasificación numérica consiste en:

**“Ordenar los documentos siguiendo la secuencia natural de los números, asignado a cada individuo, empresa, cliente, o asunto de que se trate un número y todos los**

**documentos correspondientes a ese número asignado se colocarán dentro de las carpetas que le corresponda”.**

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

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

#### **2.1.16 Importancia y fines de un archivo.**

MORUECO RAUL (2004) explica las finalidades del archivo, así:

**“Archivo es importante porque en el centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los archivadores. Además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También es importante por ser el elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo” (Página 29).**

#### **2.1.17 Los fines del archivo son:**

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

- Localización y consulta fácil, rápida y segura de todo documento.
- Construcción de centros informáticos activa y disponible en todo momento.

- Conservación y observación adecuada de los documentos de la institución.
- Agrupación de los documentos homogéneos de acuerdo al método adecuado.
- Mantener bajo seguridad y reserva documentos confidenciales.

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

### 2.1.18 Tipos de Archivadores

Núñez F. Eduardo (2007) Archivos y Normas ISO.

#### ✓ Unidades verticales



Fig. 5

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

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

✓ **Unidades horizontales**



Fig. 6

Estos muebles se encuentran diseñados con gavetas colocadas hacia el frente, una al lado de otra y nos sirven en especial para espacios reducidos que se encuentran en oficinas pequeñas en determinadas instituciones.

✓ **Unidades independientes**



Fig. 7

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

## 2.1.19 Conservación de documentos

Según Raúl Morueco Gómez.

**“Existe documentos que la ley exige conservar durante unos plazos establecidos, este es el caso de: facturas, escrituras, libros contables, etc. Otros, en cambio, a pesar de que la ley no obliga a su conservación sí se pueden conservarse por otro tipo de motivos: prácticos, históricos”**

[www.emagister.com/cursoarchivo.clasificacion.documentos/archivo-conservaciondocumentos-destruccion-documentos](http://www.emagister.com/cursoarchivo.clasificacion.documentos/archivo-conservaciondocumentos-destruccion-documentos).

Los documentos por su naturaleza e importancia deben ser conservados y custodiados con responsabilidad y conocimiento, aplicando técnicas y sistemas que manejan su valor y utilidad acorde con la legalización que rige para el efecto. La conservación de documentos es un proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física del soporte y de la información contenida en los documentos, a través de la implementación de medidas de prevención y restauración. Existe un conjunto de factores que constantemente ponen en riesgo la integridad física de nuestros documentos; estos son: el factor climatológico, contaminación ambiental, contaminación biológica, siniestros, almacenamiento y manejo adecuado de los documentos y otros.

## 2.1.20 Partes básicas del archivo

<http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticasdeOficina>  
(Página 51)

### Índice de archivadores

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

Los índices pueden ser:

### **Alfabéticos**

Formado por las letras del alfabeto. Ejemplo: A, B, C, D

### **Numéricos**

Formado por sucesión de números progresivos o regresivos Eje. 1,2, 3,4,...

### **Mixtos**

“Formados por la combinación deseada de las series alfabético-numéricas o grupos de contenido”. Dato tomado de: <http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticadeOficina>

(Página 51)

### **Marbetes**

**“En las gavetas de los archivadores, cada una deberá tener al frente una etiqueta (porta marbete) indicando la clasificación establecida y su funcionamiento si lo hubiere. Si son letras, aparecerá la primera y la última letra o combinación de letras archivadas allí. Si son números, el primero y el último, Ej.: A-N: 1-100”.**

Dato tomado de: <http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticadeOficina> (Página 51)

Los marbetes engomados se adhieren a la pestaña de la carpeta y se rotulan para describir lo que aparece archivado dentro de la misma, proporcionando mejor apariencia y visibilidad al archivo. Viene en varios colores.

### **Gancho o Espigón**

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

Tienen la siguiente desventaja.

- No se resguardan los papeles contra el polvo.
- Los documentos pueden desprenderse y perderse con facilidad.

Para conseguir un documento determinado hay que sacar del gancho todos los anteriores a él y volverlos a colocar en el mismo orden.<http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticadeOficina> (Página 51)

### 2.1.21 Tipos de archivos

**“Los archivos 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”.**

Dato tomado de:<http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticadeOficina> (Página 51)

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

### **Kárdex**

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

con la misma y a medida que ellas las van cancelando se les va disminuyendo dicha deuda.

### **Nido de paloma o casillero**

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

Dato extraído de: <http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticadeOficina> (Página 52)

### **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”. Dato extraído de: <http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticadeOficina> (Página 52)

### **Carpeta de fuelle o acordeón**

Tienen varias divisiones y están clasificadas en orden alfabético o numérico. Se le asigna una o varias letras del alfabeto a cada una de estas divisiones. Dato extraído de: <http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticadeOficina> (Página 52)

### **Archivos móviles**

“Es la forma de archivar más moderna que existe. La posición en que se colocan los archivadores ofrecen economía en espacio y se hace fácil la búsqueda de documentos”. Dato extraído de: <http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticadeOficina> (Página 52)

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

### **Archivos alfabéticos**

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

Dato extraído de: <http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticaddeOficina> (Página 52)

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

Tenían grandes desventajas pues no ofrecían protección ni orden alguno exceptuando el orden cronológico, de acuerdo con su recibo o expedición.

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

Para tomar en cuenta: por lo general se confunde archivo con archivador, es claro que el archivo es el documento, generalmente de tipo, textual, ilustrado o audiovisual y el archivador es el contenedor de dichos documentos o archivos Disponible en:

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

### 2.1.22 Documentos Vitales

Según. Álvarez Rodríguez M. Los documentos vitales son :

**“Aquellos que poseen un valor crítico para su empresa y son únicos e irremplazables, por lo tanto requieren de un cuidado especial a la hora de ser almacenados y preservados. Estos documentos vitales poseen un valor intrínseco histórico, legal intelectual o económico” (Página 43).**

Ejemplo de estos documentos son los registros de la constitución de la empresa, títulos, contratos, formulas, pagares, garantías, licencias u objetos culturales. A almacenarlos correctamente, estos documentos se conservan más tiempo, protegiendo a su organización. Almacenados inadecuadamente, podría exponer a su empresa a riesgos innecesarios, tales como incumplimiento, pérdida del valor de los viene y altos costos de duplicación y restauración.

### 2.1.23 Documentos Importantes

Según Porter N. y Kubin L. Agosto 2014(Página 8) especialista y directora en Extensión Universitaria, Universidad Estatal de Colorado,

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

### 2.1.24 Documentos Útiles

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

Dato localizado en: Porter N. y Kubin L. *Agosto 2014*(Página 8) especialista y directora en Extensión Universitaria, Universidad Estatal de Colorado

### **2.1.25 Documentos no esenciales**

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

Este dato se encuentra en Porter N. y Kubin L. *Agosto 2014*(Página 8) especialista y directora en Extensión Universitaria, Universidad Estatal de Colorado

### **2.1.26 Organización de un sistema de archivo**

“Se refiere a las diferentes maneras en las que puede ser organizada la información de los archivos, así como las diferentes maneras en que ésta puede ser accesada”. [soperativos1.wikispaces.com](http://soperativos1.wikispaces.com)

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

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

- Perforadora
- Sacagrapas

### **b) Guías**

“Son piezas fabricadas o fibra prensada cuyo objetivo es el de establecer divisiones dentro de los muebles para archivar”.

Archivo disponible en; <http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticadeOficina> (Página 54)

### **c) Carpetas**

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

Archivo disponible en: <http://www.radiofeyalegriaeducom.net/pdf/MD-3er-S10-PracticadeOficina> (Página 52)

### **Procedimiento para archivar**

“Son técnicas que permiten ordenar adecuadamente un documento así mismo la clasificación sea correctamente y al momento de buscar el archivo sea de mucha facilidad”.

Dato encontrado en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Bases-y-Procedimientos-Para-Archivar>

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

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

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

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

**e) Archivar propiamente:** Guardar los papeles o documentos ordenados en un archivo.

[geco.mineroartesanal.com/tiki-download\\_wiki\\_attachment.php?attId=22](http://geco.mineroartesanal.com/tiki-download_wiki_attachment.php?attId=22)

### 2.1.27 Servicio al cliente

Según el autor SERNA GÓMEZH. (2006) define que:

**“El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. (Página 18)**

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa conjunto de actividad o actividades casi siempre intangible, se realiza de cliente a trabajador, con el objetivo de satisfacer una necesidad.

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

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

competitiva. Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales. Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

### **Los diez mandamientos de la Atención al Cliente**

Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia o no se cumple.

#### **1.- El cliente por encima de todo**

Es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.

#### **2.- No hay nada imposibles cuando se quiere**

A veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que él desea.

#### **3. - Cumple todo lo que prometas**

Son muchas las empresas que tratan, a parir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

#### **4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.**

Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

#### **5.- Para el cliente tu marca la diferencia**

Las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.

#### **6.- Fallar en un punto significa fallar en todo**

Puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega

Si la mercancía llega accidentada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso.

#### **7.- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos**

Los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

#### **8.- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente**

La única verdad es que son los clientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

## **9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar**

Si se logró alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

## **10.- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo**

Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

### **2.1.28 Importancia del servicio al cliente**

Un buen servicio al cliente es aquel que se basa en la empatía con él, significa "ponerse en los zapatos del cliente".

**“A nadie le gusta que le hablen de mala manera, le entreguen servicios mal atendidos, o que el empleado tenga mal aspecto o no conozca la información necesaria para dar la confianza que el usuario necesita”.**

<http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>

La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal para el éxito o el fracaso de muchas empresas, las empresas que están orientadas hacia el cliente son las que tienen más probabilidad de éxito en el futuro, atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno, por lo que las instituciones han optado por dar mayor énfasis en cuanto al servicio que reciben, algunas personas dejan de comprar un producto o servicio por las fallas en la información que se les proporciona por parte del personal encargado de atender a los compradores, ante esta realidad, se hace necesario que la atención al

cliente sea de la más alta calidad, así como también la información que se brinda, y el trato humano y técnico con el que va a establecer en una relación comercial.

### **Factores en el servicio al cliente**

Veamos los factores que intervienen en el servicio al cliente y en los cuales deberíamos trabajar para poder brindar un buen servicio o atención al cliente:

Según Arturo Kume en su página <http://www.crecenegocios.com/el-servicio-al-cliente/> encontramos la siguiente información:

#### **Amabilidad**

Se debe mostrar amabilidad con todos y cada uno de los clientes, y bajo cualquier circunstancia. Ésta debe estar presente en todos los trabajadores del negocio, desde el encargado de la puerta hasta el dueño del negocio. Siempre se debe saludar, mostrar una sonrisa sincera, ser cortés, atento, servicial, y siempre dar las gracias.

#### **Ambiente agradable**

Un ambiente agradable es un ambiente en donde el cliente se sienta a gusto. Puede ser generado por empleados que muestren un trato agradable o cordial con el cliente, por una buena decoración, por una buena disposición de los elementos del local, por una buena disposición de la iluminación, etc.

#### **Comodidad**

El cliente debe contar con todas las comodidades posibles. Para ello el local del negocio debe contar con un espacio lo suficientemente amplio como para que el cliente se sienta a gusto. Se debe contar con sillas o

sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde el cliente puede dejar guardadas sus pertenencias, etc.

### **Trato personalizado**

Brindar un trato personalizado consiste procurarle al cliente un trato personal. Para ello es posible ofrecerle promociones u ofertas exclusivas, brindarle un producto o servicio que satisfaga sus necesidades particulares, o darle mayor autoridad a un trabajador para que él mismo sea capaz de hacer concesiones, atender un reclamo o queja, y solucionar el problema de un cliente, y, de ese modo, evitar que el cliente tenga que estar siendo remitido a otros trabajadores, y que tenga que explicar su problema a todo el mundo.

### **Rapidez en el servicio**

No se le debe hacer esperar de más al cliente, y más bien atenderlo con la mayor rapidez posible. Una forma de lograr ello es creando procesos simples y eficientes, por ejemplo, haciendo uso de programas informáticos que permitan recibir con mayor rapidez los pedidos del cliente.

### **Higiene**

No sólo se debe contar con un local que cumpla con todas las normas de higiene establecidas, sino también, hacer que todos los empleados estén bien presentados, bien aseados, y con el uniforme o la vestimenta limpia.

### **Seguridad**

El local debe contar con todas las medidas de seguridad posibles, no solo para que puedan ser usadas en caso de alguna emergencia, sino

también, para que el cliente esté consciente de ellas y se sienta seguro. Se debe contar con suficiente personal de seguridad, marcar las zonas de seguridad, señalar las vías de escape, contar con botiquines médicos, etc.

### **2.1.29 Aspectos de la calidad del servicio al cliente**

Esta información se encuentra en:

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

- **Elementos tangibles.-** Son aquellos que se refieren al aspecto físico de la empresa tanto en equipos como en la presentación del local, si estos aspectos tangibles se encuentran eficientemente estructurados puede provocar que el cliente realice su primera actividad comercial con la organización.
- **Cumplimiento de promesas.-** Se refiere al hecho de realizar oportuna y eficazmente el servicio acordado, para ello la empresa deberá contar con procesos claramente identificados y definidos pues a la vista de los cliente estos son muy importantes en la entrega del servicio, si se cumple cabalmente esto puede hacer que el cliente regrese a la organización.
- **Actitud de servicio.-** Las empresas con frecuencia no superan este aspecto, pues los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados, y este es el factor que los clientes consideran el más importante en el momento de la evaluación del servicio. ZAPATA, Imelda Manual de la Secretaría Eficiente Vol. 2 (P. 205)
- **Competencia del personal.-** Aquí el cliente es muy crítico pues estará en una constante evaluación para percibir si el cliente conoce la

empresa para la que trabaja, el producto y/o servicio que vende, si domina las condiciones de ventas, políticas, si responde con claridad las inquietudes del vendedor y sabe orientarlo, en conclusión si es suficientemente competente.

- **Empatía.-** Se refiere al hecho en el que se maneja una fácil comunicación que es lo que busca el cliente para adquirir sus productos, también se encuentra la facilidad de contacto es decir que el vendedor esté disponible a prestar su servicio sea este por teléfono, personal, e-mail, entre otros. Y por último un cliente busca ser tratado como único. ZAPATA, Imelda Manual de la Secretaria Eficiente Vol. 2 (P. 243)

### **2.1.31 Tipos de servicio**

Según DELGADO Gómez Alejandro (España), Edición (2005) Funciones, Procesos y Requisitos (P.183)

Los tipos de servicios tenemos:

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

**Ineficaz y desagradable:** Aquí se encuentra el servicio en el cual se combina la baja competencia técnica productiva y el mal trato al cliente, básicamente se maneja bajo la frase “somos incompetentes y no nos importa ser antipáticos”

**Ineficaz y agradable:** Aquí las empresas dan un mejor servicio, tratan al cliente como un rey con el objetivo de no mostrar su incompetencia

técnica o productiva, su lema es “lo hacemos mal pero somos encantadores”

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

**Eficaz y desagradable:** Se sitúa en las empresas que son altamente eficaces en sus procesos, su meta es alcanzar estándares de calidad técnica, pero como desventaja es que ellos no se enfocan al cliente y eso no le permite ser líderes su lema es “somos muy eficientes pero muy antipáticos”

**Eficaz y agradable:** Se encuentran las empresas que son líderes en el mercado, que mantienen el equilibrio entre el servicio y sus procesos técnicos y productivos; son organizaciones en el que su objetivo principal es el cliente porque saben que de él depende su rentabilidad, saben enfrentar a su competencia hablan de liderazgo su lema es “hacemos nuestro trabajo con la máxima calidad” SEVILLA Quiroz María Antonieta Sugerencia para la Secretaria Eficiente (P.274)

## 2.2 Posicionamiento Teórico Personal

Se ha observado que en los archivos físicos existen grandes desventajas como son: pérdida de documentos, de tiempo, desorganización, deterioro de la información entre otras y que trae como consecuencia la insatisfacción tanto de los usuarios como de las personas que prestan el servicio de la Carrera Parvularia “ISPED”.

Estudiantes de las diferentes técnicas y sistemas de archivo se enfatiza que en la actualidad y según cómo avanza la tecnología es imprescindible implementar sistemas de archivos informáticos que permitan acceder de forma ágil y segura a la información, en este caso información estudiantil.

La implementación de un archivo digital exige que el personal encargado del archivo debe estar capacitado o tener por lo menos conocimientos básicos sobre técnicas y sistemas de archivo que le permitan llevar una organización correcta de la documentación para de esta manera entregar un servicio eficiente, eficaz y satisfactorio a los usuarios.

### **2.3 Definición De Términos Básicos**

**ANTECEDENTES:** Estudiar el pasado, sus antecedentes y origen de los acontecimientos

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

**ARCHIVADORES VERTICALES:** Son muebles utiliza para guardar documentos en forma vertical, puede ser metálicos o de madera, según las necesidades.

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

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

**ARCHIVO ACTIVO:** Contiene documentación de uso

**ARCHIVO PASIVO:** está constituido por documentos que se conservan por su valor histórico, administrativo etc.

**ARCHIVO:** Local o mueble donde se guardan ordenadamente documentos, fichas, fotografías u otras cosas

**AUSENCIA:** Hecho de no estar alguien en lugar o acto

**CARPETA DE FUELLE O ACORDEÓN:** Esta forma de guardar documentos surgió alrededor del 1860. Consiste de una carpeta en forma de acordeón, con varias divisiones, lo cual por lo general están clasificados en orden alfabético.

**CLASIFICACIÓN:** conjunto o lista ordenada de personas o cosas

**EFICIENCIA:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción

**EMPÍRICA:** Que se basa en la experiencia y la observación de los hechos

**EXTEMPORÁNEO:** Que se realiza u ocurre en un momento inoportuno

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

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

**MÉTODO:** Serie de cosas que hay que hacer para conseguir algo

**NIDO DE PALOMA O CASILLERO:** Otro método antiguo de guardar papeles. Es un mueble de madera que puede ser de pie, colocarse en la pared, o sobre una mesa. Consiste en varias divisiones pequeñas con suficiente fondo para guardar en ellas papeles del tamaño corriente.

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

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

## **2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Cuáles son los problemas del manejo del archivo que presenta la Carrera de Parvularia ISPED de la FECYT?
- ¿Cuáles son las facultades que presentara el escaneado de la documentación estudiantil y los beneficios de atención interna y externa a los estudiantes de los programas semipresenciales?
- ¿Elaborar un programa digital sobre el manejo del sistema de archivo estudiantil y mejorar las condiciones de optimización, del archivo?
- El conocimiento y dominio del programa digital para el manejo del sistema de archivo mejorara la atención a los estudiantes de los sistemas semipresenciales.

## 2.5 MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORIA	DIMENSIÓN	INDICADOR
En un sistema de gestión documental que permite un fácil manejo de los documentos	<b>SISTEMA DE ARCHIVO DIGITAL</b>	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Fácil ubicación de la información</li> <li>• Conservación</li> <li>• Clasificación</li> <li>• Referencia</li> </ul>
Conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las Necesidades y expectativas de sus clientes externos”.	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<p>calidad</p> <p>calidez</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agilidad en trámites</li> <li>• Entrega de información a tiempo</li> <li>• Prontitud</li> <li>• Servicio de calidad al estudiante y público en general.</li> </ul>

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 Investigación de campo**

Fue una investigación de campo porque se recogió la información en el mismo lugar de los hechos, es decir en la Secretaría y archivo de la Carrera de Parvularia (Convenio ISPED).

##### **3.1.2 Investigación documental**

La búsqueda en documentos escritos del tema sobre el cual conocemos, se recopila la información obtenida en los archivos de la Carrera de Parvularia (Convenio ISPED). Es importante mencionar, que cuando hablamos de investigación documental, nos referimos a algo que ya tenemos planificado y lo hacemos de una forma ordenada hacia cumplir un propósito. Ejemplo escaneado de documentos tales como: matrículas, inscripciones, certificados médicos, es decir todo el testimonio historial para el egresamiento del profesional de la carrera antes mencionada.

##### **3.1.3 Investigación Descriptiva**

El trabajo de grado se realizó mediante una investigación de tipo descriptiva, porque permitió medir la información recolectada para luego

describir, analizar, e interpretar las características referentes a la organización de los procedimientos administrativos para la atención a los estudiantes de la Carrera Parvularia “ISPED” de la Facultad Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte

### **3.1.4 Investigación Propositiva**

La presente investigación es de carácter propositivo porque presenta una propuesta de solución mediante un programa digital para el manejo del sistema de archivo numérico de los estudiantes de la Carrera de Parvularia “ISPED”.

### **3.1.5 Investigación Bibliográfica**

La investigación bibliográfica me permitió recopilar información tomada de libros y/o enciclopedias, revistas, páginas Web; para ser analizada, evaluada e interpretada y así plasmarla en esta tesis.

## **3.2 MÉTODOS**

En la presente investigación se aplicaron los siguientes métodos.

### **3.2.1 Método Deductivo**

En esta investigación se utilizará el método deductivo porque sirvió para planear teorías, y paradigmas, que fueron analizados desde sus aspectos más generales, para llegar a relacionar y puntualizar en aspectos de carácter particular. Se aplicó este método en el marco teórico

y el planteamiento del problema, porque se partió de hechos generales para buscar sus componentes.

### **3.2.2 Método Analítico**

La información proporcionada y recogida mediante la técnica de la encuesta fue analizada de tal forma que pueda entenderse de una manera estructurada todos los aspectos relacionados al archivo digital.

### **3.2.3 Método Inductivo**

Permitió llegar a conclusiones de carácter general, desde aspectos de carácter puntual y particular. Se aplicó este método en la recopilación de información (hechos particulares) para llegar a redactar conclusiones (hechos generales)

### **3.2.4 Método Matemático-Estadístico**

Permitió presentar los resultados a través de frecuencias, porcentajes y gráficos, que facilitaron su interpretación y análisis.

## **3.3 Técnicas e Instrumentos**

En este trabajo de grado se utilizó la técnica de la encuesta.

**Encuesta:** Es un estudio observacional en el cual el investigador busca recabar datos por medio de un cuestionario prediseñado. Los datos se obtuvieron un conjunto de preguntas de carácter cerrado y de opción múltiple.

La encuesta se aplicó a las secretarías y a estudiantes de la Carrera de Parvularia “ISPED”

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1 CUADRO DE SECRETARIAS DE LA CARRERA DE PARVULARIA CONVENIO (ISPED)

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

**NOTA:** Como el número de secretarías es reducido se aplicará la encuesta a todos los estudiantes de la carrera PARVULARIA “ISPED”.

#### CUADRO DE ESTUDIANTES DE LA CARRERA PARVULARIA ISPED DE LA FECYT

<b>PERÍODOS</b>	<b>NÚMERO</b>
PERÍODO OCT. 2007 A JUN. 2009	36
PERÍODO SEP. 2009 A MAR. 2011	33
PERÍODO SEP. 2010 A MAR. 2012	27
PERÍODO OCT. 2012 A MAR. 2013	32
<b>Total</b>	<b>128</b>

**NOTA.-** Se incluyen a todos los estudiantes porque tiene que estar la documentación estudiantil completa.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. PROCESOS**

La investigación tuvo como objetivo, luego de realizar las encuestas a la población de secretarias y alumnos de la Carrera de Parvularia (convenio con ISPED) analizar cada una de las respuestas, tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros, los mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas y de esta manera se logró obtener la información necesaria para la realización de este trabajo investigativo.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a las 2 secretarias y a los 128 estudiantes de la Carrera de Parvularia en convenio con los ISPED de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte. Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la barra de menú en la opción insertar y en el grupo ilustraciones, se escogió gráficos circulares en 3D para obtener una mejor visualización.

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

#### **4.1.1. Encuesta Aplicada a las Secretarias**

1. ¿El sistema de archivo que Ud. maneja tiene una organización?
2. ¿De qué manera ubica la información en el archivo?
3. ¿El archivo que maneja actualmente le permite una adecuada conservación de la información?
4. ¿Cree usted que la falta de referencia para ubicar la información impide el buen manejo del sistema de archivo?
5. ¿Considera usted que los procesos ágiles del archivo mejoran la calidad de la atención?
6. ¿Cuál es el tiempo que se demora para dar solución a un trámite con el sistema actual de archivo?
7. ¿Considera usted que una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?
8. ¿Cree usted que una clasificación digital de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?
9. ¿Cree usted que un sistema de archivo computarizado ayuda en la agilidad de los trámites?
10. ¿Un sistema de archivo computarizado le permitiría atender con calidad en los requerimientos del usuario?

#### 4.1.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS DE LA CARRERA DE PARVULARIA (CONVENIO ISPED)

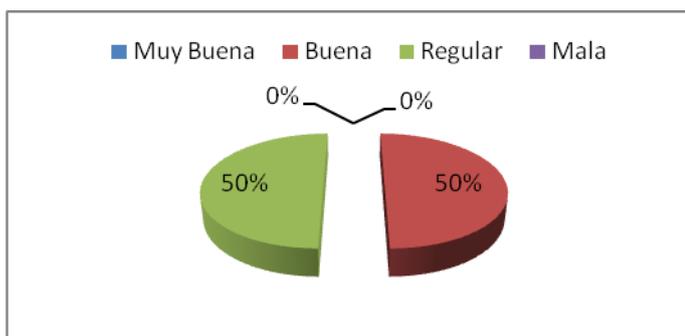
##### 1. ¿El sistema de archivo que Ud. maneja tiene una organización?

**Cuadro N° 1 Sistema de Archivo**

VARIABLE	F	%
Muy Buena	0	0
Buena	1	50
Regular	1	50
Mala	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 1 Sistema de Archivo**



Elaboración: Vanessa Ramírez

#### **Análisis e interpretación**

De las respuestas obtenidas se puede apreciar que la mitad de las encuestadas considera que el sistema de archivo de la Carrera de Parvularia (ISPED) de la FECYT tiene una organización “buena” y por lo tanto se deduce que no está totalmente adecuada a las exigencias actuales de los servicios de atención al estudiante.

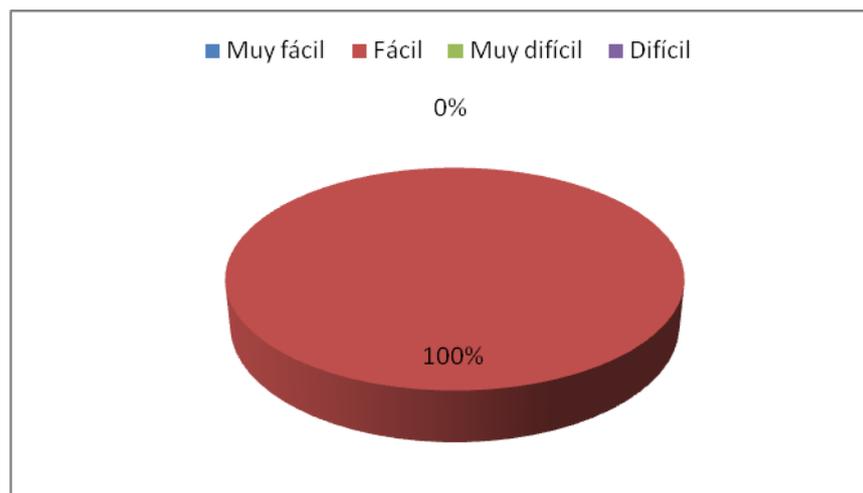
## 2. ¿De qué manera ubica la información en el archivo?

**Cuadro N°2 Información en el Archivo**

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

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 2 Información en el Archivo**



Elaboración: Vanessa Ramírez

### **Análisis e Interpretación:**

Las respuestas de las dos señoritas secretarias es que es “fácil” ubicar la información con el actual archivo, sin embargo debería ser “muy fácil” para permitir encontrar con prontitud los documentos.

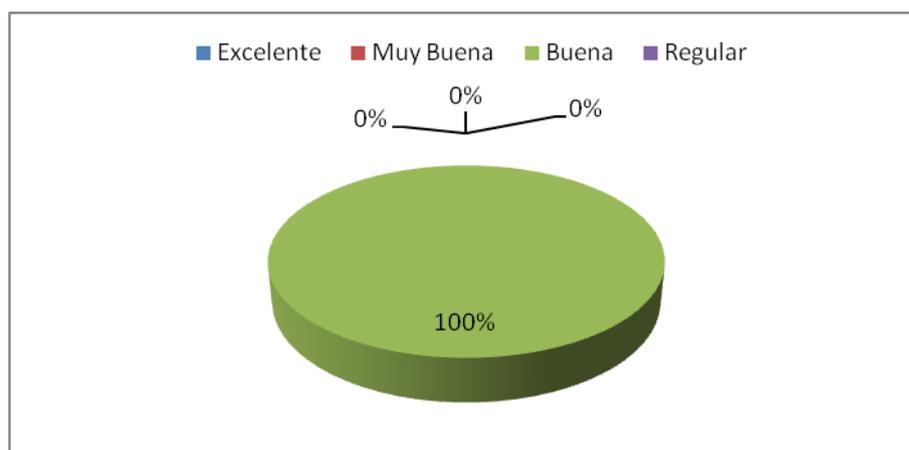
### 3. ¿El archivo actual permite una adecuada conservación de la información?

**Cuadro N° 3 Adecuada Conservación de la Información**

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

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 3 Adecuada Conservación de la Información**



Elaboración: Vanessa Ramírez

#### **Análisis e Interpretación:**

De la información recabada se aprecia que todas las encuestadas consideran que el sistema actual archivo no se encuentra debidamente implementado, por tanto, este no permite una adecuada conservación de la documentación.

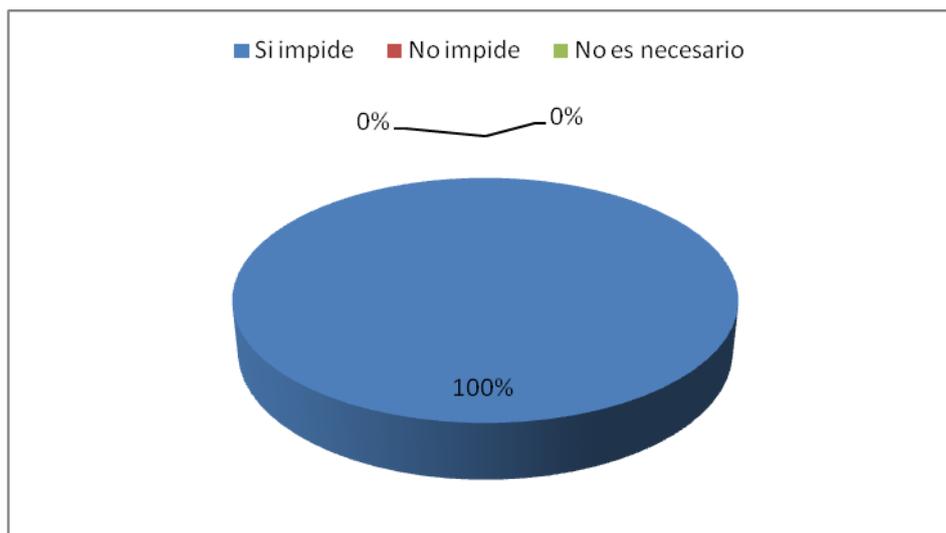
**4. ¿Cree usted que la falta de referencia para ubicar la información impide el buen manejo del sistema de archivo?**

**Cuadro N° 4 Falta de Referencia para ubicar la Información**

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

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 4 Falta de Referencia para ubicar la Información**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

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

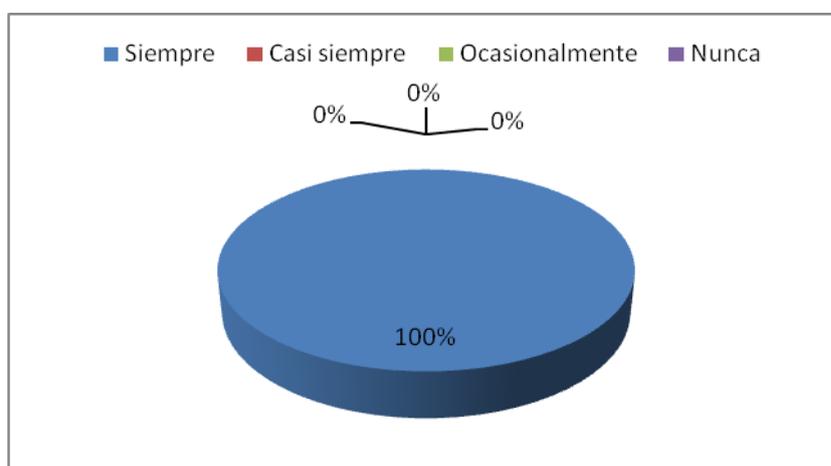
**5. ¿Considera usted que los procesos ágiles del archivo mejoran la calidad de la atención?**

**Cuadro N° 5 los Procesos ágiles mejoran la calidad de atención**

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

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 5 los Procesos Ágiles mejoran la Calidad de atención**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

De las contestaciones a esta pregunta se puede apreciar que la totalidad de las encuestadas consideran que los procesos ágiles de archivo mejoran la calidad de atención por lo que esta condición permite agilidad en el despacho de los documentos.

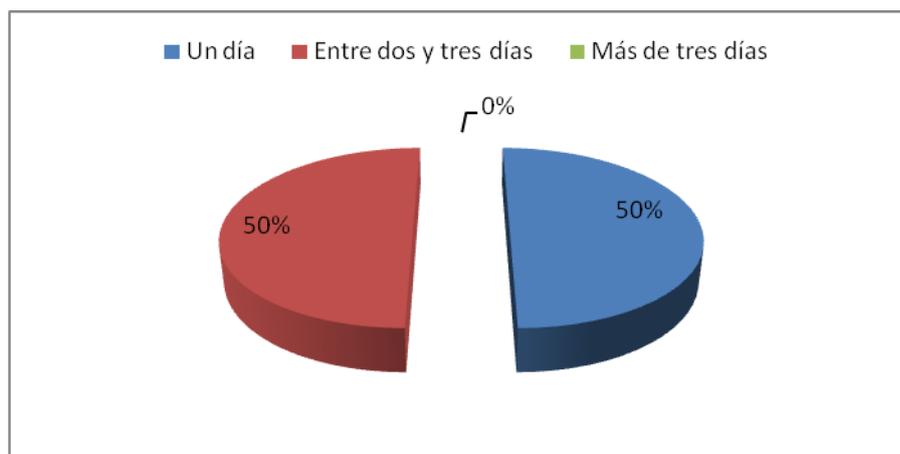
**6. ¿Cuál es el tiempo que se demora para dar solución a un trámite con el sistema actual de archivo?**

**Cuadro N° 6** cuál es el tiempo que demora para dar solución a un trámite

VARIABLE	f	%
Inmediato	0	0
Un día	1	50
Entre dos y tres días	1	50
Más de tres días	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 6** cuál es el tiempo que demora para dar solución a un trámite



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

Las dos secretarías encuestadas manifiestan que para dar solución a un trámite con el sistema actual de archivo no es inmediato, sino que en algunos casos se demora un día y en otros mucho más tiempo, lo que no permite dar solución a los pedidos del usuario.

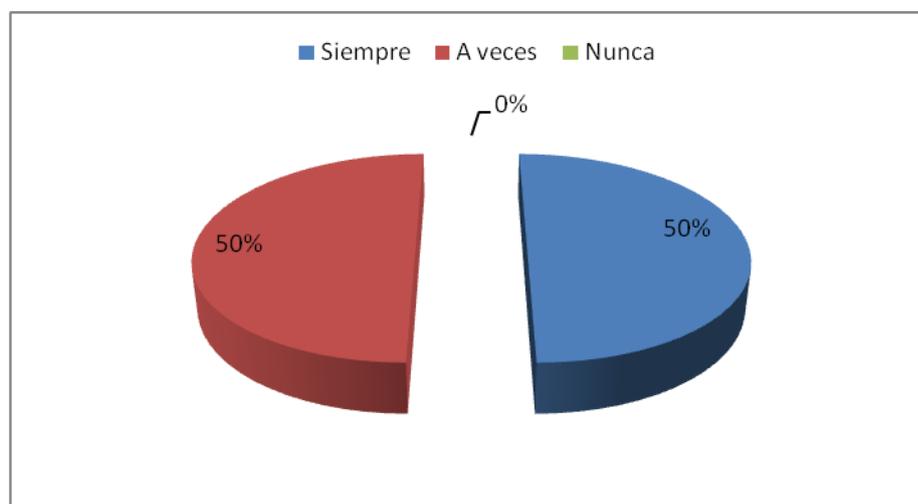
7. ¿Considera usted que una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?

**Cuadro Nº 7 La atención de calidad depende de la prontitud de respuesta**

VARIABLE	f	%
Siempre	1	50
A veces	1	50
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico Nº 7 La atención de calidad depende de la prontitud de respuesta**



Elaboración: Vanessa Ramírez

#### **Análisis e Interpretación:**

Las encuestadas afirman que una atención de calidad depende “siempre” o “casi siempre” de la prontitud con la que se atiende un trámite, por lo tanto es importante dar solución con prontitud para que mejore el servicio.

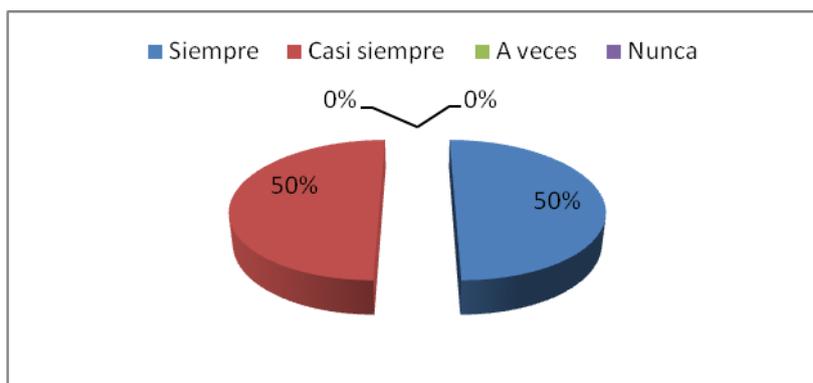
8. ¿Cree usted que una clasificación digital de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?

**Cuadro Nº 8 Clasificación digital de la información**

VARIABLE	f	%
Siempre	1	50
Casi siempre	1	50
A veces	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico Nº 8 Clasificación digital de la información**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

Las respuestas indican que la mitad de las señoritas encuestadas se pronuncia por “siempre” y la otra mitad indican que “casi siempre” la clasificación de la información en un archivo digital ayuda a satisfacer las necesidades de los estudiantes, por lo que se puede deducir que la clasificación de la información del archivo computarizado ayuda a satisfacer las necesidades de los estudiantes.

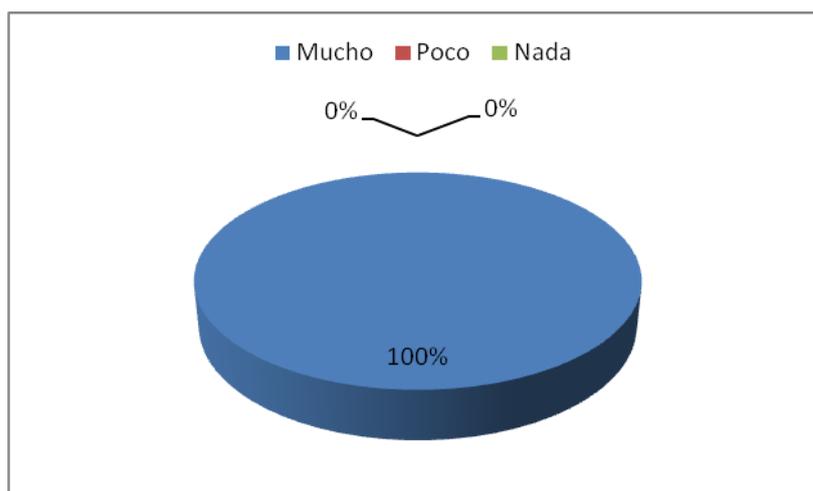
**9. ¿Cree usted que un sistema de archivo computarizado ayuda en la agilidad de los trámites?**

**Cuadro Nº 9 agilidad en los trámites**

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

Fuente: Encuesta.

**Gráfico Nº 9 agilidad en los trámites**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

La totalidad de secretarías encuestadas manifiestan que es indispensable contar con un sistema de archivo computarizado porque ayuda mucho en la agilidad de los trámites y por tanto existe más facilidad para atender a los usuarios.

**10. ¿Un sistema de archivo computarizado le permitiría atender con calidad en los requerimientos del usuario?**

**Cuadro N° 10 Sistema de archivo digitalizado**

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

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 10 Sistema de archivo digitalizado**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

Las señoritas secretarias encuestadas consideran que el sistema de archivo computarizado permite atender con calidad siempre los requerimientos del usuario, lo que es vital incluso para mejorar la imagen de la carrera de Parvularia (ISPED).

#### 4.1.3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PARVULARIA (ISPED)

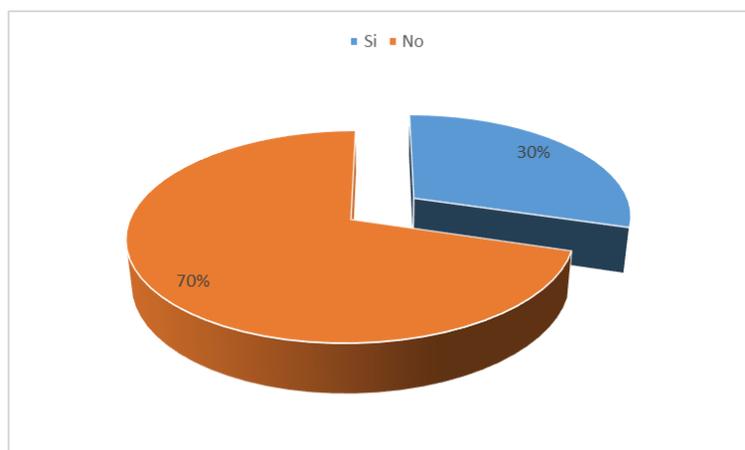
1,-¿Cómo estudiante ha visto si el sistema de archivo de la carrera tiene organización?

**Cuadro N° 1 El sistema de archivo tiene organización**

VARIABLE	f	%
Si	38	29,69
No	90	70,31
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 1 El sistema de archivo tiene organización**



Elaboración: Vanessa Ramírez

#### **Análisis e Interpretación:**

La mayoría de los estudiantes encuestados manifiestan que les consta que existe un archivo desorganizado y poco adecuado en la carrera de Parvularia (ISPED), mientras que una menor cantidad de los estudiantes encuestados afirman que han visto un sistema de archivo organizado que permite dar un buen servicio.

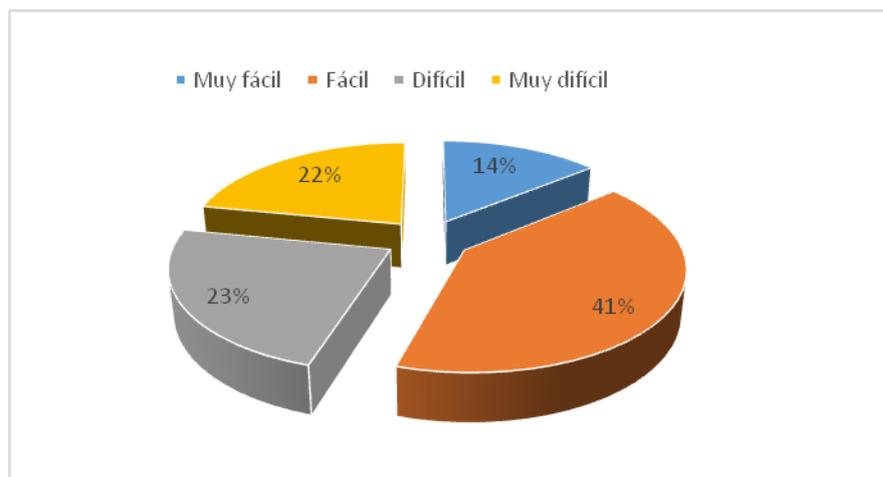
2.- ¿Mediante lo que ha observado, es fácil la ubicación de los documentos en el archivo?

**Cuadro N° 2 Es fácil la ubicación de los documentos**

VARIABLES	f	%
Muy fácil	18	14,06
Fácil	52	40,62
Difícil	30	23,43
Muy difícil	28	21,87
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>99,98</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 2 Es fácil la ubicación de los documentos**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

La mayoría de los encuestados manifiestan que a las señoritas secretarias les es “fácil” ubicar la información en el archivo, mientras que para casi la mitad de los estudiantes manifiestan que es “difícil” o “muy difícil” ubicar la información que se requiere en la Carrera.

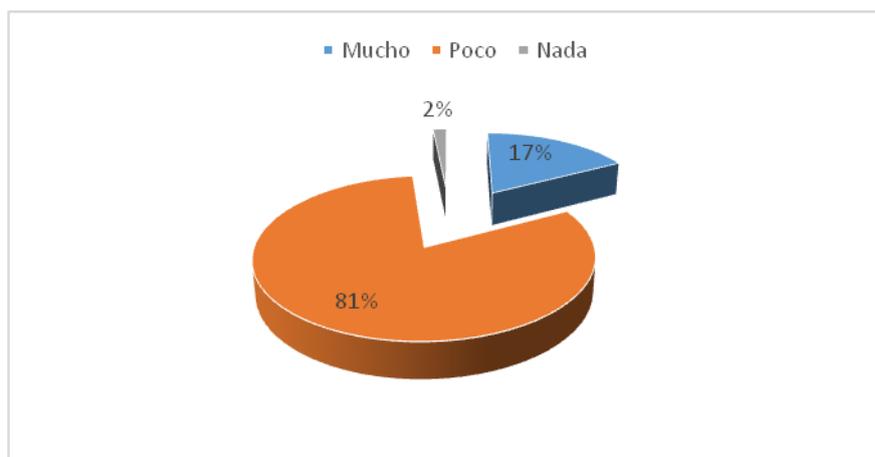
**3.- ¿Cree usted que el sistema de archivo actual ayuda en la agilidad de los trámites?**

**Cuadro Nº3 Sistema de archivo actual**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Mucho	22	17,18
Poco	104	81,25
Nada	2	1,56
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>99,99</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico Nº 3 Sistema de archivo actual**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

De los resultados obtenidos se puede observar que la mayoría de los alumnos encuestados manifiestan que el sistema de archivo actual “poco” ayuda en la atención de los trámites y a dar solución de inmediato a los requerimientos de los estudiantes.

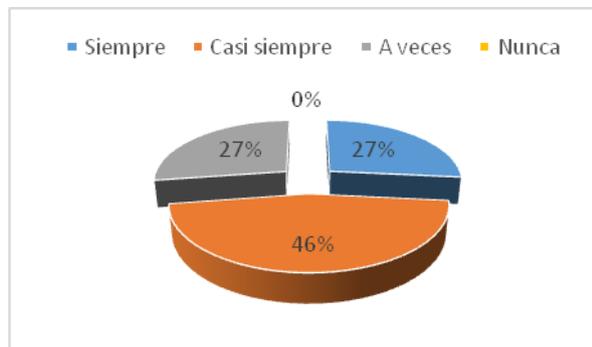
4. ¿Cree usted que la forma como está clasificada la información en el archivo ayuda a satisfacer las necesidades de los estudiantes?

**Cuadro N°4 la información en el archivo ayuda a satisfacer las necesidades**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Siempre	34	26,56
Casi siempre	59	46,09
A veces	35	27,34
Nunca	00	00,00
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>99,99</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 4 la información en el archivo ayuda a satisfacer las necesidades**



Elaboración: Vanessa Ramírez

### **Análisis e Interpretación**

Los estudiantes entrevistados de acuerdo a sus respuestas se encuentran divididos en cuatro partes: una cuarta indica que “siempre” son atendidos en sus necesidades; dos cuartas partes indican que “no siempre” la atención es oportuna y finalmente la última cuarta no está conforme con la atención recibida. Puede ver que existe insatisfacción en la atención a los señores estudiantes.

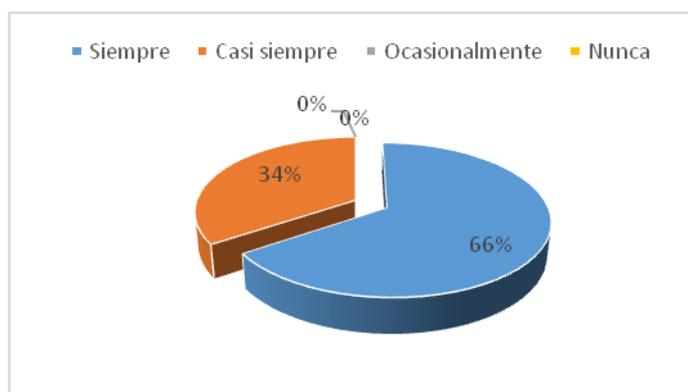
**5. ¿Considera usted que se deben mejorar los procesos de archivo para mejorar la calidad de atención?**

**Cuadro N° 5 mejorar los procesos de archivo**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Siempre	84	65,62
Casi siempre	44	34,37
Ocasionalmente	00	00,00
Nunca	00	00,00
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>99,99</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 5 mejorar los procesos de archivo**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

La mayor parte de los encuestados consideran que se deben adecuar los procesos de archivo para mejorar la calidad de atención. Se entiende que un sistema de archivo utiliza procesos técnicos que permiten ubicar con exactitud y prontitud la información requerida.

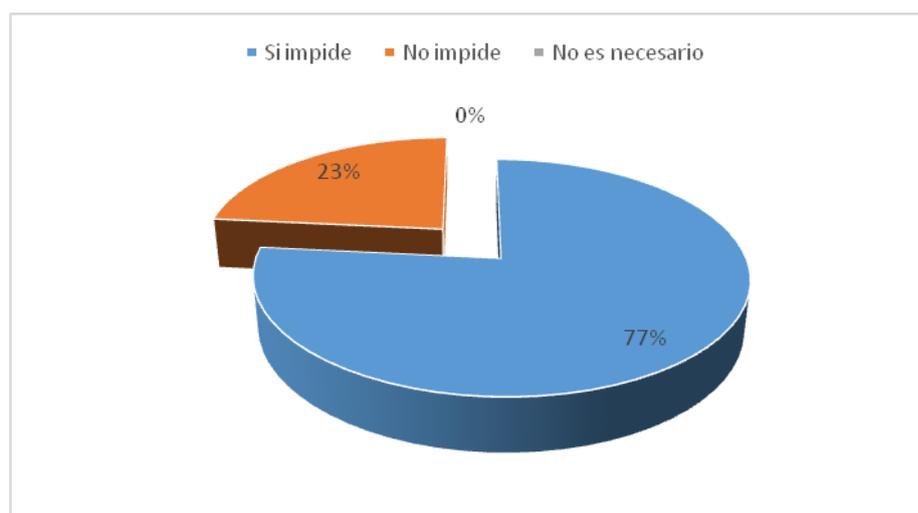
**6. ¿Cree usted que la falta de referencias de clasificación impide el buen manejo del sistema de archivo?**

**Cuadro Nº 6 falta de referencias de clasificación**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Si impide	98	76,56
No impide	30	23,43
No es necesario	00	00,00
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>99,99</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico Nº 6 falta de referencias de clasificación**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e interpretación:**

Las dos terceras partes de los estudiantes encuestados manifiestan que la falta de referencias en la clasificación del archivo impide el buen manejo del archivo por lo que es necesario tener un sistema de archivo en forma numérica o alfabética para facilitar el buen manejo de documentos y agilizar la atención a los usuarios.

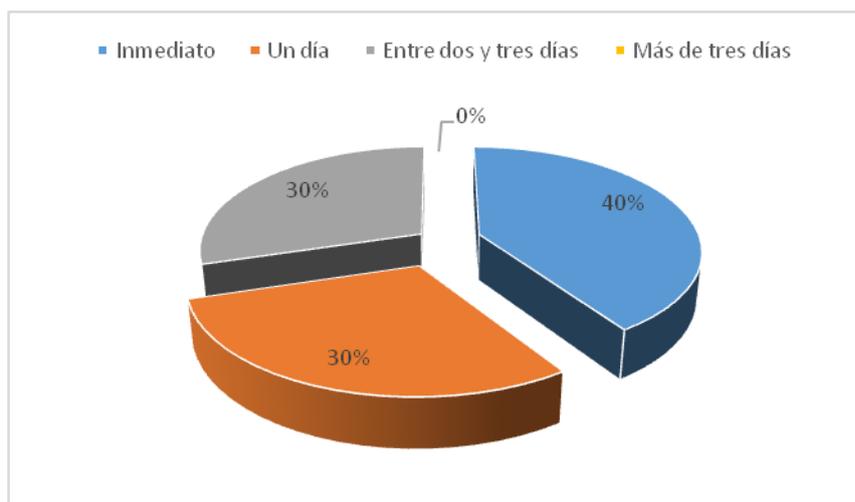
**7. ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?**

**Cuadro N° 7 tiempo para dar solución a un trámite**

VARIABLE	f	%
Inmediato	52	40,62
Un día	38	29,68
Entre dos y tres días	38	29,68
Más de tres días	00	00,00
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>99,98</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 7 tiempo para dar solución a un trámite**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

Las respuestas están en la mayoría por que se les atiende de manera inmediata mientras que existe coincidencia de un número considerable que expresan que en la atención hay una demora entre uno a tres días. Lo ideal sería que toda la atención fuera inmediata para cumplir con las expectativas de los estudiantes.

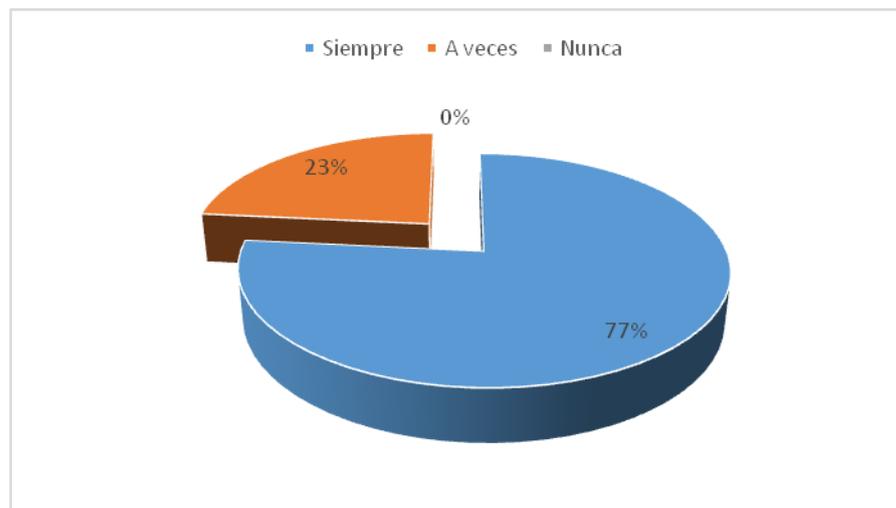
8. ¿Considera usted que una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?

**Cuadro N° 8 una atención de calidad depende de la prontitud de respuesta**

VARIABLE	f	%
Siempre	98	76,56
A veces	30	23,43
Nunca	00	00,00
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>99,99</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 8 una atención de calidad depende de la prontitud de respuesta**



Elaboración: Vanessa Ramírez

#### **Análisis e Interpretación:**

La gran mayoría de los estudiantes encuestados indican que una atención de calidad depende siempre de la rapidez y prontitud en la respuesta a los trámites porque se necesitan los documentos con urgencia.

**9. ¿El sistema actual del archivo permite atender con calidad a los requerimientos del estudiante?**

**Cuadro N° 9 sistema actual de archivo**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Siempre	18	14,06
A veces	110	85,93
Nunca	00	00,00
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>99,99</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico N° 9 sistema actual de archivo**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

Casi la totalidad de los señores estudiantes encuestados señalan que el sistema de archivo actual no cumple con las exigencias para una atención de calidad que satisfaga a los estudiantes. Las características de atención actual indican que se debe realizar con eficiencia y eficacia.

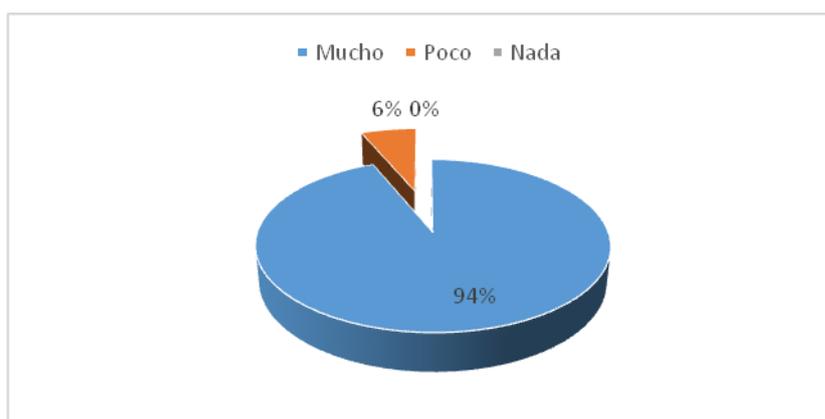
**10. ¿Cree que se mejoraría la atención a los estudiantes con un archivo computarizado?**

**Cuadro Nº 10 archivo computarizado**

<b>VARIABLE</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Mucho	120	93,75
Poco	8	6,25
Nada	0	00,00
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuesta.

**Gráfico Nº 10 archivo computarizado**



Elaboración: Vanessa Ramírez

**Análisis e Interpretación:**

Casi la totalidad de los estudiantes encuestados manifiestan que se mejoraría la atención utilizando un sistema de archivo computarizado, con el cual se facilitaría la ubicación de la documentación en forma inmediata lo que daría solución a los trámites y facilitaría la atención a los usuarios.

## CAPÍTULO V

### 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- Los estratos encuestados, es decir las secretarias y estudiantes de la Carrera concuerdan en opinar que existe una inadecuada organización de los archivos lo que dificulta la ubicación de la documentación, de lo que se deduce que las técnicas de archivo aplicadas son manuales, siendo este el motivo para la demora en la atención a los usuarios.
- La logística en cuanto a la ubicación y sitio en que se encuentra el archivo no son totalmente técnicos para el funcionamiento eficaz del archivo lo que ha dado como resultado que los documentos se deterioren por la humedad y la manipulación, y en otros casos se pierdan, ocasionando las molestias de docentes y de alumnos.
- El archivo que maneja la Carrera de Parvularia (Convenio ISPED) es un archivo físico, con los documentos ubicados en carpetas y para su uso se hace de forma manual con las dificultades de tiempo y de manejo que representa movilizar más de ciento veinte carpetas y volverlas a organizar cada vez que se utiliza.
- Existe total concordancia, tanto de estudiantes como de secretarias en que es indispensable contar con un sistema de archivo computarizado que ayude de a una eficaz utilización de los documentos para que los trámites sean entregados de inmediato y exista satisfacción en los usuarios.

## 5.2 Recomendaciones

- Al personal administrativo que prestan los servicios en calidad de secretarías de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, se recomienda poner en práctica esta importante propuesta eminentemente técnica como es el archivo computarizado
- En el instante que las Servidoras Públicas (funcionarias) de esta carrera pongan en práctica esta técnica, se minimizan los retrasos en la entrega de documentos solicitados por los usuarios que requieren de este importante servicio.
- Si la técnica propuesta se implementa de inmediato en la Carrera Parvularia ISPED, se evita el deterioro de los archivos físicos causados por la humedad y la manipulación. Permitiendo con la técnica ya mencionada la entrega de información actualizada y de calidad para satisfacer las necesidades de los docentes y estudiantes.
- La implementación de esta técnica propuesta, nos permite ahorrar espacio y tiempo por la manipulación del archivo físico. Esta técnica brinda agilidad en la entrega de los documentos intactos por parte del usuario. Lo que va a permitir a las Secretarías tener mejor eficiencia y eficacia en la atención al usuario con familiaridad cortesía, excelente imagen institucional, de la Facultad y por ende de la Universidad.

## 5.3 Contestación de las preguntas de investigación

- **¿Cuáles son los problemas de archivo que presenta la Carrera de Parvularia ISPED de la FECYT sobre el uso del sistema de archivo?**

Luego del análisis de las respuestas de la encuesta se puede apreciar que los problemas del archivo de la Carrera de Parvularia convenio

“ISPED” son de carácter técnico pues cuenta con un archivo manual que, si bien, está ordenado, no responde a los requerimientos de atención oportuna a los servicios de documentación, consulta y atención al usuario.

- **¿Cuáles son las características en la forma de atención interna y externa de los estudiantes en los programas semipresenciales?**

Existe una inadecuada logística del archivo, pues no se encuentra en el lugar de trabajo de la Secretaria de la Carrera, sino que está centralizado en un lugar para toda la facultad y no solo para la Carrera de Parvularia (Convenio ISPED)

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

Del diagnóstico establecido y de las respuestas de la encuesta se puede deducir que es urgente la creación de un archivo digital que maneje de mejor forma la documentación estudiantil que como se sabe se incrementa todos los años con la llegada de nuevos estudiantes a la Carrera.

**El conocimiento y dominio del programa digital para el manejo del sistema de archivo mejorara la atención a los estudiantes de los sistemas semipresenciales.**

Se ha visto necesario que existe en primer lugar el archivo digital y luego el dominio del manejo de esta herramienta digital a fin de que sea alimentada todos los años con la nueva documentación estudiantil que llega a la Carrera.

## **CAPÍTULO VI**

### **6 PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1 TEMA:**

SISTEMATIZACIÓN DEL ARCHIVO DIGITAL PARA LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE PARVULARIA CONVENIO “ISPED” DE LA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2014.

#### **6.2 JUSTIFICACIÓN**

Al detectar el aplazamiento que existe para la entrega inmediata de documentos solicitados por los usuarios internos y externos de la carrera de Parvularia (ISPED), sea esta por la ubicación y manipulación de los documentos físicos existentes, el tiempo y la conservación de los mismos; se observa que el archivo físico así como también el espacio para la ubicación del mismo, no es el más adecuado y por ende el servicio viene a ser medianamente moderado para la entrega inmediata de documentación.

Es por eso que se mira la necesidad urgente de digitalizar el archivo de documentos de las señoras y señoritas estudiantes, para formalizar, agilizar y proteger la entrega de los documentos.

La adecuada gestión documental de una institución, al igual que el desempeño profesional de los servidores públicos de la Institución, es determinante para la conservación de la memoria documental personal e institucional.

La implementación del sistema digital de archivo conseguirá que las secretarías ya no tengan que pasar mucho tiempo en asistir al archivo físico en busca de documentación, sino que al ingresar en el ordenador podrán obtener la información requerida en forma oportuna.

Por ende la presente investigación se justifica por cuanto existe la inmediata necesidad de digitalizar todos los archivos físicos existentes en la Carrera de Parvularia.

### **6.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

La propuesta tiene como base un archivo de carácter digital que tiene como meta la creación de un registro o archivo de copia en soporte digital, que está compuesto por la secuencia de las páginas que incluyen los documentos o expedientes originales del archivo físico mediante el escaneo de la documentación del archivo.

Es necesario que en la Facultad se conozca, lo prioritario con relación a las normas vigentes de Archivo, ya que la investigación que se ha realizado en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, Carrera de Parvularia “Isped” se concluye que se desconoce la existencia de normativa para la tenencia y manejo de documentos institucionales. No se pretende sustituir al documento original sino minimizar el deterioro por el uso de las copias y facilitar su uso a través de copias digitales.

### **6.4 OBJETIVOS**

#### **6.4.1 General**

Diseñar y entregar un archivo digital para agilizar los procesos administrativos del personal a cargo de este trabajo y mejorar en la atención a los usuarios y así conseguir un mejor rendimiento laboral.

## **Específicos**

- Sistematizar la digitalización del archivo de estudiantes de la carrera de Parvularia “ISPED”
- Brindar un eficiente y eficaz servicio en la entrega de documentos al usuario de la carrera de Parvularia “ISPED”.

### **6.5 Ubicación sectorial y física**

El Proceso del archivo digitalizado motivo de la investigación se implementó en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la carrera de Parvularia “ISPED” de la Universidad Técnica del Norte.

**Provincia:** Imbabura

**Cantón:** Ibarra

**Parroquia:** Sagrario

**Institución:** Universidad Técnica del Norte

**Facultad** : Facultad de Educación Ciencia y Tecnología

**Lugar** : Secretaría de la Carrera de Parvularia “ISPED”

### **6.6 Desarrollo de la Propuesta**

El archivo de la secretaría de la carrera de Parvularia “ISPED” está conformado por documentos estudiantiles que forman parte de la

organización administrativa de la FECYT, conservados de manera impecable.

Los documentos son clasificados de la siguiente manera:

- Estudiantes activos
- Estudiantes egresados
- Estudiantes graduados
- Estudiantes desertores

Los documentos que integran la carpeta con información estudiantil son:

- Solicitud de inscripción
- Derechos de inscripción
- Solicitud de matrícula
- Original del título de bachiller
- Acta de grado
- Documentos personales
- Derechos de matrícula
- Ficha socioeconómica
- Certificado médico
- Acta de matrícula
- Record académico
- Certificaciones:
- Documentos adicionales que se generen durante el ciclo académico.

## Proceso para digitalizar el archivo

1. ORGANIZACIÓN	Ubicar los expedientes de todos los estudiantes en el archivo físico
2. CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	La información se la clasifica de acuerdo a su naturaleza
3. ESCANEEO	La organización de los documentos estudiantiles tendrá una duración aproximada de 30 días para escanear todos y cada uno.
4. PROCEDIMIENTO	La información se encuentra en una carpeta con el nombre de la carrera al hacer clic en esta se despliega algunas carpetas de los diferentes periodos estudiantiles, hace clic se despliega los nombres de cada una de las estudiantes, puede hacer clic en el nombre de la persona que desee buscar la documentación e imprime inmediatamente.
5. APLICACIÓN	Comprobar si se puede ubicar los documentos estudiantiles de forma eficiente
6. PRUEBAS DE ENSAYO	Realizar varias pruebas para comprobar la efectividad del archivo

**Fuente: Vanessa Ramírez Egresada de Secretariado Ejecutivo en Español FECYT UTN.**

### Plan de ejecución

Como primer paso para la elaboración de este programa se procedió a escanear cada uno de los documentos de las carpetas de los estudiantes de la carrera de Parvularia “ISPED” de cada una de las promociones, Con los documentos siguientes:

- Copia de cédula y certificado de votación



- Record policial



- Titulo



- Acta de grado

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURAS**  
**INSTITUTO PEDAGÓGICO "CIUDAD DE SAN GABRIEL"**  
 AÑO LECTIVO 2003 - 2004

**COPIA DEL ACTA DE GRADO 05**

Quien suscribe, Secretaria Titular del Instituto Pedagógico "CIUDAD DE SAN GABRIEL", de San Gabriel, en legal forma confiere Copia Certificada del Acta de Grado correspondiente a la Señorita:

**BENAVIDES CORONEL ALICIA RAQUEL**

En la ciudad de San Gabriel, provincia del Carchi, a los doce días de agosto del dos mil cuatro, el Consejo Directivo del Instituto Pedagógico "CIUDAD DE SAN GABRIEL", integrado por los señores: Rector, Dr. Alejandro Aldás; Vicerrectora, Lic. Laura Palacios Enriquez; Primer Vocal, Lic. Fernando Arteaga Bolaños; Segundo Vocal, Dr. Arturo Espinoza Paredes; y Tercer Vocal, Lic. Patricio Pazmiño Salazar, y, Secretaria, Señora Lilia Valencia, de conformidad con lo dispuesto en los Arts. 129 y 130 del Reglamento de los Institutos Pedagógicos, una vez que la Señorita

**BENAVIDES CORONEL ALICIA RAQUEL**

Ha obtenido las siguientes calificaciones:

Promedio de notas globales de los cuatro quinquemestres, 40% de las calificaciones.	3.30
Calificación de la Investigación Acción, 15%	1.50
Calificación del Trabajo Comunitario, 15%	1.50
Calificación del Año de Servicio Educativo Rural Obligatorio, 30%	3.00
	<b>SUMA: 9.30</b>

Calificación final de Grado **9 /10.**

De acuerdo con el Art. 128 del Reglamento de los Institutos Pedagógicos, le confiere el título de **PROFESORA DE EDUCACIÓN PRIMARIA**, para que como tal, le sean reconocidos los derechos que por Ley le corresponden.

Para constancia y fe de lo actuado, se ratifican y firman en unidad de acto, juntamente con la secretaria que certifica.

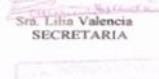
  
 Dr. Alejandro Aldás  
 DIRECTOR PEDAGÓGICO  
 CIUDAD DE SAN GABRIEL  
 RECTORADO

  
 Lic. Laura Palacios E.  
 VICERRECTORA

  
 Lic. Fernando Arteaga B.  
 PRIMER VOCAL

  
 Dr. Arturo Espinoza P.  
 SEGUNDO VOCAL

  
 Lic. Patricio Pazmiño S.  
 TERCER VOCAL

  
 Sra. Lilia Valencia  
 SECRETARIA

- Pases de notas

**INSTITUTO PEDAGÓGICO**  
**"CIUDAD DE SAN GABRIEL"**

**CERTIFICADO DE PROMOCIÓN QUINQUEMESTRAL**

PERÍODO LECTIVO: **2002 - 2003** QUINQUEMESTRE: **TERCERO** PARALELO:

ALUMNO(A): **BENAVIDES CORONEL ALICIA RAQUEL**  
 APELLIDOS NOMBRES

No.	DISCIPLINAS	PROMEDIO	OBSERVACIONES
01.	DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR	7	APROBADA
02.	DIDÁCTICA GENERAL	8	APROBADA
03.	DID. LENGUAJE Y COMUNICACIÓN	8	APROBADA
04.	DID. MATEMÁTICA	7	APROBADA
05.	DID. CIENCIAS NATURALES	9	APROBADA
06.	DID. ESTUDIOS SOCIALES	8	APROBADA
07.	PRÁCTICA ORIENTACIÓN METODOLÓGICA	8	APROBADA
<b>TOTAL:</b>		55	
<b>PROMEDIO QUINQUEMESTRAL:</b>		7.86	

ARRASTRE :

DISCIPLINA ..... PROMEDIO

FECHA ..... PROMEDIO QUINQUEMESTRAL DEFINITIVO

FECHA: ..26.....2003  
 DIA MES AÑO

OBSERVACIONES: .....

  
**RECTOR**  
 INSTITUTO PEDAGÓGICO  
 "CIUDAD DE SAN GABRIEL"

  
**SECRETARIA**

- Pagos de cada semestre

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

**FACTURA**  
**RECAUDACIÓN FA 249179** SERIE 001-001- **0249179**

RUC: 1060001070001  
 AUT. SRI: 1111356720

Periodo Académico: **DEPOSITO** CONTADOR FINAL 2012-2013 sem 256189  
 Nombre: **BENAVIDES CORONEL ALICIA RAQUEL** 5995999999 30/10/2012 11:35:18  
 RUC / C.I.: **0401289160** UIN - PACIFICO 04782218 Fecha de Emisión: 30/10/2012 11:35:18  
 Curso / Sem: **MATRICULA UNIVERSIDAD**  
 Facultad: **FECYT** ECUATORIANA PÚBLICO Fecha de Pago: SEP2012-FEB2013  
 Escuela: **Licenciatura en Parvularia**

Código	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	SEMESTRES	
			V. UNIL.	V. TOTAL
34	Comel Universitario	1	3.00	3.00
3	Derecho Ficha Palce Social	1	1.00	1.00
1	Derecho Médico	1	1.00	1.00
2	Derecho Odontológico	1	1.00	1.00
18	Derecho Suscripción al Internet	1	3.00	3.00
18	Derecho Utilización de Laboratorio	1	4.00	4.00
37	Formulario Matrícula	1	1.00	1.00
38	Formulario Promoción	1	1.00	1.00
688	Derecho de Seguro Estudiantil	1	15.00	15.00
1036	Formulario de Solicitac - Digital	1	1.00	1.00
838	Derecho Matrícula Programa Especial - FECYT	1	150.00	150.00
893	Gratuidad Educación hasta 3 Nivel - Constitución 20C	1	-155.00	-155.00
<b>Subtotal</b>				
			<b>IVA 0%</b>	
			<b>BASE C</b>	<b>181.00</b>
			<b>BASE IVA</b>	<b>0.00</b>
			<b>IVA TOTAL</b>	<b>0.00</b>
				<b>181.00</b>

**200301**  
 JORGEO RECAUD:25082012 05:46:47 MATRICULA:

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

- Solicitud de egresamiento

**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
 Teléfono: 2953-461 RUC 1060001070001 Fax: 2955-833

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

**ESPECIE VALORADA POR USD 1,00**  
**Nº 0259458**

FECHA: 09 de abril del 2013  
 DIRIGIDO A: Dr. Hugo Andrade DECANO  
 SOLICITANTE: Alicia Raquel Benavides Coronel  
 FACULTAD: FECYT  
 ESCUELA: Programas Semipresenciales – Pedagogía  
 ASUNTO: Solicito muy comedidamente, me declare apta para el egresamiento de la carrera de Parvularia ISPED

C.I. 040128916-0

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

RESOLUCION: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2012  
 2-28

- Solicitud desglose de documentos

**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
Teléfono: 2953-461 RUC 1060001070001 Fax: 2955-833

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

**ESPECIE VALORADA POR USD 1,00**  
**Nº 0343670**

FECHA: 19 de junio de 2014  
 ORIGIDO A: MSc. Raimundo López DECANO  
 SOLICITANTE: Aguirre Peralta Estefanny Lorena  
 FACULTAD: FECYT  
 ESCUELA: Programas Semipresenciales  
 ASUNTO: Solicito muy comedidamente, el pensum académico de las materias aprobadas de primero a tercer semestre de la carrera de Licenciatura en Parvularia.

CI. 171886142-8

CONSTANCIA DE PRESENTACION: FECHA: 19 de Junio 2014  
 HORA: \_\_\_\_\_  
 FIRMA: \_\_\_\_\_

RESOLUCION: Permision  
x Aguirre Estefanny

- Solicitudes de inscripción

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

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

**ESPECIE VALORADA POR USD 1,00**  
**Nº 23910**

FECHA: 13 de julio de 2007  
 ORIGIDO A: Dr. Antonio Posso RECTOR  
 SOLICITANTE: Estefanny Lorena Aguirre Peralta  
 FACULTAD: FECYT  
 ESCUELA: Programas Semi presenciales - Pedagogia  
 ASUNTO: Solicito muy comedidamente, autorice la inscripción para el primer semestre de la especialidad Parvularia.

CI. 171886142-8

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

RESOLUCION: \_\_\_\_\_

**Gráfico sobre el proceso a realizar en la digitalización de los documentos estudiantiles**



<http://www.rimanatural.mx/proceso.>

**Procedimiento a seguir en la digitalización del archivo estudiantil de la carrera Parvularia “Isped”**

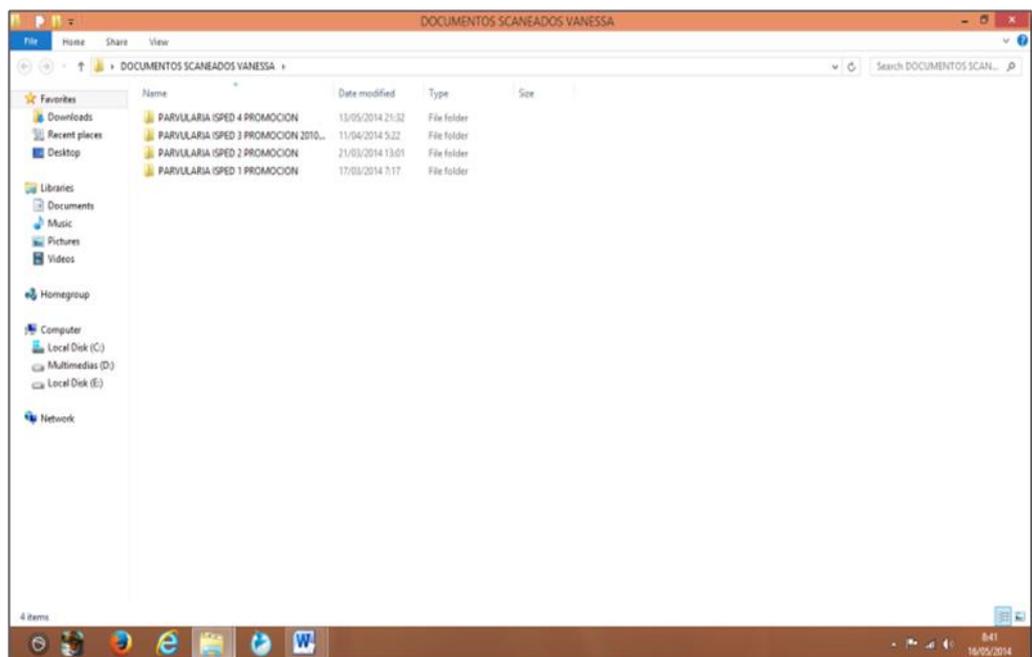
1. Reconocimiento del archivo de la Carrera
2. Ubicación de las carpetas
3. Se solicitó la lista de los estudiantes a la secretaria
4. Se verifico que los documentos se encuentren legibles
5. Se procedió a escanear la documentación

## PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE ARCHIVOS ESTUDIANTILES

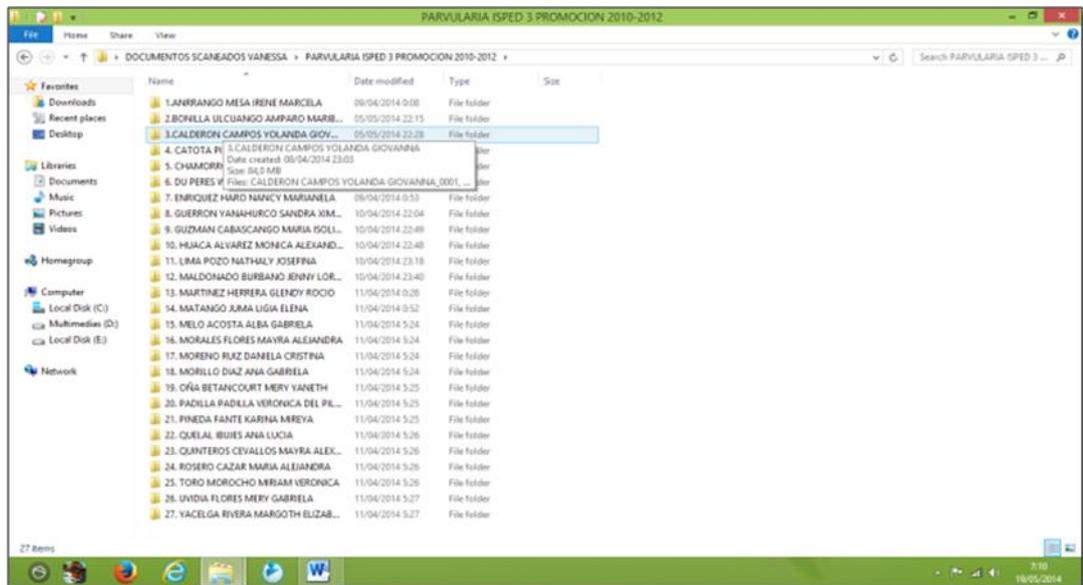
Se inicia en la pantalla del sistema que dispone la secretaria



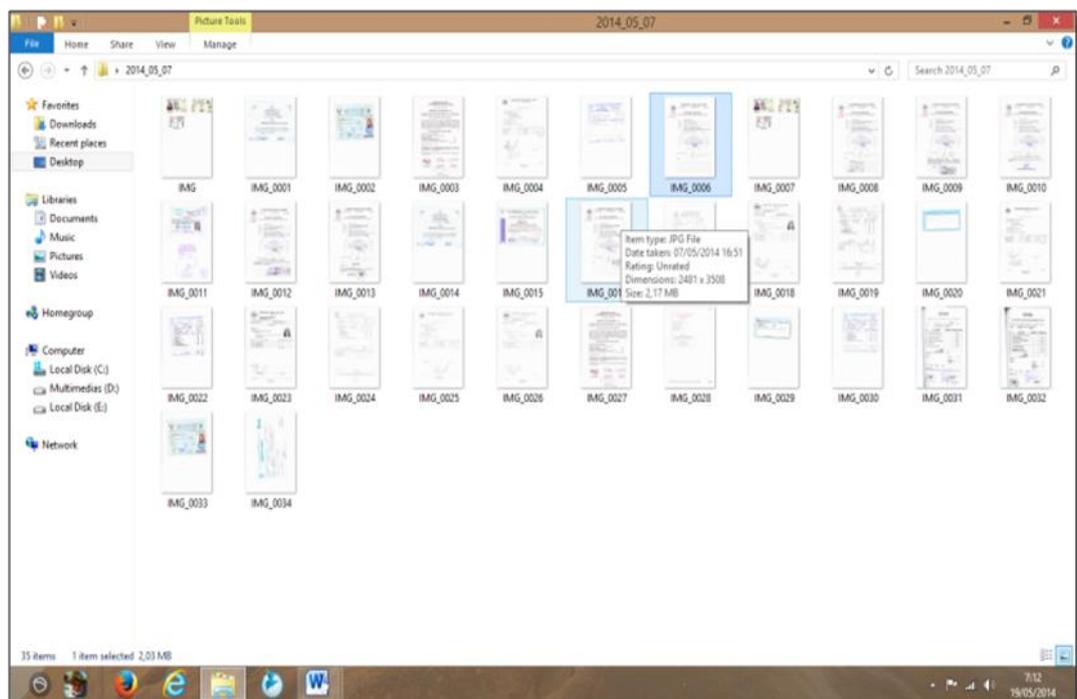
Se crea una carpeta con el nombre de la carrera



Luego se desplaza y se abirán las carpetas, las cuales están identificadas con el nombre de cada estudiante



Se solicita el nombre de la estudiante y se desplegara todos los documentos personales que se encuentran en el archivo digital los cuales están en pdf



Luego damos “clic” en la imagen, se desplegara en toda la pantalla el documento solicitado, se envía a imprimir para hacer entrega del mismo al solicitante de manera rápida y confiable



## RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

<p><b>RESPALDO DE LA INFORMACION</b></p>	<p>El respaldo de información es un proceso importante que debe tener el usuario de computadora, sea un equipo portátil o un equipo de escritorio. Los respaldos permiten al usuario en algún momento dado recuperar información que haya sido dañada por virus, fallas en el equipo o por accidentes</p>
<p><b>RESPONSABLES</b></p>	<p>FECYT Personal Administrativo Responsable de la carrera Parvularia “ISPED”</p>
<p><b>OBJETIVO</b></p>	<p>Guardar un respaldo de la información de documentos en caso de pérdida en el computador, este respaldo debemos guardarlo en CD O DVD u otro computador</p>

## **6.7 IMPACTOS**

- Eficiencia y rapidez en la consulta de documentos y expedientes estudiantiles.
- Incremento en la agilidad del personal de secretarías.
- Seguridad a nivel documento: los usuarios pueden ver los documentos para los que están autorizados.
- Mediante el archivo digital se evitara el deterioro y pérdida de los documentos de los estudiantes.
- Tendrán una mayor accesibilidad a la información, proporcionando un servicio de primera hacia los usuarios en los trámites que requieran.

### **Administrativo**

La implementación del archivo digital de archivo de la Carrera de Parvularia “Isped” tendrá un impacto administrativo porque su aplicación garantiza mejores resultados en el procesamiento de la información, con respecto a los factores tiempo, precisión custodia, conservación y calidad de atención.

### **Educativo**

La ejecución de esta investigación represento sin duda un reto que asumió con entera responsabilidad atendiendo a los requerimientos del programa y como mejorar opción para vincular la teoría con el ejercicio práctico de una parte importante del quehacer laboral.

### **Económico**

La aplicación del programa digital de archivo establece normas estandarizadas de procedimientos y tiene impacto económico considerando que no requiere inversión alguna; por el contrario, la adopción de la propuesta como mecanismo de trabajo para personal

responsable del archivo de la facultad, le permitirá a la institución ahorrar tiempo y dinero a más del valor agregado que representa el mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios.

## **6.8 DIFUSIÓN**

Luego de haber realizado el escaneo completo de la documentación del archivo estudiantil de la carrera de Parvularia “ISPED”, se socializa con las secretarías de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra, y se procede a instruir al personal que labora en la mencionada Carrera sobre el funcionamiento del archivo digital.

## 6.9 BIBLIOGRAFÍA

AZEVEDO Abaete

BARON, ROBERT Y BYRNE Donn, (1998),

BOLAÑOS Esteban, en su artículo el papel de la archivística en la nueva sociedad de la formación.

BONILLA Luis: [luisbonillamegaupload.blogspot.es](http://luisbonillamegaupload.blogspot.es) sistema de Clasificación del archivo

CANALES DE DOCUMENTOS, 2, 1999 PAGES- 103-120

CORAZÓN Mónica [www.corazonmonica.blogspot.com](http://www.corazonmonica.blogspot.com) (técnicas de archivo)

CRUZ Mundet José Ramón

Cruz Mundet, José Ramón. (2001):

DELGADO GÓMEA Alejandro (España) Funciones, Procesos y Requisitos

DELGADO Gómez Alejandro

DICCIONARIO LAROUSSE - WIKIPEDIA, LA ENCICLOPEDIA LIBRE

DUQUE MOLINA Dora [www.Doraduque.wordpress.com](http://www.Doraduque.wordpress.com)

ENCICLOPEDIA BASICA DE ADMINISTRACION Y AUDITORIA Nelson Dávalos Arcentales

Fernández Verde Lola” (2010

GÓMEZ MORUECO Raúl [www.emagister.com/curso-archivo-clasificacion-documenos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos](http://www.emagister.com/curso-archivo-clasificacion-documenos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos)

Larousse Editorial, S.L., el Archivo lo define de la siguiente manera:

<http://es.thefreedictionary.com/archivo>

LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS

María Magdalena Polanco (Venezuela)

OCA Ismeria [www.mundoarchivistico.com.ar/tipos de archivos](http://www.mundoarchivistico.com.ar/tipos de archivos)

Océano Volumen 2. La oficina define

Porter N. y Kubin L.

SERNA GÓMEZ Humberto (2006)

SEVILLA Quiroz María Antonieta

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

ZAPATA, Imelda

<http://es.slideshare.net>

[\*\*http://www.monografias.com/trabajos33/fundamentos-educacion/\*\*](http://www.monografias.com/trabajos33/fundamentos-educacion/)

## ANEXOS

### ÁRBOL DE PROBLEMAS



## MATRIZ DE COHERENCIA

<p><b>TEMA:</b> “ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PARVULARIA “ISPED”, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTEAÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA”.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar los procedimientos para archivar los documentos estudiantiles para mejorar su eficiencia y manejo en la facultad de Educación ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte y mejorar los procesos mediante un archivo digital para mejorar el servicio en la entrega de documentación.</p>
<p><b>SUB TEMAS O SUB PROBLEMAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los problemas que poseen las secretarías y servidores de la FECYT sobre el uso del sistema de archivo?</li> <li>• Cuáles son las fortalezas y debilidades en la forma de atención y externa de los usuarios en la facultad?</li> <li>• Cómo elaborar un programa digital sobre el manejo del sistema de archivo?</li> <li>• ¿Cómo socializar el programa digital para el manejo del sistema de archivo?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la facultad.</li> <li>• Fundamentar teóricamente el sistema de archivo estudiantil numérico.</li> <li>• Validar la propuesta de investigación y aplicarla.</li> <li>• Diseñar el archivo estudiantil para mejorar la calidad y rapidez en la entrega de documentos.</li> </ul>

## ENCUESTAS

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**Encuesta aplicadas a las secretarias de la carrera de Parvularia convenio “ISPED” de la Facultad de Educación ciencia y Tecnología de la universidad Técnica del Norte**

#### Objetivo

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

#### Instrucciones

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

Fecha:

Cargo:

Tipo: Nombramiento

Contrato

Otro

Título:

Tiempo de Servicio en la Institución:

Cuestionario:

**1. ¿El sistema de archivo que Ud. maneja tiene una organización?**

Muy bueno

Buena

Regular

Mala

2. ¿De qué manera ubica la información en el archivo?

Muy fácil

Fácil

Muy difícil

Difícil

3. ¿El archivo que maneja actualmente le permite una adecuada conservación de la información?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

4. ¿Cree usted que la falta de referencia para ubicar la información impide el buen manejo del sistema de archivo?

Si impide

no impide

No es necesario

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

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Nunca

6. ¿Cuál es el tiempo que se demora para dar solución a un trámite con el sistema actual de archivo?

Inmediato

un día entre dos y tres días

más de tres días

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

Siempre

A veces

Nunca

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

Siempre

Casi siempre

A veces  
Nunca

**9. ¿Cree usted que un sistema de archivo computarizado ayuda en la agilidad de los trámites?**

Mucho  
Poco  
Nada

**10. ¿Un sistema de archivo computarizado le permitiría atender con calidad en los requerimientos del usuario?**

Siempre

A veces

Nunca

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**Encuesta aplicadas a los estudiantes de la carrera de**  
**Parvularia convenio “ISPED” de la Facultad de Educación**  
**ciencia y Tecnología de la universidad Técnica del Norte**

**Objetivo**

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

**Instrucciones**

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

**Fecha.**

**1. ¿Cómo estudiante ha visto si el sistema de archivo de la carrera tiene organización?**

Si No

**2. ¿Mediante lo que ha observado, es fácil la ubicación de los documentos en el archivo?**

Muy fácil

Fácil

Muy difícil

Difícil

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

Mucho  
Poco  
Nada

**4. ¿Cree usted que la forma como está clasificada la información en el archivo ayuda a satisfacer las necesidades de los estudiantes?**

Siempre  
Casi siempre  
A veces  
Nunca

**5. ¿Considera usted que se deben mejorar los procesos de archivo para mejorar la calidad de atención?**

Siempre  
Casi siempre  
Ocasionalmente  
Nunca

**6. ¿Cree usted que la falta de referencias de clasificación impide el buen manejo del sistema de archivo?**

Si impide  
No impide  
No es Necesario

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

Inmediato  
Un día  
Entre dos y tres días  
Más de tres días

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

Siempre  
A veces  
Nunca

**9. ¿El sistema actual del archivo permite atender con calidad a los requerimientos del estudiante?**

Siempre  
A veces  
Nunca

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

Mucho  
Poco  
Nada

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Contestación de preguntas de investigación realizada a las secretarias**

**Pregunta N° 1**

**¿El sistema de archivo que Ud. maneja tiene una organización?**

Muy bueno

Buena

Regular

Mala

**Pregunta N° 2**

**¿De qué manera ubica la información en el archivo?**

Muy fácil

Fácil

Muy difícil

Difícil

**Pregunta N° 3**

**¿El archivo que maneja actualmente le permite una adecuada conservación de la información?**

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

**Pregunta N° 4**

**¿Cree usted que la falta de referencia para ubicar la información impide el buen manejo del sistema de archivo?**

Si impide

no impide

No es necesario

**Pregunta N° 5**

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

Siempre      Casi siempre      Ocasionalmente      Nunca

**Pregunta N° 6**

**¿Cuál es el tiempo que se demora para dar solución a un trámite con el sistema actual de archivo?**

Inmediato      un día      entre dos y tres días      más de tres días

**Pregunta N° 7**

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

Siempre        
A veces        
Nunca     

**Pregunta N°8**

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

Siempre        
Casi siempre        
A veces        
Nunca

**Pregunta N° 9**

**¿Cree usted que un sistema de archivo computarizado ayuda en la agilidad de los trámites?**

Mucho

Poco

Nada

X

**Pregunta N° 10**

**¿Un sistema de archivo computarizado le permitiría atender con calidad en los requerimientos del usuario?**

Siempre

A veces

Nunca

**Contestación de preguntas de investigación realizada a las Estudiantes**

**Pregunta N° 1**

**¿Cómo estudiante ha visto si el sistema de archivo de la carrera tiene organización?**

Si No

**Pregunta N° 2**

**¿Mediante lo que ha observado, es fácil la ubicación de los documentos en el archivo?**

Muy fácil

Fácil

Muy difícil

Difícil

**Pregunta N° 3**

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

Mucho

Poco

Nada

**Pregunta N° 4**

**¿Cree usted que la forma como está clasificada la información en el archivo ayuda a satisfacer las necesidades de los estudiantes?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**Pregunta N° 5**

**¿Considera usted que se deben mejorar los procesos de archivo para mejorar la calidad de atención?**

Siempre  
Casi siempre  
Ocasionalmente  
Nunca

**Pregunta N° 6**

**¿Cree usted que la falta de referencias de clasificación impide el buen manejo del sistema de archivo?**

Si impide  
No impide  
No es Necesario

**Pregunta N° 7**

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

Inmediato  
Un día  
Entre dos y tres días  
Más de tres días

**Pregunta N° 8**

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

Siempre

A veces  
Nunca

**Pregunta N° 9**

**¿El sistema actual del archivo permite atender con calidad a los requerimientos del estudiante?**

Siempre  
A veces  
Nunca

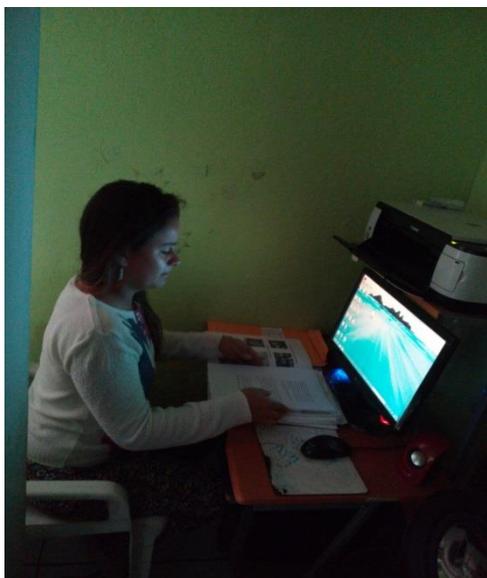
  
  

**Pregunta N° 10**

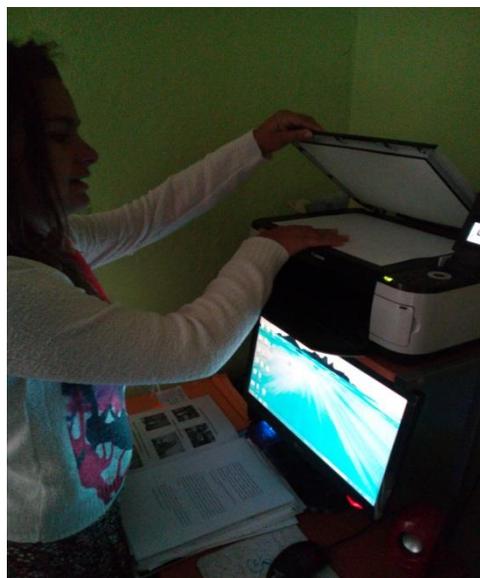
**¿Cree que se mejoraría la atención a los estudiantes con un archivo computarizado?**

Mucho  
Poco  
Nada

Ordenando la documentación



escaneando los documentos





**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:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1753596483		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	RAMÍREZ BETANCOURT VANESSA LILYE		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Víctor Jaramillo 1-118 y Raúl Montalvo		
<b>EMAIL:</b>	vanelilye.22@gmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2547183	<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	0999112844

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	"ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PARVULARIA "ISPED" DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA"
<b>AUTOR (ES):</b>	RAMÍREZ BETANCOURT VANESSA LILYE
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2015/02/23
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. Vicente Yandún

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

Yo, RAMÍREZ BETANCOURT VANESSA LILYE, con cédula de identidad Nro. 1753596483, 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 Febrero de 2015

**EL AUTOR:**

(Firma)

  
Nombre: RAMÍREZ BETANCOURT VANESSA LILYE  
C.C. 1753596483



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, RAMÍREZ BETANCOURT VANESSA LILYE, con cédula de identidad Nro. 1753596483 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: **“ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PARVULARIA “ISPED” DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA”** que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 19 días del mes de febrero de 2015

(Firma) 

Nombre: RAMÍREZ BETANCOURT VANESSA LILYE  
Cédula: 1753596483