



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y
TECNOLOGÍA**

**TEMA: “EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL
ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE
CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE Y SU
INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES,
AÑO 2013, PROPUESTA ALTERNATIVA”**

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

AUTORAS: Gordillo Torres Johana Patricia

López Guerrero Viviana Jhadyra

DIRECTOR: Ab. Ernesto Grijalva

Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Al haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, acepté con satisfacción participar como director del trabajo de grado del tema: **EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES, AÑO 2013, PROPUESTA ALTERNATIVA**, trabajo realizado por : Señorita Johana Patricia Gordillo Torres y Viviana Jhadyra López Guerrero, previo a la obtención del Título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, 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.



Ab. Ernesto Grijalva

DIRECTOR

RESUMEN

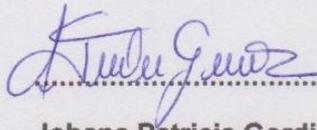
El trabajo de investigación se enfoca en la implementación de un archivo digital para mejorar el manejo de documentos estudiantiles y atención al usuario en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, razón que determinó la formulación de la investigación. **“EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES”** por lo que se observó la necesidad de realizar un archivo digital para evitar el deterioro y pérdida de los documentos de los estudiantes; se desarrolló este trabajo de grado utilizando los métodos: Inductivo, Deductivo, Analítico y Estadístico y como técnica se utilizó la Encuesta; ésta se aplicó a los estudiantes de la carrera, obteniendo como resultado que, existe desorden y extravío de información causando malestar y pérdida de tiempo en la tramitación de documentos. Este proceso se inició con la organización de las carpetas estudiantiles por periodos académicos; luego clasificación de la documentación que contienen las carpetas, sacar binchas y grapas para después pasar al proceso de escaneo de los documentos originales, siendo guardados en PDF para evitar la manipulación de la información. Los documentos fueron guardados en carpetas por promoción con el nombre del estudiante y detallando el tipo de documento en personales, notas, actas de matrícula, entre otras. Una vez culminado el escaneo se elaboró un programa sencillo en Word con hipervínculos; luego la información escaneada se la ingresó a dicho programa. Finalmente, se guardó en medios de almacenamiento como CDs y disco duro con su respectivo respaldo para ser entregados a las secretarías de la carrera. Este sistema es muy útil, ya que toda la información digitalizada se encuentra en el ordenador y no es necesario ir al archivo en busca de los documentos físicos solicitados evitando el malestar en el usuario. Se deberá continuar ingresando la información de los estudiantes con la finalidad de mantener actualizado su archivo personal; lo propio deberá hacerse con los estudiantes nuevos, para de esta manera proporcionar atención de calidad al usuario externo. Finalmente con el respectivo análisis e interpretación de resultados de la investigación realizada, se ha llegado a conclusiones y recomendaciones orientadas a solucionar y mejorar la imagen de la institución.

SUMMARY

This research work focuses on the implementation of a digital file to improve the management of student records and customer service in the Faculty of Education, Science and Technology reason that determined the formulation of research. "SCANNING PROCESS FILE OF THE SECRETARIAT OF THE CAREER OF CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN OF UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AND ITS INFLUENCE ON THE CARE OF STUDENTS 'so that we noticed the need for a digital archive to prevent deterioration and loss of student papers; this paper grade was developed using the methods: Inductive, Deductive, Analytical and Statistical Survey and as a technique was used; it was applied to students of the career, the result being that there is disorder and loss of information causing discomfort and loss of time in processing documents. This process began with the organization of student folders academic periods; then classification of documents containing folders, headbands and clips out and then move to the process of scanning original documents being saved in PDF to prevent manipulation of information. The documents were saved in folders by promotion with the student's name and the type of document detailing personal, notes, certificates of registration, among others. Once completed scanning a simple program was developed in Word with hyperlinks; then the scanned information is entered the program. Finally, it was saved on storage media such as CDs and hard disk with its own support to be delivered to the secretaries of the race. This system is very useful, since all the information is scanned into the computer and do not need to go to file for the requested documents avoiding physical discomfort user. He will continue to enter the student information for the purpose of keeping your personnel file; likewise should be made with new students, to thereby provide quality care to the external user. Finally with the respective analysis and interpretation of results of research conducted, it has come to conclusions and recommendations to solve and improve the image of the institution.

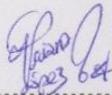
AUTORÍA

Nosotras, **Johana Patricia Gordillo Torres**, portadora de la cédula de ciudadanía No. 1004113526 y **Viviana Jhadyra López Guerrero** con cédula de ciudadanía No. 100274025-4 declaramos bajo juramento que el presente trabajo es de nuestra autoría y los resultados de la investigación son de nuestra total responsabilidad, además que no han sido presentado previamente para ningún grado ni calificación profesional; y que he respetado las diferentes fuentes de información



.....
Johana Patricia Gordillo Torres

1004113526



.....
Viviana Jhadyra López Guerrero

100274025

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

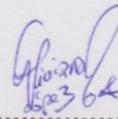
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Nosotras, **Johana Patricia Gordillo Torres**, portadora de la cédula de ciudadanía No. 1004113526 y **Viviana Jhadyra López Guerrero** con cédula de ciudadanía No. 1002740254, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4, 5 y 6, en calidad de autoras de la obra o trabajo de grado denominado: **“EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES, AÑO 2013, PROPUESTA ALTERNATIVA”**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia 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.



Johana P. Gordillo Torres

1004113526



Viviana J. López Guerrero

1002740254

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

Por medio del presente documento dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004113526; 1002740254
APELLIDOS Y NOMBRES:	JOHANA PATRICIA GORDILLO TORRES VIVIANA JHADYRA LÓPEZ GUERRERO
DIRECCIÓN:	Ibarra, Tulcán 3-134 y 13 de Abril Ibarra, Azaya calle Riobamba 4-13 y San Salvador
EMAIL:	johyssgordillo@gmail.com ; lviviana57@gmail.com
TELÉFONO FIJO:	2683-159 ; 2545-139
TELÉFONO MÓVIL:	099338942 ; 0939238847
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES"
AUTORAS :	JOHANA PATRICIA GORDILLO TORRES VIVIANA JHADYRA LÓPEZ GUERRERO
FECHA: AAAAMMDD	2014/12/15
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TITULO POR EL QUE PTA:	Lic. Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Ab. Ernesto Grijalva

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

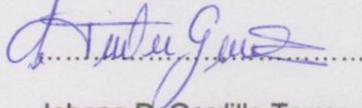
Nosotras, **Johana Patricia Gordillo Torres**, portadora de la cédula de ciudadanía No. 1004113526 y **Viviana Jhadyra López Guerrero** con cédula de ciudadanía No. 1002740254, en calidad de autoras y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizó a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

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

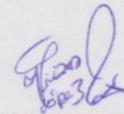
Ibarra, a los 15 días del mes de diciembre de 2014

LAS AUTORAS:



Johana P. Gordillo Torres

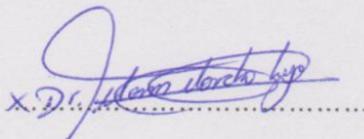
1004113526



Viviana J. López Guerrero

1002740254

ACEPTACIÓN:

X. 

Ing. Betty Chávez

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

A mis padres que me han inculcado el valor del trabajo, estudio y esfuerzo; familiares y amigos por estar presentes en aquellos momentos difíciles apoyándome e impulsándome a continuar y cumplir con una de las metas trazadas en mi vida. Los triunfos se consiguen con sacrificio y dedicación, este trabajo refleja el esfuerzo de cuatro años de estudio.

Johana Patricia Gordillo Torres

A mi esposo e hijos por ser las personas que me acompañaron durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, a mi madre y padre quienes a la distancia han velado por mí durante este arduo camino para convertirme en una profesional e infinitamente a mis hermanos y hermana quienes con sus consejos han sabido darme ánimo para culminar mi carrera profesional

Viviana Jhadyra López Guerrero

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme culminar mis estudios con éxito y sabiduría, a mis padres, a todos quienes me rodean y apoyan incondicionalmente, gracias por estar presentes en cada momento adverso o lozano, por ustedes he logrado ser una profesional.

A mis maestros que depositaron sus conocimientos y enriquecieron nuestras mentes no solo con enseñanzas teóricas sino también en valores.

Johana Patricia Gordillo Torres

Agradezco a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida; por los triunfos y los momentos difíciles que me enseñaron a continuar con firmeza. A mis amigas y amigo que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final de este camino. A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me compartieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Viviana Jhadyra López Guerrero

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	i
RESUMEN.....	ii
SUMMARY	iii
AUTORÍA.....	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO	v
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vi
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 ANTECEDENTES.	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5. DELIMITACIÓN	4
1.5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	4
1.5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	5
1.6. OBJETIVOS	5
1.6.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.7. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.7.1 FACTIBILIDAD	7
CAPÍTULO II	8
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	8

Teoría Humanista.....	8
2.1.1. FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA	9
Teoría Cognitiva	9
2.1.2. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA.....	10
Teoría Socio-crítica.....	10
2.1.3. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA	12
Teoría de valores	12
2.1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	14
2.1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16
2.1.5.1. PROCESO DE DIGITALIZACIÓN	17
2.1.5.2. DEFINICIÓN DE DIGITALIZACIÓN	18
2.1.5.3. USOS DE LA DIGITALIZACIÓN	19
2.1.5.4. IMPORTANCIA DE LA DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO	19
2.1.5.5. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	20
2.1.5.6. SISTEMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO	20
2.1.5.7. LA ARCHIVÍSTICA	21
2.1.5.8. CONCEPTO BÁSICO DE ARCHIVO	22
2.1.5.9. EL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO.....	23
2.1.5.10. IMPORTANCIA DE UN ARCHIVO	24
2.1.5.11. IMPORTANCIA DEL ARCHIVO EN LA EMPRESA MODERNA... 24	
2.1.5.12. FUNCIONES DE UN ARCHIVO.....	26
2.1.5.13. PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA ARCHIVAR.	26
2.1.5.14. COMO ARCHIVAR	27
2.1.5.15. CLASIFICADOR PARA ARCHIVOS DE ACCIÓN	28
2.1.5.16. SISTEMAS PARA CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	29
2.1.5.17. TÉCNICAS DE ARCHIVO.....	32
2.1.5.18. SISTEMA DE ARCHIVO	33
2.1.5.19. IMPORTANCIA Y FINES DE UN ARCHIVO	33
2.1.5.20. FINES DEL ARCHIVO	34
2.1.5.21. FINALIDAD DE LAS REGLAS DE CLAS. DE ARCHIVO	34
2.1.5.22. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.....	34
2.1.5.23. TIPOS DE ARCHIVO.....	36
2.1.5.24. TIPOS DE ARCHIVADORES.....	37
2.1.5.25. TRANSFERENCIA Y ELIMINACIÓN DE ARCHIVOS	40

2.1.5.25. ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO	43
2.1.5.26. MATERIALES DE OFICINA	44
2.1.5.27. SERVICIO AL CLIENTE.	46
2.1.5.28. ASPECTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.	46
2.1.5.29. TIPOS DE SERVICIO	48
2.1.5.30. LA IMPORTANCIA DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE ...	48
2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	49
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	51
2.4. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	54
2.5. MATRIZ CATEGORIAL	55
CAPÍTULO III	56
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
3.1.1 Investigación Descriptiva	56
3.1.2 Investigación propositiva.....	56
3.1.3 Investigación Cualitativa	57
3.2. MÉTODOS.....	57
3.2.1 Método Deductivo	57
3.2.2 Métodos Analíticos.....	58
3.2.3 Método Inductivo	58
3.2.4 Método Sintético	58
3.2.5 Método Matemático - Estadístico	58
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	59
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	59
3.5. CÁLCULO DE LA MUESTRA.....	60
CAPÍTULO IV.....	62
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	62
4.1.1. Encuesta dirigida a estudiantes de la carrera Contabilidad y Computación	63
CAPÍTULO V.....	71
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
5.1 CONCLUSIONES.....	71
5.2 RECOMENDACIONES.....	72
CAPÍTULO VI.....	73

6. PROPUESTA ALTERNATIVA.....	73
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA	73
6.2 JUSTIFICACIÓN.....	73
6.3 FUNDAMENTACIÓN	74
6.4 OBJETIVOS	77
6.4.1 GENERAL	77
6.4.2 ESPECÍFICOS.....	77
6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	77
6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	78
6.6.1 Instalación de los equipos.....	80
6.6.3 Clasificación de los archivos	84
6.6.5 Capacitación	88
6.6.6 PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	90
6.6.7 MANEJO DEL ARCHIVO DIGITAL DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN	93
6.6.7.1 ACTUALIZACIÓN E INGRESO DE DOCUMENTOS	94
6.7 IMPACTOS.....	96
6.7.1 Administrativo	96
6.7.2 Económico.....	97
6.7.3 Educativo.....	97
6.8 DIFUSIÓN.....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	98
LINKOGRAFÍA.....	99
ANEXOS.....	100
ÁRBOL DE PROBLEMAS	101
ENCUESTA.....	102
MATRIZ DE COHERENCIA.....	105
FOTOS DEL ARCHIVO DE LA CARRERA	106

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Matriz Categorical	55
TABLA 3: Población y Muestra de Estudiantes.....	61
TABLA 4: Organización técnica del archivo	63
TABLA 5: Ubicación de información.....	64
TABLA 6: Calificación de atención al usuario.....	65
TABLA 7: Agilidad de trámites	66
TABLA 8: Tiempo de entrega de documentos	67
TABLA 9: Atención de calidad	68
TABLA 10: Atención en requerimientos del usuario	69
TABLA 11: Implementación de archivo digital.....	70
TABLA 12: Instalación de los equipos	81
TABLA 13: Organización del archivo	83
TABLA 14: Clasificación de los archivos	85
TABLA 15: Proceso de digitalización	87
TABLA 16: Capacitación	89
TABLA 17: Matriz de Coherencia	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Organización técnica del archivo	63
GRÁFICO 2: Ubicación de información	64
GRÁFICO 3: Calificación de atención al usuario	65
GRÁFICO 4: Agilidad de trámites.....	66
GRÁFICO 5: Tiempo de entrega de documentos	67
GRÁFICO 6: Atención de calidad	68
GRÁFICO 7: Atención en requerimientos del usuario.....	69
GRÁFICO 8: Implementación de archivo digital.....	70
GRÁFICO 9: Escaneo de documentos.....	90
GRÁFICO 10: Progreso de escaneo.....	91
GRÁFICO 11: Elección formato del documento.....	92
GRAFICO 12: Guardar documento	92
GRÁFICO 13: Promociones de estudiantes egresados y actuales	93
GRÁFICO 14: Documentos estudiantiles	94
GRÁFICO 15: Ingreso de nueva información	94
GRÁFICO 16: Archivo digitalizado	95
GRÁFICO 17: Hipervínculo con documentos estudiantiles.....	96

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los archivos forman parte importante de la información de una institución, expresan la historia y las actividades que se generan día a día por ello se requiere almacenarla en medios confiables para evitar su deterioro o pérdida.

La situación actual del manejo de la documentación estudiantil en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología en la carrera de Contabilidad y Computación, demanda la aplicación de un sistema de archivo digital acorde a los avances tecnológicos y de fácil manejo que garantice efectividad y eficiencia en la entrega de información por parte de la secretaría.

El sistema de archivo propuesto requiere que el personal de la secretaría, se adapte al cambio e innovación tecnológica para satisfacer las necesidades exigentes del usuario.

Este trabajo está conformado por los siguientes capítulos:

El Capítulo I, se refiere a los antecedentes históricos de la Universidad Técnica del Norte, el planteamiento del problema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

El Capítulo II, contiene el marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales en materia de archivo, digitalización de documentos y

atención al cliente, incluye un glosario de términos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su respectiva matriz categorial.

El Capítulo III, presenta la metodología de investigación que se utilizó durante la etapa investigativa.

En el Capítulo IV, se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación aplicados.

El Capítulo V, presenta las conclusiones y recomendaciones adquiridas de los datos procesados para el mejoramiento en la sistematización de procesos de archivo.

El Capítulo VI, contiene la Propuesta Alternativa con su respectivo título, la justificación del porqué se va a realizar la propuesta, base teórica, el objetivo general y específicos, la ubicación sectorial y física de la investigación, la forma como se va desarrollar la propuesta planteada, el impacto social que genera y finalmente, la manera como se validó la propuesta.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES.

La Universidad Técnica del Norte para su aprobación pasó por un difícil proceso en los gobiernos de turno desde los años setenta hasta el 18 de julio de 1986 fecha en la que se creó la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE mediante “Ley 43 publicada en el Registro Oficial Número 482”y se rige por la Constitución Política del Estado, la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas y otras leyes conexas.

Las facultades pioneras fueron, Ciencias de la Educación, Administración de Empresas, Enfermería e Ingeniería. Con el pasar de los tiempos se crearon las diversas facultades y especializaciones con las que actualmente cuenta la Universidad.

La Facultad de Ciencias de la Educación inició con varias especialidades; entre ellas, la de Contabilidad Pedagógica, en la que se formaban docentes para educación media en la especialidad de contabilidad. En vista de los avances tecnológicos de la informática y con el fin de brindar una formación integral y en función de las necesidades ocupacionales del estudiante y del medio, previo un diagnóstico de los

requerimientos de ese entonces, se optó por presentar el proyecto de reforma de la especialidad, a las autoridades de la facultad, quienes, acogieron la propuesta, siguiendo el trámite correspondiente hasta su legalización como, la Carrera de Contabilidad y Computación, misma que se ratifica con el cambio de denominación de Facultad de Ciencias de la Educación a Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, FECYT.

Lo expresado se confirma en el Of. Nro. 154-UTN-HCU del 8 de agosto 2000, dirigido por el Lic. Alberto Andrade Secretario General (e) en el que expresamente manifiesta: “El Honorable Consejo Universitario, en sesión ordinaria del 26 de juliodel2000, luego de una amplia explicación realizada por el Sr. Decano de la Facultad de CC.EE. resolvió aprobar el “PROYECTO DE REFORMAS Y CAMBIO DE DENOMINACIÓN DE LA FAC. DE CC.EE., FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA”, previo análisis exhaustivo de la Comisión Académica”.

La Carrera de Contabilidad y Computación cuenta con un promedio de 130 estudiantes en cada período académico, quienes reciben una formación integral de manera presencial, con la tutoría de maestros titulados de cuarto nivel con conocimientos amplios y adecuados en formación científica y humana. Lo que nos demuestra el adelanto progresivo y a pasos agigantados de la UTN en el desarrollo de la sociedad en brindar profesionales capaces y éticos.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El espacio en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología es reducido lo que afecta en la desorganización y ha causado deterioro de

importantes documentos por causa de factores como la humedad, presencia de hongos, roedores, inadecuada ventilación e iluminación; características no aptas para la conservación de documentos.

Toda la documentación generada en una institución, se la almacena cuidadosamente en un archivo común, siendo éste, el testimonio de su continuidad; sin embargo, en muchas instituciones públicas y privadas, se lleva la documentación sin técnicas adecuadas de archivo esto se ocasiona por la resistencia al cambio; se desconoce que los documentos en general, tienen su vida útil debidamente reglamentada y que estas normas deben ejecutarse estrictamente en toda Institución, para lo cual es necesario cuantificar y calificar el material estudiantil existente.

El conocimiento sobre archivo es importante para el buen manejo del mismo, con él se obtiene mayor organización y estética, optimiza el tiempo al realizar la búsqueda de documentos ya sea activos o pasivos, no es necesaria una especialización en archivística basta con los ánimos de aprendizaje para obtener conocimientos básicos de las técnicas de archivo que se las puede aplicar fácilmente y sin la utilización de altos recursos económicos.

El archivo digital en la FECYT no se ha implementado en su totalidad por el acceso limitado a la tecnología brindada a las secretarías, por lo que se cree pertinente la digitalización completa del archivo estudiantil para mejorar los procesos y llevar un manejo adecuado de los documentos y así contribuir en el progreso tecnológico de la universidad adaptándolo a un nuevo sistema que mejore su imagen y productividad.

Todos los factores ya mencionados concluyen en una atención deficiente, reflejada en los usuarios ya que los estudiantes no pueden obtener su información de manera oportuna, lo que ocasiona retraso en los trámites por tener la labor de acudir a buscar en el archivo físico corriendo el riesgo de no encontrar el documento requerido por la falta de organización y codificación, lo que crea insatisfacción de los usuarios por su dificultad y proceso tedioso en algunos casos.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

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

Desorden y pérdida de documentación en el archivo estudiantil de la Carrera de Contabilidad y Computación de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.

1.5. DELIMITACIÓN

1.5.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

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

1.5.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación se realizó en el período marzo 2013 a junio 2014.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Modificar los procedimientos en el archivo de documentos estudiantiles de la carrera de Contabilidad y Computación en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte mediante un archivo digital para mejorar su manejo y eficiencia.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la facultad.
- Fundamentar teóricamente el sistema de archivo estudiantil digital.
- Diseñar un archivo digital para el manejo de los documentos estudiantiles.
- Aplicar la propuesta de investigación y socializarla.

1.7. JUSTIFICACIÓN

Con el Sistema de Archivo Estudiantil digital propuesto, la Facultad estará en condiciones de potencializar las actividades estudiantiles, erradicar la

información extemporánea, postergación de trámites, pérdida de tiempo, deterioro de documentos y el malestar generalizado a nivel de estudiantes y usuarios que se presentan diariamente a realizar diferentes tipos de trámites.

Los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias, la experiencia en las prácticas pre-profesionales, han permitido realizar de manera óptima la investigación, para detectar los problemas existentes en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología en la materia de archivo, aportar a través de la investigación y aplicación de un archivo digital, eficiencia en la organización y acceso a la documentación.

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

Los beneficiarios directos de la investigación son los graduados, egresados, estudiantes de la carrera de Contabilidad y Computación, ya que podrán utilizar los documentos de acuerdo a las necesidades personales y profesionales. En cambio los empleados asignados a esta área, cumplirán con un servicio de calidad, lo que repercutirá en la imagen institucional de la Facultad y de la Universidad Técnica del Norte.

Otro factor que justifica la investigación, es el incremento del volumen documental de la FECYT, que hace necesaria la normalización de la gestión de documentos administrativos, así como la aplicación de calidad

y eficacia en la organización y acceso a la documentación que genera esta Unidad Académica.

1.7.1 FACTIBILIDAD

La investigación y la implementación de un Sistema de Archivo Estudiantil digital en la Carrera de Contabilidad y Computación de la Universidad Técnica del Norte, será factible realizarla por las siguientes razones:

- Existe la colaboración del personal y autoridades de la FECYT.
- El investigador dispondrá de los recursos económicos y del tiempo necesario para la investigación.
- Los conocimientos de las autoras en calidad de Secretarias y su experiencia, así como los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, permitirán que la investigación se realice y facilite el desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Teoría Humanista

Dentro de la interrelación dinámica de la documentación escrita con el hombre se encuentra la funcionalidad administradora de cómo el ser humano planifica, dirige, ejecuta y controla la información de acuerdo a las circunstancias en que se circunscribe a las realidades del contexto; por otro lado, la dinámica de la ciencia de la Archivología determina que el hombre solo puede redefinir su historia a través de la destrucción de la información, lo cual nunca podrá suceder; ya que existe información escrita y documentada del origen y evolución del hombre.

Gracias a la archivología se han guardado como verdaderas reliquias en museos y centros de investigación, más bien el hombre debe pensar en lo que fueron sus antepasados, lo que es ahora y lo que será en el futuro, debe adaptarse al cambio social que generalmente se basa en el crecimiento macroeconómico y social de los pueblos.

Fundamento filosófico de la archivología según (Thyles ,2005), es una reflexión racional que se sitúa en el punto de la necesidad de salvaguardar información necesaria para una institución y para el ser humano. A través de la historia, el

hombre siempre ha tenido la precaución de dejar rastros, huellas, datos que han sido guardados desde la época cavernícola en paredes, árboles, papiros y en épocas modernas en papeles, archivos y en la actualidad en forma digitalizada.

2.1.1. FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

Teoría Cognitiva

La concepción del mundo brinda al individuo un marco general valorativo y cognoscitivo para la realización de su actividad, mientras que las orientaciones de la personalidad expresan dentro de ese marco general aquellas direcciones y objetivos vitales que el individuo se ha trazado. Ahora bien, el individuo no se plantea objetivos en abstracto sino que formula sus metas como objetivos concretos que él aspira a realizar. Por eso, de alguna manera debe prever las formas de organizar las acciones y los medios necesarios para el logro de esos objetivos. Debe configurar planes de acción que estructuran sus objetivos particulares y generales.

Según (Martínez, 2010) en su artículo menciona:

Sobre la base de esta integración de objetivos y planes de acción y la formación de vínculos internos entre ellos se van constituyendo, en un sistema único funcional, las diversas orientaciones de la personalidad aunque conservando una relativa independencia entre ellas y los modos de organización de las actividades del individuo. En realidad, el individuo no piensa en su futuro en términos solo de objetivos sino de planes o proyectos más generales que abarcan esos objetivos y las vías posibles de su logro en el contexto de su actividad total. El proyecto representa, entonces, en su conjunto, lo que se va a hacer y las posibilidades de lograrlo. (p. 1)

La psicología define a la archivología, como un medio para traspasar información de la conducta humana de una sociedad a otra, es decir, el guardar y organizar la información es esencialmente una forma de

asegurar que la conducta de las empresas e instituciones se encuentren documentadas para conocer la esencia de su desarrollo.

La psicología en el campo de la información documental se concentra en el análisis de los estímulos como reacción del hombre frente a la información que debe ser vista y analizada por otras personas.

2.1.2. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Teoría Socio-crítica

Se puede definir a la teoría socio crítica como un conjunto de análisis reflexivo y propuestas que con el objetivo de avanzar en un conocimiento que ayude a crear una autonomía e independencia de pensamiento y actuación. La teoría crítica debe reflexionar sobre la intervención práctica, se opone a planteamientos rígidos y administrativos e intenta ofrecer uno que se base en la negociación y el consenso como elemento básico del desarrollo.

La perspectiva crítica se presenta como una alternativa a la epistemología dominante que trata a la educación como un fenómeno natural, pretendiendo producir un saber técnicamente eficaz, objetivo y prescriptivo para la práctica.

La teoría crítica oferta formas de trabajo cooperativo en las que las personas intervienen y pueden presentar visiones críticas de la educación que se opongan a los presupuestos ideológicos ajenos. La mayor parte de

la teoría crítica se ha centrado en la reproducción del saber. El enfoque crítico no es solo un movimiento intelectual interesado en la producción de ideas, implica un compromiso directo y explícito por transformar las actuales relaciones sociales.

El ser humano es un ente social por naturaleza; de ahí, la necesidad de establecer la relación de la sociología con el afán de guardar información de las cosas que pasan a través del tiempo, la sociología está intelectualmente enraizada en los trabajos fundacionales de Max Weber y Emili Durheim, quienes bajo estudios sociológicos determinan la importancia de guardar la información para la sociedad, en ella se encuentra el pensamiento social, su forma de conducta y los aspectos fundamentales para su desarrollo; inclusive hay que recordar que hace algunos años científicos norteamericanos e ingleses colocaron información de la sociedad humana en un disco especial en los satélites que enviaron al espacio con la idea de que si existe vida inteligente en el Universo y conozcan la existencia de la Tierra y la sociedad que allí habita.

Sin embargo, institucionalmente los estudios sociológicos de los museos donde se guarda información, han crecido a partir del desarrollo de la globalización que se ha dado en la sociedad, los cuales son parte de la educación ofrecidas por las escuelas profesionales de antropología.

(Pound, 2007) manifiesta que desde el punto de vista sociológico: *“que la archivología es una forma de control social que determina el ordenamiento de la información humana en las sociedades organizadas en términos de la realización de las exigencias, demandas y deseos que cada persona individual a colectivamente busquen satisfacer”*.

2.1.3. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

Teoría de valores

Los valores son una parte fundamental de la ética, ya que; no podemos concebir una vida humana sin ideales, los cuales nos definen como persona y son el reflejo de nuestra conducta social e individual. Antiguamente los filósofos no tenían una conciencia clara respecto a la importancia de los valores y se creía que eran comprendidos en forma aislada y metódica.

Concepto de axiología

La axiología es la parte de la filosofía que estudia los valores, con el objeto de formular una teoría que permita explicar la existencia y la vigencia de todo el mundo de producción humana que tiene importancia definitiva para la vida del hombre y su desarrollo histórico social.

La axiología no solo trata de los valores positivos, sino trata también de los valores negativos, analizando los principios que permiten considerar que algo es o no valioso y considerando los fundamentos de tal juicio.

OBJETIVO DE ESTUDIO

La investigación está influida por los valores, pues, el investigador parte

involucrada en el contexto y sujeto de investigación, contribuirá en este proceso, quien no se conformará con saber, sino que, asumirá el compromiso de cambio, tomando en cuenta el contexto socio-cultural en el que desarrolla el problema, respetando valores religiosos, morales, éticos y políticos de todos quienes conforman la institución.

Se considera que la filosofía de la ciencia no es solo una actividad epistémica y metodológica sino que es también una actividad axiológica, de modo que su reflexión no se dirige solo al cómo se han desarrollado las teorías científicas, sino también a la reflexión del deber ser de la ciencia estimulando nuevos valores tanto epistémicos como de praxis en la actividad científicas, enfatizando la responsabilidad ética y social del investigador.

IMPORTANCIA DE VALORES

En tal sentido el valor no es solo una cuestión subjetiva, sino también objetiva. Los valores en la ciencia tiene que ver fundamentalmente con:

Los objetivos de la ciencia: siempre tienen que ver con la valoración, por ejemplo, el tema de una investigación, la conducta misma del investigador está vinculada con valores tales como la veracidad, la precisión, la objetividad. De igual manera sucede con la descripción efectiva, la predicción, el control y dominio de la naturaleza que se traduce en el valor de la investigación.

Valores de la ciencia en cuanto a tema: Ciertos factores del valor constituyen las desideratas de las teorías científicas, en las cuales se

incluyen los factores de coherencias, consistencia, generalidad, comprensibilidad, simplicidad, exactitud, precisión y otros. Aquí también se encuentran los valores incluidos en la gestión del riesgo cognitivos en especial los estándares de prueba y rigor en las consideraciones que sirven para determinar cuántas pruebas empíricas se requieren para justificar la aplicabilidad de ciertas afirmaciones científicas.

Valores de la ciencia en cuanto proceso de producción: Valores inherentes a los investigadores científicos, a los actores mismo, tales como perseverancias y persistencias, veracidad, honradez, intelectual, cuidado del detalle, pasión por la búsqueda de la verdad, modestia intelectual. Aquí entra también los estímulos del investigador y la búsqueda por el investigador mismo de incentivos y premios.

Valores de la ciencia en cuanto a la aplicación: Algunos factores de valor representan los beneficios de los productos de ciencia, relacionados principalmente con la aplicación de esta a las ventajas de las desideratas humanas, tales como bienestar, la salud, la longevidad, la comodidad, entre otras.

2.1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Es necesario que en la Facultad se conozca por lo menos, lo más importante con relación a las normas vigentes de Archivo, ya que de la investigación que se ha realizado en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, se concluye el desconocimiento de normatividad para la tenencia y manejo de

documentos institucionales a nivel general y que los documentos existentes en las instituciones públicas, pertenecen al Estado Ecuatoriano, según lo determina la LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS que en su parte pertinente dice.

ART. 1.- Constituye Patrimonio de Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas la instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole

EL PÁRRAFO QUINTO del mismo cuerpo legal, de los Archivos Públicos y Privados dice:

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

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

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

Asimismo, enunciada Ley, tiene su REGLAMENTO, que es el instrumento que permite su aplicabilidad, mismo que 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 la que habla esta Ley, informarán obligatoriamente su tenencia a la Inspectoría General y Archivos.

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

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

- *LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS*
- *REGLAMENTO DE LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS*
- *LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y SU REGLAMENTO.*
- *INSTRUCTIVO SOBRE ORGANIZACIÓN BÁSICA Y GESTIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS (CONSEJO NACIONAL DE ARCHIVOS) Y OTROS.*

2.1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La creación de un archivo digital tiene varias ventajas empezando con el ahorro de papel siendo solidarios con el medio ambiente además permite la conservación de los documentos y su búsqueda en forma ágil.

En una institución se acumulan grandes cantidades de papeles de correspondencia externa y documentación interna los que se podrían evitar al tener un archivo digitalizado además utilizando medios tecnológicos para comunicarse internamente con el personal que labora.

2.1.5.1. PROCESO DE DIGITALIZACIÓN

El proceso de digitalización de documentos es fundamental para hacer una representación digital de los mapas de bits de un documento en papel, mediante este proceso de digitalización se almacena en una base de datos el archivo y datos o información capturada resultantes de digitalizar un documento. El proceso de digitalización de documentos no solo afecta a los documentos en papel, sino que también en su término más amplio también contiene otras fuentes de datos a digitalizar tan diversas como: Fotografías, Música, Mapas, Videos, señales de TV, Radio, entre otras. Al final el proceso siempre es el mismo y se basa en convertir un origen no digital (analógico) a una representación binaria (digital) del origen.

Actualmente libros impresos están siendo escaneados mediante tecnologías de reconocimiento de caracteres ópticos (OCR) utilizados por las bibliotecas, fundaciones y empresas privadas como Google. También los documentos de texto que tienen algún valor histórico o de investigación están siendo digitalizados por las bibliotecas, en estos casos se sustituyen los microfilms por la digitalización como medio de preservar y facilitar el acceso a los documentos únicos.

En la digitalización de documentos los pasos mediante los que los registros físicos, como texto e imágenes se convierten en formatos

digitales. En el caso específico de digitalizar documentos con origen en formato papel el proceso tiene que realizar: captura con escáner del documento físico, indexado de la información extraída del documento, almacenamiento del documento y la información asociada para una posterior búsqueda.

La digitalización de documentos es algo imprescindible actualmente para cualquier empresa, puesto que para que un negocio funcione de forma eficaz la información debe estar fácilmente disponible.

La mayoría de la información o los datos se almacenan en forma de archivos de papel o informes, que se acumulan en los últimos años, dando lugar a archivos de documentos en papel difícilmente accesibles y la consecuente pérdida de datos. La obtención de los documentos o datos necesarios cuando se necesitan a veces es difícil y una gran pérdida de tiempo por tener que andar buscando entre papeles y archivos.

El Proceso de digitalización de documentos es la solución a este problema con este proceso se obtienen las herramientas para hacer más ágil y accesible el acceso a la información de la empresa.

2.1.5.2. DEFINICIÓN DE DIGITALIZACIÓN

Según (Lineamientos Generales para Digitalización de Archivos, 2010) “Es el proceso de convertir un documento a formato digital que puede ser reconocido en su totalidad por un computador. Se entiende la operación

de transformar algo analógico puede ser físico o real, en formato digital que se pueda almacenar y modificar con el ordenador”. (p.2)

Al realizar la digitalización del archivo permite mantener la información organizada permitiendo la conservación de la documentación con la facilidad de atender con rapidez a quien la solicite.

2.1.5.3. USOS DE LA DIGITALIZACIÓN

- Transmisión de la información y el conocimiento con un formato digital.
- Procesamiento de la información en bases de datos que permites ofrecer productos acordes a los intereses particulares de los clientes o usuarios.
- Consulta documental.
- Consulta simultáneas.
- Veracidad en la consulta de expedientes, mapas, documentos, entre otros.
- Seguridad: solo puede ver el documento los usuarios autorizados.

2.1.5.4. IMPORTANCIA DE LA DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO

(González, 2007) Menciona:

Cada vez es imprescindible la automatización de los archivos, a causa del crecimiento de la información y la necesidad de recuperación de los documentos primarios. Los archivos se han ido transformando con las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Los archivos tradicionales demandan cambios inmediatos en el registro archivístico, transformaciones en la forma de catalogar y recuperar la información: requieren proveer mejores servicios que la infraestructura antigua no puede soportar, como es la digitalización de documentos, de forma que los usuarios puedan acceder al documento original. (p.1)

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

2.1.5.5. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

En las instituciones existe la necesidad de digitalizar sus archivos con el objetivo de reducir los grandes espacios de almacenamiento que necesitan los documentos en papel o en otros medios físicos, facilitando la búsqueda de información, a la vez permite a más personas el acceso a esta información, ayuda a optimizar recursos y proteger el ambiente. Se pretende aprovechar el cambio de tecnología para organizarlos de una forma apropiada a los fines de la institución.

2.1.5.6. SISTEMA COMPUTARIZADO DE ARCHIVO

(Correa, 2010) nos dice: Los sistemas de archivos o ficheros, estructuran la información guardada en una unidad de almacenamiento (normalmente un disco duro de una computadora), que luego será representada ya sea textual o gráficamente utilizando un gestor de archivos. La mayoría de los sistemas operativos manejan su propio sistema de archivos.

El acceso seguro a sistemas de archivos básicos puede estar fundamentado en los esquemas de la lista de control de acceso o capacidades. La principal estructura que se utiliza para almacenar los datos en dispositivos de almacenamiento son los ficheros electrónicos, cuya organización se basa en la de los ficheros manuales.

Un fichero es un conjunto de información sobre un mismo tema y organizada de forma que permita el acceso. Se compone de registros. Existen dos clases de ficheros:

- 1. Permanentes:** son los que contienen información relevante para el programa.
- 2. Temporales:** contienen información relevante para determinado programa, pero no para la aplicación en su conjunto. Se distinguen dos tipos de ficheros

temporales:

- **Intermedios:** son los que almacenan resultados de un programa que ha de ser utilizado por otro programa en una misma aplicación.
- **De resultados:** en los que se almacenan ficheros elaborados que se destinan a un dispositivo de salida (impresora). (p. 252)

2.1.5.7. LA ARCHIVÍSTICA

La investigación, esta cimentada en el estudio de las Técnicas y Sistema de Archivo; por lo tanto es necesario mencionar la importancia de la Archivística y su rol en el manejo óptimo de los documentos. La archivística es una ciencia relativamente moderna con origen en el siglo XIX. Se inicia con el nombre de Archivología como una ciencia que se encarga del arreglo y la conservación de los archivos.

(Duque, 2009), experta en archivística en su artículo 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”*.

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

(Bolaños, 2012) en su artículo dice:

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

información en instituciones públicas y privadas se centra en aquellas etapas archivísticas de gestión y archivo central para la documentación de carácter administrativo y una vez que ha adquirido valor científico cultural, se envía a su destino final en los archivos históricos, siempre basado en su procedencia y organicidad institucional.

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

2.1.5.8. CONCEPTO BÁSICO DE ARCHIVO

(Gómez, 2012) dice: *“El archivo es el cerebro mediante el cual operan, funcionan y se proyectan las empresas, ya que con base en la información precisa, pertinente y oportuna que suministra, se toman decisiones administrativas y operativas trascendentales”*.

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

Según (Abuaadili, 2008) dice:

La palabra archivo proviene del latín *arche*, que significa primero, origen, cosa antigua; más precisamente, del latín *archivum*, que significa lugar donde se

guardan con seguridad y separación papeles o documentos. Lugar secreto o reservado.

La palabra *archivonomíase* define como la parte de la administración que planea organiza y controla los documentos de una organización tiene por objeto el estudio, aplicación de los métodos y procedimientos necesarios para el control de la información en trámite de una institución. También es el conjunto de conocimientos técnicos que orientan el manejo de los expedientes en trámite, transferencia y concentración.

Por su parte la palabra *archivología* se define como la disciplina que administra los archivos históricos, o sea, la documentación pasiva de las empresas, para su conservación definitiva. Es la técnica que trata de la creación, organización y administración de los archivos. El vocablo *archivo* se define como el conjunto de expedientes y documentos organizados con el fin de integrar una fuente de información para la toma de decisiones, además es el sitio donde se coleccionan, conservan y custodian los documentos (p13).

El archivo es el lugar donde se guardan documentos debidamente clasificados bajo normas técnicas establecidas con el fin de conservarlos evitando su deterioro además localizarlos con facilidad en el momento que sean requeridos para consulta o trámite correspondiente.

2.1.5.9. EL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO.

Tirado, Y. en su publicación Descripción y Catalogación Documental (2012) expone su concepto de archivo.

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, entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendido por personal capacitado, para servir al sujeto productor o cualquier persona, como testimonio de la gestión actos administrativos y/o jurídicos, o como información para fines científicos o culturales. (p. 2)

Un departamento de archivo lo podemos determinar comúnmente como un lugar en donde almacenamos los archivos documentos actuales, históricos, importantes o no. Este debe estar totalmente organizado para encontrar lo que necesitamos de manera rápida y fácil.

2.1.5.10. IMPORTANCIA DE UN ARCHIVO

Según (Grupo Editorial Océano , 2012):

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

Las condiciones del archivo deben estar totalmente adecuadas en lo que se refiere a iluminación, humedad, entre otros el poder obtener los archivos en buen estado es imperioso y muy necesario.

2.1.5.11. IMPORTANCIA DEL ARCHIVO EN LA EMPRESA MODERNA

(Parera, 2011) menciona:

El progreso de toda organización así como el volumen de información que recibimos tiende a optar por la estandarización y unificación de métodos y criterios de eficacia en el trabajo.

La cuestión clave entre el material impreso y el material digitalizado es su exposición. El objetivo es llegar a tener una oficina sin papeles, sean o no

papeles, la información aumenta rápidamente y tiene que organizarse para permitirnos un uso rápido y eficaz.

Muchos archivos podrían reducirse hasta un 50% solamente expurgando papeles obsoletos y eliminando duplicados. (p. 27)

Los documentos crecen a medida que crece la empresa, actualmente la documentación digital es óptima, lo recomendable para reducir la cantidad de documentos y poder obtener la información de manera rápida, además es necesario desechar los documentos que no son necesarios y que dificultan el acceso a información realmente importante. El archivo debe ser disponible para todos quienes necesiten y se debe acceder de manera fácil, para ello debe estar ordenado y clasificado de manera correcta.

La gestión eficaz de la información

(Parera, 2011) manifiesta: *“A través de las encuestas, para la mayoría de la gente, el 40% del papeleo va a la papelera, otro 40% va a los archivos, y el 20% restante requiere acción”*. (p. 32)

La cantidad de archivos que requieren acción es mínima, y la cantidad de documentos que va a los archivos es significativa. Por lo que la investigación que se está realizando es importante.

Formas inteligentes de usar su agenda-calendario

Utilizando la agenda podemos eliminar una gran cantidad de papel y de archivos del ordenador. Extraigamos la información que necesitamos del documento y anotemos en nuestra agenda.

2.1.5.12. FUNCIONES DE UN ARCHIVO

(Grupo Editorial Océano , 2012) *“Tener un archivo en las debidas condiciones es importantísimo se debe, en parte, a que, con el tiempo, el archivo ha pasado de ser un sitio donde se almacenan los papeles en convertirse en un importante instrumento de consulta”*

2.1.5.13. PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA ARCHIVAR.

Según (Abuaadili, 2008) dice:

Son muchas las acciones que deben realizarse con los documentos como las que se muestran enseguida:

Recepción.- se reciben los documentos provenientes de diversos canales, en una unidad de correspondencia y archivo.

Compilación.- se reúnen los documentos para formar los expedientes o carpetas.

Clasificación.- se agrupan los documentos relativos a un mismo asunto, tema o materia.

Ordenamiento.- se colocan los documentos en expedientes y estos a su vez, en muebles archivadores, en un orden o secuencia predeterminada, que permita su fácil localización.

Catalogación.- se inicia la apertura de cédulas, tarjetas o fichas, con el fin de agrupar los documentos y formar los diversos tipos de catálogos que con ellos pueden formarse.

Aseguramiento.- se protegen los documentos, dentro de las respectivas carpetas o expedientes, con broches, grapas, clips entre otros. (p12)

Existen diferentes maneras de utilizar los archivos y su procedimiento varía según las técnicas, conocimientos y necesidades por lo que a continuación mencionaremos otros procesos por los cuales debe seguir una documentación en los cuales se expone a su criterio sea el más acertado.

2.1.5.14. COMO ARCHIVAR

En seis pasos:

Recepción de documentos:

- Mantener el orden de envío
- Identificar lugar
- Asunto
- Código
- Número de folios enviados

Revisión de documentos

- Retirar ganchos, clips.
- Revisados
- Sean totalmente transmitidos
- Separar papeles deteriorados, sustituirlos y restaurarles.

Clasificación

- Determinar nombre, asunto, que se va archivar para clasificarlo correctamente.
- De acuerdo al registro de códigos de archivo previamente establecido

- Cada código se asigna un número para facilitar la recuperación.
- Aconsejable subrayar con lápiz rojo palabras que identifiquen el asunto clave.

Distribución

- Revisados y codificados
- Separar los grupos de codificación
- Ordenarlos y distribuirlos en los diferentes departamentos.

Preparación de carpetas

- Lograr que el archivo sea uniforme, facilita la rápida localización
- Preparar cuidadosamente las carpetas
- Elaborar nombres y guías
- Nombres de las personas.

Ordenamiento

- Se ordenan siguiendo secuencia lógica
- Introducir a la respectiva carpeta
- Al último archivar documentos en el lugar correspondiente.

2.1.5.15. CLASIFICADOR PARA ARCHIVOS DE ACCIÓN

(Parrera, 2011) en su libro Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa menciona: “Si nuestra carga de trabajo no es excesiva, tres bandejas priorizadas por su urgencia: Urgente, Prioritario, Normal, pueden ser suficiente. Puede haber una docena de cosas que el papel le acuerde que debe hacer, pero no puede hacer más que una a la vez”. (p. 34). Aspecto muy importante para evitar la desorganización de los documentos.

¿DÓNDE COLOCAR NUESTROS ARCHIVOS DE ACCIÓN?

(Parera, 2011): Podemos organizarlos en bandejas o en un clasificador, la accesibilidad es la clave. Hay una variedad de carpetas que se pueden suspender de la pared o de un lado del archivador, este sistema es válido si no tenemos demasiadas carpetas. Lo más importante es tener en cuenta que los archivos de acción son archivos activos y que por otro lado deben encontrarse en nuestro inmediato entorno. Para evitar que se nos olviden los compromisos tenemos tres alternativas:

- Imprimir y archivar cualquier cosa que se quiera guardar en los archivos de papel.
- Copiar o guardar en otra carpeta cualquier cosa que se quiera guardar en el archivador
- Archivar en los dos sistemas (p. 35)

Debemos clasificar lo urgente de lo prioritario que son dos situaciones diferentes para poder despachar lo urgente de manera rápida, en el caso de los archivos estudiantiles existen estos tipos de archivos por urgente podemos tener las solicitudes de arrastre para que sean aprobadas y puedan matricularse en las materias necesarias. La mayoría de documentos emitidos en cada matricula son normales y se las archiva según su tipo correctamente clasificado y ordenado.

2.1.5.16. SISTEMAS PARA CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Según (Correa, C; Díaz, A. 2010) en su libro Administración de Documentos Enfoque Manual y Electrónico menciona: El sistema de clasificación que se utilice para el archivo de documentos depende del tipo y volumen de documentos, de la naturaleza de las operaciones de la institución, de los mercados a los que se sirve y de cantidad de corresponsales. Los sistemas de archivo para la clasificación de documentos son: (p. 35, 36)

Sistema alfabético por los nombres de corresponsales

Los documentos se clasifican y se archivan por los nombres de los

corresponsales ya sean individuos o instituciones. Este sistema se utiliza mucho en las organizaciones comerciales, cívicas y culturales. Así mismo, se usa para clasificar los nombres en las páginas blancas de la guía telefónica. Se adapta a cualquier tipo de oficina. En principio, el sistema alfabético es la base de los demás sistemas para la clasificación de documentos como ya se mencionó anteriormente un gran ejemplo es la guía telefónica.

Sistema alfabético por asunto

Los documentos se clasifican por el tema, tópico o materia que tratan. Este sistema se emplea en las instituciones educativas, en agencias gubernamentales y en empresas mercantiles para clasificar los productos o servicios. Es el sistema que se usa en las páginas amarillas de la guía telefónica de esta manera se ubica dependiendo el documento que se está revisando.

Sistema alfabético por zonas geográficas

Los documentos se clasifican, en primer término, por las zonas geográficas de donde proceden los corresponsales y en segundo término por los nombres de los corresponsales. Este sistema se recomienda para las organizaciones mercantiles y las que prestan servicio de energía, telefonía, distribución de agua y cable televisión que cubren muchas regiones o pueblos.

Archivo Numérico

Los documentos se organizan de acuerdo con los números asignados a los corresponsales, es útil cuando el volumen de éstos es alto y cuando

la naturaleza de los documentos que se van a archivar es similar. Este sistema se utiliza mucho en instituciones financieras, médicas, universitarias y de seguros.

El sistema de archivo que se utilice dependerá del tipo de actividad a la que se dedique la institución ya que se debe tomar en cuenta el volumen de documentación que ingrese, debe resultar de fácil manejo optimizando tiempo en el momento requerido ofreciendo una buena atención. Actualmente gracias a los sistemas informáticos existentes en el mercado, todos los datos relativos a clientes, socios, estudiantes, entre otros, pueden obtenerse de manera rápida a través de una base de datos.

Sistema de Ordenación y Clasificación Numérico

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

(Gómez, 2012) Define: Los CD, DVD, memorias USB, discos duros y otros elementos de alta tecnología, son las últimas técnicas de almacenamiento documental las cuales permiten manejar grandes volúmenes de información simultáneamente por procesos de digitalización ópticos. Igualmente permiten la consulta en red y tienen la ventaja de que el sistema se puede estar actualizando y consultando a la vez, ya que constan de módulos de procesamiento independientes. También presentan la posibilidad de enlazar la microfilmación convencional con esta tecnología de digitalización de imágenes. (pp.66).

La tecnología avanza vertiginosamente actualmente se está utilizando los archivos digitales en los cuales es muy fácil su edición y modificación,

reflejando en el estudio de investigación que se presenta actualmente.

El archivero

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

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

2.1.5.17. TÉCNICAS DE ARCHIVO

Según (Corazón, 2009): “El proceso de ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil, rápidamente, protegerlos de pérdidas y deterioros”. (p.1)

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 y manejo. Es un sistema que nos va a permitir clasificar y buscar rápidamente los documentos.

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

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

2.1.5.18. SISTEMA DE ARCHIVO

Según afirma (Parera, 2011): Los sistemas de archivo o ficheros, estructuran la información guardada en una unidad de almacenamiento (normalmente un disco duro de una computadora), que luego será representada ya sea textual o gráficamente utilizando un gestor de archivos. La mayoría de los sistemas operativos manejan su propio sistema de archivos.

2.1.5.19. IMPORTANCIA Y FINES DE UN ARCHIVO

El archivo es importante porque es el centro activo de información permite relacionar los nuevos documentos con los archivados. Además,

sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También es importante por ser elemento probatorio, cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

2.1.5.20. FINES DEL ARCHIVO

Según (Parera, 2011) menciona:

Localización y consulta fácil, rápida y segura de todo documento.
Construcción de centros de información activa y disponible en todo momento.
Conservación y observación adecuada de los documentos de la institución.
Agrupación de los documentos homogéneos de acuerdo al método adecuado.
Mantener bajo seguridad y reserva documentos confidenciales.

2.1.5.21. FINALIDAD DE LAS REGLAS DE CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO

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

2.1.5.22. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

(Marrueco, R) “Existen documentos que la ley exige conservar durante unos plazos establecidos, este es el caso de facturas, escrituras, libros contables, entre otros, en cambio a pesar de que la ley no obliga a su conservación sí que pueden conservarse por otro tipo de motivos: prácticos, históricos.”

Los documentos por su naturaleza e importancia deben ser conservados, custodiados con responsabilidad y conocimiento, aplicando técnicas y sistemas que establezcan su valor acorde con la normatividad vigente 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 inadecuado de los documentos y otros.

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

- Adopción de medidas para asegurar la perdurabilidad material de los documentos.
- Mantenimiento y construcción de las instalaciones del archivo.
- Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos: control de humedad, incendio, robo, entre otros.
- Restauración de documentos deteriorados.
- Reproducción de la documentación más representativa.

2.1.5.23. TIPOS DE ARCHIVO

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

Según (Oca, 2009), menciona: Para la adecuada conservación del material, documentación que se debe archivar, es necesario contar con equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo. Los instrumentos utilizados para su adecuada conservación deben ser completamente adecuados para evitar pérdida de información e inadecuada información por motivo de consulta de la información histórica almacenada.

Archivo activo

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

Archivo Semi-activo

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

La documentación archivada concerniente a acciones y estudios terminados, pero todavía en uso para consulta, puede ser considerada

como rutinaria (la que, en espera de ser pasada al archivo inactivo, sirve exclusivamente para obtener información de orden cronológico o técnico que necesita estar disponible en el mínimo tiempo) o de referencia debe quedar un cierto tiempo en el archivo inactivo debido al interés que representa para el trabajo cotidiano.

Archivo pasivo

Contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas, es utilizado con menor frecuencia o muy raramente y que no ofrece a la empresa sino un interés jurídico o histórico. Esta documentación está guardada en locales generalmente alejados del puesto de trabajo, especialmente adaptados para este fin.

La documentación, en espera de su destrucción, se conserva por una parte, de acuerdo con las normas legales en vigencia y por otra, según las disposiciones internas de la empresa para aquellos documentos que escapen al control del Estado.

2.1.5.24. TIPOS DE ARCHIVADORES

Unidades Verticales

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

Unidades horizontales

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

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 archivada allí. Si son números, el primero y el último, entre otros. Ejemplo: A-N: 1-100.

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

Gancho o Espigón

Es el sistema más primitivo. Consiste en un clavo o gancho con base de metal para que descansa sobre la mesa o el escritorio. Los papeles se enganchan en el espigón en la medida que se reciben. Los archivadores han tenido una gran evolución. Primitivamente los métodos de archivar consistían simplemente en guardar los papeles, tenían grandes desventajas pues no ofrecían protección ni orden alguno exceptuando el orden cronológico, de acuerdo con su recibo o expedición.

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

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.

Archivos móviles

Es la forma de archivar más moderna que existe. La posición en que se colocan los archivadores ofrece economía en espacio y se hace fácil la búsqueda de documentos. Este sistema provee mejor apariencia, más espacio, viabilidad, flexibilidad, mayor facilidad, exactitud al archivar o encontrar papeles y documentos.

Archivos Alfabéticos

Son muebles de aproximadamente un 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 en esa carpeta vamos a guardar documentos relacionados con alfabetización le colocamos ese nombre en la pestaña para tal fin, y la

ubicamos en orden alfabético. Como el mueble contiene más de una gaveta, en el porta marbete.

Los archivadores han tenido una gran evolución. Principalmente el método de archivar consistía 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 archivo es el documento, generalmente de tipo, textual, ilustrado o audiovisual y el archivador es el contenedor de dichos documentos o archivos.

2.1.5.25. TRANSFERENCIA Y ELIMINACIÓN DE ARCHIVOS

(Montserrat, 2010): El ciclo de vida de un documento es la transferencia y eliminación. En el desarrollo de actividades de las empresas o instituciones es importante un programa de transferencia y eliminación de archivos. Resulta economía en espacio, y mano de obra necesaria para los archivos inactivos.

Un archivo tiene un ciclo de vida en cuatro etapas bien diferenciadas que forman parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz: Creación y clasificación, orden y conservación, transferencia, eliminación.

En el momento de crear el archivo, debemos tener presente que todo documento tendrá que pasar por las cuatro etapas; ser clasificado y ordenado, guardado y actualizado, transferido y finalmente eliminado o guardado en el archivo histórico. Si al crear el archivo tenemos en cuenta que pasado cierto tiempo vamos a transferirlo, será de gran ayuda, por ejemplo, reflejar en el título la fecha de creación o la transferencia según convenga. Cuando llegue el momento, solo tendremos que fijarnos en la fecha que queremos transferir y la selección de los archivos se realizará de forma rápida y eficaz.

Documentos Vitales

Los documentos vitales son aquellos que poseen un valor crítico para la empresa y son únicos e irremplazables; por lo tanto, requieren de un cuidado especial a la hora de ser almacenados y preservados.

Son el grupo de documentos indispensables para la toma de decisiones, estos documentos vitales poseen un valor intrínseco histórico, legal, intelectual o económico. Ejemplo de estos documentos son los registros de la constitución de la empresa, títulos, contratos, fórmulas, pagarés, garantías, licencia su objetos culturales. Al almacenarlos correctamente estos documentos se conservan más tiempo, protegiendo a su organización.

Documentos Importantes

Son aquellos que respaldan una actividad administrativa, contable, financiera u operativa. Para garantizar su conservación se recomienda

almacenarlos en medios diferentes al papel, puede ser en medio electrónico y crear sistemas rápidos de recuperación que agilicen su consulta.

Aquella información de respaldo de información de cualquier índole es muy importante y se la debe conservar adecuadamente, para ser utilizada en las circunstancias debidas, esta información es muy significativa para el desarrollo de la empresa.

Documentos No Esenciales

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

Es muy importante identificar la documentación que no es de importancia relevante pero que se los debe archivar a los documentos que no tienen ningún sentido el archivarlos y se los debe reciclar, eliminar, entre otros, según las políticas de la empresa.

Documentos Útiles

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

Entre estos documentos encontramos correspondencia general, copias contables, copias de facturas, pago de servicios básicos, documentos personales y otras copias sin trascendencia, que ocupan espacio que puede ser útil para diferentes fines.

2.1.5.25. ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO

a) Equipos y materiales

- ✓ Computadoras
- ✓ Estanterías archivadoras
- ✓ Archivadores
- ✓ Carpetero de mesa
- ✓ Fotocopiadora
- ✓ Pestañas
- ✓ Tijeras
- ✓ Grapadora
- ✓ Perforadora

Todos los equipos que se utilice para el archivo de documentos deben ser tomados muy en cuenta. Se utilizará con el fin de realizar el trabajo eficientemente.

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

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

2.1.5.26. MATERIALES DE OFICINA

Las Carpetas

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

Se utilizan para colocar documentos que se relacionan con determinadas personas, empresas e instituciones o que se refieren a un mismo asunto, además de las facturas y manuales, entre otros.

Tipos de Carpetas

Según el material del que están fabricadas: manila, cartón prensado, de fibras, de luxe, misceláneas, individuales.

Pestañas de las Carpetas

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

- **Pestaña Cortada.**-Están colocadas de dos a cinco posiciones, pueden tener un corte de una mitad, un tercio, un cuarto o un quinto del ancho de la carpeta.
- **Pestaña Reforzada.**- Carpeta cuya pestaña ha sido reforzada doblando el mismo material de la orilla superior.

Base de las Carpetas

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

Ganchos o corchetes de las Carpetas

En cualquier tipo de carpeta, preferiblemente de material grueso y resistente puede usarse un gancho o corchete para agarrarlos documentos a la misma. Pueden agarrarse a la carpeta en cualquier posición y pueden usarse más de una en la misma carpeta.

Guías.- Son tarjetas indicadoras, hechas de cartón fuerte y resistente. Son un poco más grandes que las de papel que se va archivar. Su función es:

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

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

2.1.5.27. SERVICIO AL CLIENTE.

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

2.1.5.28. ASPECTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.

Elementos tangibles.- son aquellos que se refieren al aspecto físico de la empresa tanto equipos como la presentación del local, imagen del personal, si estos aspectos tangibles se encuentran eficientemente estructurados pueden 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 clientes estos son muy importantes en la entrega de servicios, 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 empleado, y este es el factor que los clientes consideran el más importante en el momento de la evaluación del servicio.

Competencia del personal.- Aquí el cliente es muy crítico que estará en una constante evaluación para percibir si el personal conoce la empresa para la que trabaja, el producto y/o servicio que vende la empresa.

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

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

2.1.5.29. TIPOS DE SERVICIO

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

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

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

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”.

2.1.5.30. LA IMPORTANCIA DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE

Toda empresa, organización o profesional independiente debe tener

claro que la orientación de sus estrategias, acciones y objetivos debe de ir encaminada totalmente hacia el cliente. Es su bien máspreciado, gracias a él pueden sobrevivir. Por tanto, deben tener claro cuál debe ser centro de atención: los consumidores o clientes actuales y potenciales de su producto o servicio.

Cualquier empresa tiene éxito o fracasa según la demanda de sus clientes. Debemos de saber de antemano qué necesidades tienen, qué es lo que buscan, qué les satisface y luchar por alcanzar la excelencia. Una excelencia que perciban los protagonistas principales del proceso: los clientes y que debe de ser integral. Excelentes en nuestro producto, excelentes en nuestro proceso de venta, excelentes en el servicio post-venta, excelentes en la atención al cliente.

2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

En la investigación se utilizó el archivo alfabético para la localización fácil y sencilla de las carpetas estudiantiles digitales, lo que permitió la optimización de tiempo.

La teoría humanista nos recuerda que el hombre a través de la historia tiene la necesidad de salvaguardar información para una institución y para el ser humano para lo cual el individuo no se plantea objetivos en abstracto sino que formula sus metas como objetivos concretos que aspira realizar respaldado en la teoría cognitiva en la fundamentación psicológica, organizando las acciones y los medios necesarios para el logro de estos.

Según la teoría socio- crítica el enfoque crítico no solo es un movimiento intelectual interesado en la producción de ideas, implica un compromiso directo y explícito por transformar las actuales relaciones sociales, estas siempre deben estar basadas en la ética porque no se puede concebir una vida humana sin ideales principal objeto de estudio de la teoría de valores.

La tecnología avanza diariamente por lo tanto la Universidad Técnica del Norte debe estar a la par, además con la implementación de este nuevo sistema nos permite agilizar y mejorar la calidad de los procesos que se debe seguir para el adecuado almacenamiento de los archivos; no es necesaria en muchos casos de herramientas complejas y costosas, sino que se la puede realizar con herramientas que tenemos a la mano como por ejemplo el paquete Microsoft office en el que podemos crear un sistema casero.

(González, 2007)menciona en su artículo: La importancia de la digitalización del archivo dice: Cada vez es imprescindible la automatización de los archivos, a causa del crecimiento de la información y la necesidad de recuperación de los documentos primarios. Los archivos se han ido transformando con las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Los archivos tradicionales demandan cambios inmediatos en el registro archivístico, transformaciones en la forma de catalogar y recuperar la información: requieren proveer mejores servicios que la infraestructura antigua no puede soportar, como es la digitalización de documentos, de forma que los usuarios puedan acceder al documento original sin ningún inconveniente.

Por ello la investigación se basó en la mejorar la calidad del servicio mediante la implantación de nuevos procesos de documentación para innovar el archivo de la secretaría.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

ANTECEDENTES.- Estudiar el pasado, sus historiales y origen de acontecimientos.

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

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

ARCHIVAR.-Guardar documentos o información en un archivo de forma tal que estén protegidos contra deterioros, destrucción o pérdida y que a la vez se facilite su localización.

ARCHIVISTA.- Es la persona encargada de la custodia y el mantenimiento del archivo o el técnico en su organización y cuidado para que no sufra ningún daño la documentación.

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

ARCHIVO ACTIVO.- Contiene documentación de uso.

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

ATENCIÓN AL CLIENTE.- es aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

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

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

CLIENTE.- En este contexto, el término es utilizado como sinónimo de comprador (la persona que compra el producto), usuario (la persona que usa el servicio) o consumidor (quien consume un producto o servicio).

COMUNICACIÓN.- proceso mediante el cual se desarrollan las relaciones interpersonales, permite influenciarse entre sí, a través de mensajes transmitidos recíprocamente entre dos o más personas.

DIGITALIZACIÓN.- La digitalización es el proceso de convertir información analógica en formato digital. Los materiales que se convierten pueden adoptar varias formas: cartas, manuscritos, libros, fotografías, mapas, grabaciones sonoras, microformas, películas, efemérides, objetos tridimensionales, entre otros.

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

EMPÍRICA.- basada en la experiencia y la observación de los hechos.

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

INDEXACIÓN.- Ordenación de una serie de datos o informaciones de acuerdo a un criterio común a todas ellas para facilitar su consulta y análisis.

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.

POTENCIAL.- Que no es o no existe, pero tiene la posibilidad de ser o de existir en el futuro, fuerza o poder del que se dispone para lograr un fin.

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

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

2.4. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cómo se diagnostica la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la facultad?

Se la diagnosticó mediante la encuesta en la que se expresa en pregunta cómo está actualmente el archivo de la Carrera Contabilidad y Computación.

- ¿Cómo se fundamenta teóricamente el sistema de archivo estudiantil digital?

El fundamento de la implantación del archivo estudiantil se encuentra en el marco teórico capítulo II en el que nos muestra los diferentes fundamentos y por qué se ha realizado la investigación.

- ¿En qué forma diseñar un archivo digital para el manejo de los documentos estudiantiles?

Se puede realizar mediante herramientas sencillas como el Word o Excel, en este caso se efectuó bajo las herramientas de Microsoft office utilizando Word, Publisher y Adobe Reader.

- ¿Cómo aplicar la propuesta de investigación y a quien socializarla?

Para aplicar la propuesta se ha realizado la digitalización del archivo de hace siete años atrás como dicta la norma de archivo y se socializo a las personas interesadas para el adecuado manejo del mismo.

2.5. MATRIZ CATEGORIAL

VARIABLE CATEGORIAL	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Proceso de digitalización	Convertir información analógica en formato digital, los formatos que se convierten pueden adoptar varias formas o formatos.	Usos Importancia Sistema Computarizado	Transmisión Procesamiento Consulta Veracidad Seguridad Permanentes Temporales Intermedios De resultados
Archivo	Uno o más conjunto 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 sus actividades.	Clasificación Fines Tipos	Alfabético Numérico Localización Construcción Conservación Agrupación Activo Semi-activo Pasivo

TABLA 1: Matriz Categorial

FUENTE: Secretaria Carrera de Contabilidad y Computación

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación Descriptiva

El trabajo en estudio se realizó mediante la investigación de tipo descriptivo porque permitió medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características referentes a la organización de los procedimientos administrativos para la atención a los estudiantes de la carrera Contabilidad y Computación de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, fenómeno estudiado con base en la realidad del problema planteado, además permitió trabajar sobre los hechos y su característica fundamental.

3.1.2 Investigación propositiva

La investigación es de carácter propositivo porque presentó una propuesta de solución al implementar un archivo digital para el manejo del sistema de archivo de los estudiantes de la carrera Contabilidad y Computación de la FECYT.

3.1.3 Investigación Cualitativa

Se realizó una investigación cualitativa para la implementación de un archivo digital de los estudiantes de la carrera Contabilidad y Computación de la FECYT.

Además los estudios, proporcionaron gran cantidad de información valiosa, que contribuyó a identificar los factores importantes que deben ser medidos, basándose en categorías y preguntas directas que fueron analizadas en el transcurso de la investigación y sirvieron de apoyo para mejorar la organización de la dependencia.

3.2. MÉTODOS

En este trabajo de investigación se aplicó los siguientes métodos, se expone las razones y su aplicación.

3.2.1 Método Deductivo

En esta investigación se utilizó el método deductivo porque sirvió fundamentalmente en los aspectos de carácter técnico que fueron analizados desde sus aspectos más generales, hasta llegar cronológicamente a aplicar, relacionar y puntualizar en aspectos de carácter particular en todo proceso investigativo, lo que ayudó a superar las falencias en el manejo del sistema de archivo de estudiantes de la carrera Contabilidad y Computación de la FECYT.

3.2.2 Métodos Analíticos

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

3.2.3 Método Inductivo

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

3.2.4 Método Sintético

Se aplicó cuando de los resultados particulares obtenidos se podrá redactar las conclusiones recomendaciones de la problemática planteada en la investigación.

3.2.5 Método Matemático - Estadístico

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

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Encuestas.- Es un estudio observacional donde el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, estos se obtienen al realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

La encuesta se aplicó a los estudiantes de Contabilidad y Computación de la FECYT.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Años	Número de estudiantes.
2005 – 2006	25
2006 – 2007	33
2007 – 2008	25
2008 – 2009	19
2009 – 2010	28
2010 – 2011	29
2011 – 2012	15
2012 – 2013	20
Activos	
Quinto Semestre	23
Séptimo Semestre	37
Total	271

3.5. CÁLCULO DE LA MUESTRA

Para el cálculo se aplicará la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra
N = población
PQ = Varianza de población
E = margen de error
X = constante

$$\frac{271 \times 0.25}{(271 - 1) \left(\frac{0.05^2}{2^2} \right) + 0.25}$$

$$n = \frac{67.75}{(270) \left(\frac{0.0025}{4} \right) + 0.25}$$

$$n = \frac{67.75}{041875}$$

$$n = 161.79$$

Cálculo de fracción muestral

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

$$m = \frac{162}{271}$$

$$m = 0.5978$$

- 2005-2006 25 x 0.5978 = 15

- 2006-2007 $33 \times 0.5978 = 20$
- 2007-2008 $25 \times 0.5978 = 15$
- 2008-2009 $19 \times 0.5978 = 11$
- 2009-2010 $28 \times 0.5978 = 17$
- 2010-2011 $29 \times 0.5978 = 17$
- 2011-2012 $15 \times 0.5978 = 9$
- 2012-2013 $20 \times 0.5978 = 12$
- Activos
 - Quinto Semestre $23 \times 0.5978 = 14$
 - Séptimo Semestre $37 \times 0.5978 = 22$

CUADRO DE ESTUDIANTES

Años	Número de estudiantes a encuestar
2005 – 2006	15
2006 – 2007	20
2007 – 2008	15
2008 – 2009	11
2009 – 2010	17
2010 – 2011	17
2011 – 2012	9
2012 – 2013	12
Activos	
Quinto Semestre	14
Séptimo Semestre	22
Total	152

TABLA 2: Población y Muestra de Estudiantes

FUENTE: Secretaria Carrera de Contabilidad y Computación

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se aplicó una encuesta a los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Computación de los diferentes niveles, para determinar la necesidad de realizar esta investigación.

La investigación tuvo como objetivo analizar cada una de las respuestas de la encuesta aplicada a los estudiantes de la carrera, la interpretación se la realizó de manera cuantitativa, utilizando gráficos estadísticos, cuadros que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Los resultados obtenidos en frecuencia deben ser transformados mediante cálculos para convertirlos en porcentajes mediante una regla de tres simple, ingresamos los datos en la aplicación Excel, para representar los datos se escogió el gráfico circular para mejor visualización y diferenciación. Los datos que mostraremos a continuación fundamentan nuestra investigación porque en ellos podemos observar la necesidad de implementar nuestra propuesta por el descuento generado en el proceso de solicitud de información por parte de los estudiantes activos o egresados.

4.1.1. Encuesta dirigida a estudiantes de la carrera Contabilidad y Computación

1. ¿Cree que el sistema de archivo de la FECYT tiene una organización técnica?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	38%
NO	100	62%
TOTAL	160	100

Tabla 4

FUENTE: Secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

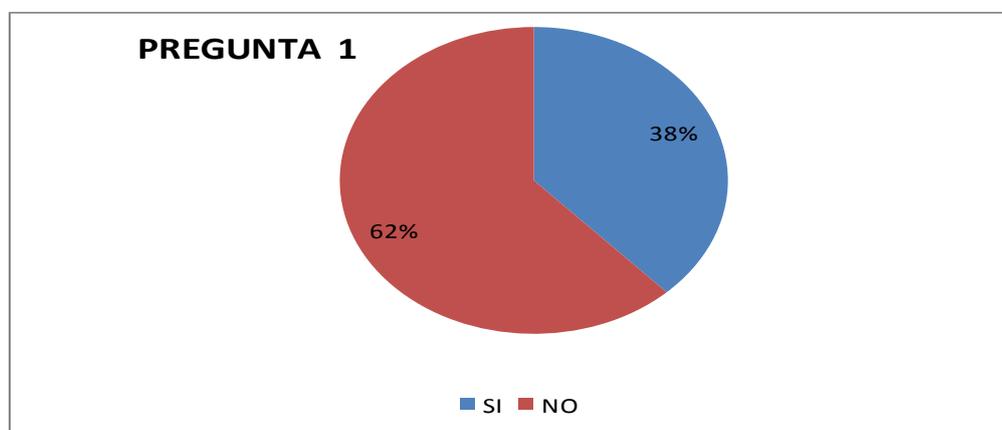


GRÁFICO1: Organización técnica del archivo

FUENTE: Encuestas Julio 2013

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta realizada a los estudiantes de la Carrera de Contabilidad Y Computación la minoría de ellos piensan que el sistema de archivo de la FECYT sí tiene una organización y codificación, la mayoría dice que no posee codificación por lo que se debe implementar un sistema de archivo eficiente.

2. ¿De acuerdo a su experiencia en el momento que usted ha solicitado un documento, le resulta fácil a la secretaria ubicar rápidamente la información?

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	40	25
CASI SIEMPRE	90	56
NUNCA	30	19
TOTAL	160	100

Tabla 5

FUENTE: Secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

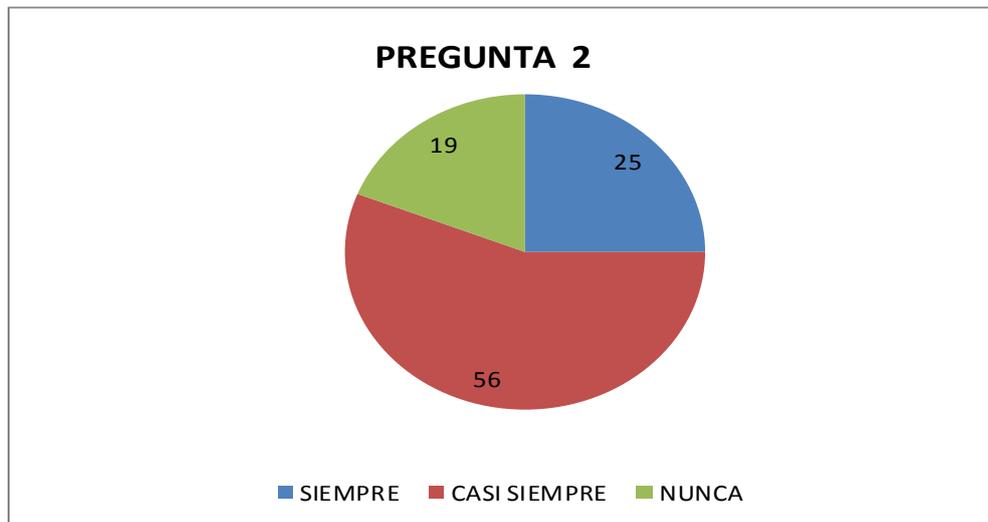


GRÁFICO2: Ubicación de información

FUENTE: Encuestas Julio 2013

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta realizada a los estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Computación la minoría de ellos piensa que siempre logran ubicar la información, la mayoría que casi siempre consigue la información a tiempo y un bajo porcentaje dice que nunca logra ubicar la información.

3. ¿Cómo califica la atención que ofrece el personal administrativo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	10	6%
BUENA	80	50%
REGULAR	40	25%
MALA	30	19%
TOTAL	160	100

Tabla 6

FUENTE: Secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

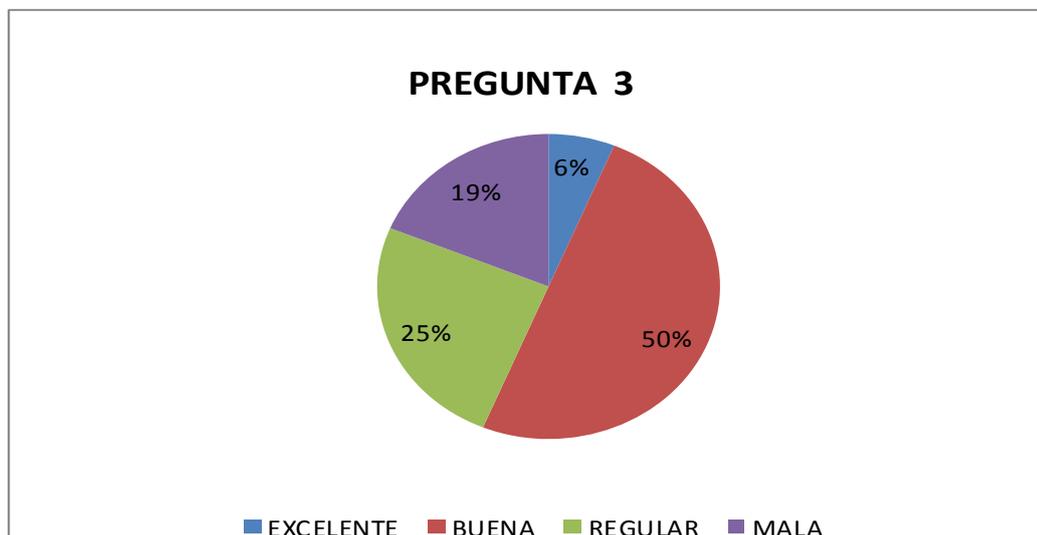


GRÁFICO3: Calificación de atención al usuario

FUENTE: Encuestas Julio 2013

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

INTERPRETACIÓN

Dos cuartas partes de los encuestados califica la atención como buena, una cuarta parte dice que es regular, una minoría piensa que es excelente y un reducido grupo la considera mala por cuanto es necesario

implementar el archivo digitalizado para mejorar la atención al público interno como externo.

4. ¿Cree que el sistema de archivo actual ayuda en la agilidad de sus trámites?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	45	28%
POCO	95	59%
NADA	20	13%
TOTAL	160	100

Tabla 7

FUENTE: Secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

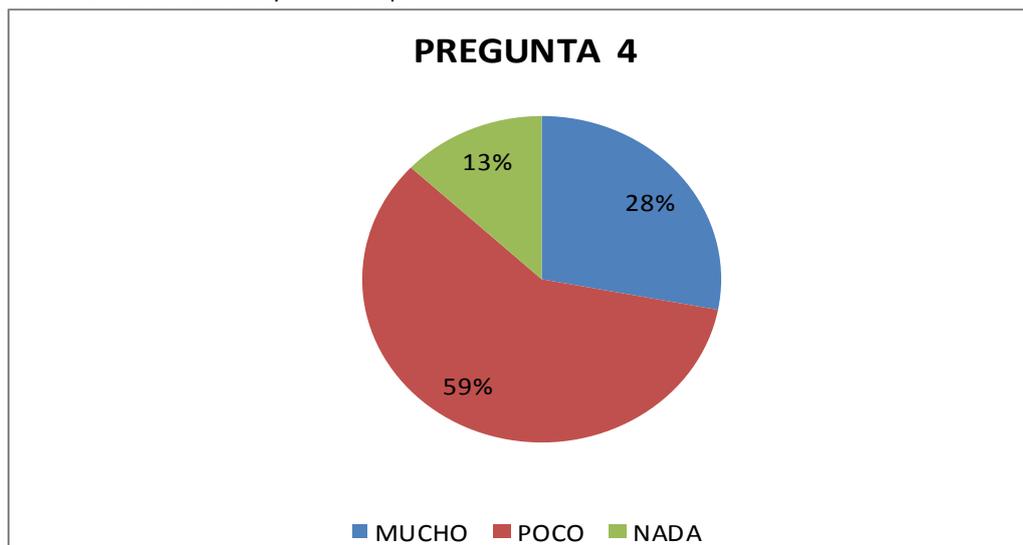


GRÁFICO4: Agilidad de trámites

FUENTE: Encuestas Julio 2013

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

INTERPRETACIÓN

Un porcentaje menor de los encuestados aseguran que el sistema de archivo actual ayuda mucho en la agilidad de los trámites, un alto

porcentaje creen que ayuda poco. Se evidencia que el archivo actual no favorece en la agilidad de la gestión de documentos.

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

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inmediato	20	12%
Un día	60	38%
Entre dos o tres días	50	31%
Más de tres días	30	19%
TOTAL	160	100

Tabla 8

FUENTE: Secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

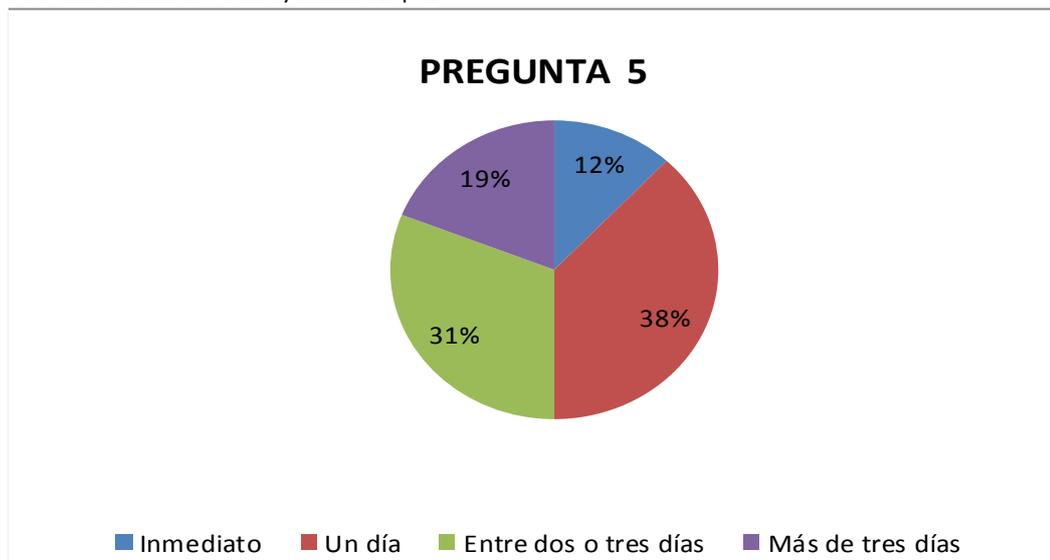


GRÁFICO5: Tiempo de entrega de documentos

FUENTE: Encuestas Julio 2013

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

INTERPRETACIÓN

La minoría de estudiantes encuestados manifiesta que, el tiempo de demora de un trámite es inmediato, en su mayoría q se tarda un día o entre dos o tres días. Con lo que se confirma que se necesita la implementación del archivo digital para optimizar tiempo.

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

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	110	69%
A VECES	50	31%
NUNCA	0	0
TOTAL	160	100

Tabla 9

FUENTE: Secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

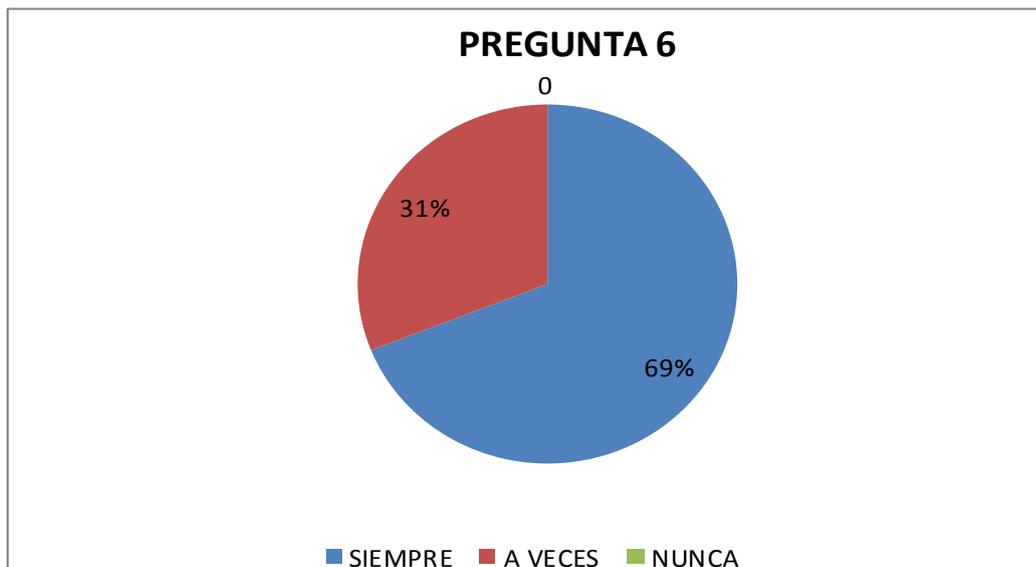


GRÁFICO6: Atención de calidad

FUENTE: Encuestas Julio 2013

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

INTERPRETACIÓN

Según los encuestados, un numeroso grupo opina que siempre la atención de calidad está directamente relacionada con la prontitud de la respuesta, un grupo reducido dice que a veces.

7. ¿El sistema de archivo actual permite atender con calidad los requerimientos del usuario?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	30	19%
A VECES	120	75%
NUNCA	10	6%
TOTAL	160	100%

Tabla 10

FUENTE: Secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

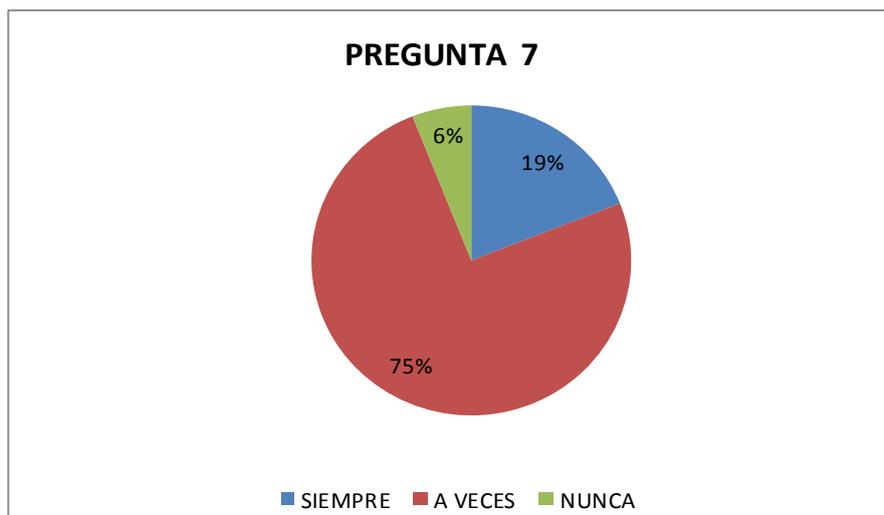


GRÁFICO7: Atención en requerimientos del usuario

FUENTE: Encuestas Julio 2013

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

INTERPRETACIÓN

Menos de la cuarta parte de los encuestados aseguran que el sistema de archivo actual siempre ayuda a atender con calidad los trámites solicitados, la mayoría creen que a veces y una minoría dice que nunca. Se evidencia que el archivo actual no permite atender con calidad a los requerimientos del usuario.

8. ¿Cree conveniente la implementación de un archivo digital estudiantil en la FECYT?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	158	99%
NO	2	1%
TOTAL	160	100

Tabla 11

FUENTE: Secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López



GRÁFICO8: Implementación de archivo digital

FUENTE: Encuestas Julio 2013

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta aplicada a los estudiantes la mayoría manifiesta que si es conveniente la implementación del sistema de archivo digitalizado mientras que un reducido número cree que no es necesario.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al concluir con la investigación y realizado el respectivo análisis de la problemática existente en el archivo estudiantil de la carrera de Contabilidad y Computación de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, las investigadoras generamos las siguientes conclusiones y recomendaciones:

5.1 CONCLUSIONES

- Existe inconformidad por parte de los estudiantes en cuanto al archivo de la carrera por varios factores como el mal estado de los documentos, además no existe una interacción con los estudiantes para conocer sus requerimientos.
- El archivo no cuenta con una organización sistemática y ordenada, con fundamentos teóricos que permitan obtener el buen uso del mismo. Se determina la falta de conocimiento de la normatividad para la tenencia y manejo de documentos.
- No existía una socialización de la manera correcta de almacenar los documentos.

- Se estaba utilizando la modalidad antigua para la búsqueda de información en el archivo lo que dificulta la obtención de información de manera adecuada.
- No existía un archivo digital implementado por la falta de iniciativa en la utilización de tecnología para facilitar el trabajo y mejorar la atención a los estudiantes y disminuir el papeleo.

5.2 RECOMENDACIONES

- Brindar capacitaciones a las secretarias para que el archivo estudiantil este ordenado y en perfecto estado y consultar a los estudiantes si están conformes con el servicio brindado.
- Proveer de infraestructura apropiada para el funcionamiento del archivo para evitar daño en los documento y para ordenarlos sistemáticamente.
- Brindar capacitaciones para mantener actualizado al personal que labora en la institución sobre las técnicas y procedimientos de archivo.
- Renovar los procesos para que se realicen de manera ágil y eficiente.
- Implementar nuevas tecnologías para el uso eficaz de los recursos y estar actualizados y así tener una mejor imagen institucional.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

“IMPLEMENTACIÓN DEL ARCHIVO DIGITAL ESTUDIANTIL EN LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”

6.2 JUSTIFICACIÓN

La Universidad Técnica del Norte ubicada en la ciudad de Ibarra se ha establecido como un ejemplo de educación, ciencia y técnica al servicio del pueblo en el norte del país. Es natural el proyectarse para alcanzar la excelencia ofreciendo educación de calidad a los estudiantes satisfaciendo sus expectativas.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los estudiantes se determina que, existen falencias en el manejo del archivo estudiantil y en consecuencia la atención es solo buena; por ende, existe demora en el despacho de documentación solicitada por los usuarios de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

Con la implementación del sistema digital de archivo se consiguió la agilidad de las secretarías porque ya no tienen que perder tiempo en acudir al archivo físico en busca de documentación estudiantil, sino que cuentan con la información al alcance de su mano simplemente al revisar en su computador y así atender con eficiencia a los estudiantes, se logrará la optimización del tiempo tanto para el usuario como para el personal administrativo.

La institución y los estudiantes se beneficiaron con esta propuesta ya que tienen la información disponible evitando la pérdida de documentos. Gracias a esta tecnología podrán llegar a la calidad en atención al público, además resaltará la imagen de la Universidad Técnica del Norte.

El personal que forma parte de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología está dispuesto a colaborar con la implementación del Sistema de Archivo Digitalizado, el cual con el tiempo reemplazará al archivo tradicional logrando a su vez una institución sin papeles, siendo un ejemplo en la conservación del medio ambiente, por lo que la propuesta es factible para cumplir el objetivo proyectado.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

La carrera de Contabilidad y Computación es una de las carreras técnicas que ofrece la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología

donde se forman profesionales de excelencia con docentes expertos en cada área de estudio. La FECYT actualmente utiliza el archivo tradicional, se guarda la documentación estudiantil de forma alfabética creada por iniciativa de la secretaria; además, el espacio no es adecuado para la conservación de los documentos pues hay desorden, demora en la localización y pérdida de información.

La Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología necesita una innovación tecnológica que permitirá el manejo adecuado de la documentación y se podrá optimizar recursos. Al implementar el sistema de archivo digital se ofrecerá atención de calidad, evitando la pérdida de tiempo de los estudiantes al momento de solicitar información.

El personal administrativo podrá laborar con seguridad, ya que la información de los estudiantes será accesible en el momento y poseerá respaldos; por ello, la necesidad de implementar el sistema de archivo digitalizado en la secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

Las nuevas tecnologías de archivos

Los administradores ITH opinan:

Archivo Moderno: actualmente el archivero moderno utiliza las tecnologías de la información como medios para agilizar los procesos archivísticos. De tal manera, que los documentos primarios de valor temporal y permanente los organizan, describe, conserva y los pone al uso del productor del documento y del usuario externo. Son fundamentales para la práctica archivística, pues los principios permiten el mantenimiento de la unidad del fondo de archivo, que no es otra cosa que el conjunto de la documentación producida o recibida por personas físicas o jurídicas,

organismos e instituciones públicas o privadas en el libre ejercicio de sus funciones y competencias.

El archivero moderno y tradicional organiza los documentos en el soporte que se encuentren. Con ello contribuye a la historia de los pueblos, perpetuando como testimonio el devenir de las organizaciones y de los individuos, de tal forma que la información contenida en los documentos esté al servicio del Estado, investigadores y los ciudadanos. (p. 2)

La organización de los archivos

Los administradores ITH mencionan: *“La administración de documentos es una metodología para regular la producción, circulación, uso y control de los documentos y archivos institucionales y tiene como objetivo la creación, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos de una organización de forma eficiente.”*(p. 2)

Antes de introducir un expediente en su correspondiente caja, procede identificarlo a fin de saber cuál es su ubicación física. El sistema de numeración continua es el más indicado para todo archivo en crecimiento, numera las unidades de instalación mediante dígitos arábigos desde el uno en adelante.

LA DIGITALIZACIÓN

Otro recurso informativo útil para la gestión documental es la digitalización, que consiste en la captura de la información y su transformación a formato digital para que se pueda manipular desde un ordenador. Es necesario sobre todo para evitar la alteración de la documentación original, documentos históricos en mal estado y documentos más solicitados y desde diferentes puesto de trabajo. Se

pueden almacenar en formato de imagen o en texto, para lo cual es preciso utilizar un programa de reconocimiento óptico de caracteres (OCR), es una tecnología costosa y esta tarea se complementa con la respectiva indexación de los documentos.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 GENERAL

Implementar un Sistema de Archivo Digitalizado para perfeccionar el manejo de documentos estudiantiles y mejorar la atención de la secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación de la FECYT.

6.4.2 ESPECÍFICOS

- Organizar de manera técnica la documentación estudiantil de la carrera de Contabilidad y Computación de la FECYT tanto en el archivo físico como en el digitalizado.
- Agilizar el proceso de ubicación y entrega de documentos para mejorar la atención a los estudiantes.
- Mantener la información actualizada para que en el momento que se la solicite ofrecerla rápidamente.
- Capacitar a las secretarías en el manejo del archivo estudiantil digitalizado.

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La propuesta del sistema de archivo digitalizado está dirigida a la secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación, el cual se implementó en la Facultad de Educación, Ciencia Y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Responsables:

Decano: MsC. Raimundo López

Subdecana: Dra. Alexandra Mina

Coordinadora de la carrera: Dra. Lucitania Montalvo

La dirección

La dirección, responsable de supervisar, realizar seguimiento y evaluar los procedimientos a seguir para lograr un archivo digital óptimo.

Departamento Informático

Se responsabiliza del funcionamiento de las herramientas tecnológicas a utilizar.

Secretaria

Encargada de proporcionar toda la información necesaria para realizar el trabajo, además de supervisar y monitorear las labores de digitalización.

Capacitación

Responsable de ejecutar los programas de capacitación y reportar a la dirección en forma periódica del desarrollo del plan de mejora, para proceder con la evaluación respectiva.

6.6.1 Instalación de los equipos

Antecedentes	<p>Para realizar el trabajo es necesario utilizar equipos tecnológicos que nos permitan plasmar la documentación en hojas digitales, por ello debemos buscar el espacio adecuado para ubicarlos, tomando en cuenta la distancia del archivo y la comodidad.</p> <p>El trabajo se desarrolla con los implementos necesarios, los cuales son instalados, y verificados para su correcto funcionamiento y desarrollo.</p>
Objetivo	Instalar los equipos necesarios para realizar el proceso de digitalización de los archivos, de la carrera Contabilidad y Computación.
Responsables	Departamento de Informática.
Propósito	Adecuar el espacio físico con los implementos necesarios para lograr un proceso ágil de digitalización.
Descripción	La implementación de equipos tecnológicos está dirigido y beneficia a las personas encargadas de realizar el proceso de digitalización. Los resultados se verán en su máxima expresión en corto y largo plazo.
Lineamiento	La instalación de los equipos será coordinado con el departamento de informática. Serán instalados dentro de la universidad
Actividades	Se realizará la instalación y respectivo mantenimiento durante el tiempo que se utilicen los equipos.
Recursos	Los recursos que se necesitan son: Computadora Escáner Recurso Humano Archivo

Indicadores	Herramientas necesarias para realizar el trabajo. Mayor agilidad en el escaneo de documentos.
Tiempo	El tiempo aproximado para instalar los equipos será de 4 horas.
Costo	El presupuesto de es \$ 200.00 dólares.
Beneficiario	Disponer de equipos necesarios para mejor calidad de trabajo. Logrando con esto una mayor eficiencia en la digitalización.

Tabla 12: Instalación de los equipos

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

6.6.2 Organización del archivo

Antecedentes	En base a la investigación de campo realizada, se observó que los documentos no se encuentran organizados, motivo por el cual la búsqueda de documentos se dificulta causando demora en su entrega a los usuarios.
Objetivo	Organizar los archivos de la Carrera de Contabilidad y Computación en tres grupos importantes activos y egresados.
Responsables	Dirección, Secretaría.
Propósito	Distribuir ordenadamente en grupos las carpetas estudiantiles, por años y ordenado alfabéticamente los nombres para mejor ubicación.
Descripción	La organización de los archivos es parte primordial de una oficina especialmente de servicios, una buena organización nos permite ser eficientes y rápidos en la entrega de documentos.
Lineamiento	Será coordinado con la secretaria Se realizará la organización por años y en orden alfabético posteriormente.
Actividades	Los grupos a organizar son: Estudiantes activos y Estudiantes egresados Dentro de cada grupo se organizará en orden alfabético los apellidos de los estudiantes
Recursos	Espacio Físico Archivadores Porta marbetes Recurso Humano

Indicadores	Mejor visibilidad del archivo Amplitud del espacio físico Fácil ubicación de las carpetas.
Tiempo	Esta actividad se realizará en un tiempo aproximado de 3 días.
Costo	El presupuesto de es \$ 300.00 dólares.
Beneficiario	Despacho de documentos y fácil ubicación de las carpetas estudiantiles. Estudiantes conformes con la entrega de documentos de manera rápida

TABLA 13: Organización del archivo

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

6.6.3 Clasificación de los archivos

Antecedentes	En base a la investigación de campo realizada, se observó que los documentos no se encuentran clasificados. Conforme ingresan los documentos cada semestre, se los archiva sin clasificarlos.
Objetivo	Clasificar los archivos de la Carrera de Contabilidad y Computación en documentos personales y estudiantiles, en el orden de importancia de cada documentación.
Responsables	Dirección, Secretaría.
Propósito	Colocar los documentos en orden de importancias y separar los archivos estudiantiles de los archivos personales.
Descripción	La clasificación de los archivos perfecciona la organización de los mismos permitiendo ubicar los documentos específicos de manera rápida.
Lineamiento	Será coordinado con la secretaria Se realizará la clasificación por documentos personales y documentos estudiantiles.
Actividades	Se clasificará de la siguiente manera: 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: Extensión universitaria

	Global Cultura física Documentos adicionales que se generen durante el ciclo académico.
Recursos	Carpetas archivadores Recurso Humano
Indicadores	Mejor visibilidad de documentos Fácil ubicación de los documentos Rapidez de búsqueda.
Tiempo	Esta actividad se realizará en un tiempo aproximado de 3 días.
Costo	El presupuesto de es \$ 50.00 dólares.
Beneficiario	Ubicación de la documentación necesaria para cumplir cualquier trámite estudiantil. Estudiantes conformes con la entrega de documentos de manera rápida

TABLA 14: Clasificación de los archivos

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

6.6.4 Proceso de digitalización

Antecedentes	En la actualidad la carrera de Contabilidad y Computación no cuenta con un archivo digital, lo que pone a libre disposición el diseño de dicho archivo.
Objetivo	Escanear los documentos de cada estudiante y crear un archivo digital.
Responsables	Dirección, Secretaría, Departamento de Informática
Propósito	Captura digital de la documentación en una base de datos con respaldos para mayor seguridad.
Descripción	En el proceso de digitalización de documentos son los pasos a seguir para que los registros físicos, como texto e imágenes se conviertan en formatos digitales.
Lineamiento	Será coordinado con el departamento de Informática
Actividades	Se empezará a digitalizar las carpetas desde el año 2005 hasta el archivo activo. El proceso de escaneado se realizará conforme se encuentran organizadas y clasificadas las carpetas en su orden respectivo.
Recursos	Computador Escáner Carpetas Recurso Humano
Indicadores	Mejor visibilidad del archivo Fácil ubicación de las carpetas. Disminución del tiempo trabajo y espera de la documentación
Tiempo	Esta actividad se realizará en un tiempo aproximado de 2 meses.

Costo	El presupuesto de es \$ 50.00 dólares.
Beneficiario	Despacho de documentos y fácil ubicación de las carpetas estudiantiles. Estudiantes conformes con la entrega de documentos de manera rápida.

TABLA 15: Proceso de digitalización

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

6.6.5 Capacitación

Antecedentes	<p>Luego de la realización del archivo digital y su posterior aplicación, el personal que labora y maneja el archivo debe conocer ampliamente el funcionamiento.</p> <p>Motivo por el cual se ve la necesidad de capacitar a la secretaria y coordinador de carrera para que conozcan el manejo de este archivo.</p>
Objetivo	<p>Proveer a la secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación, del entrenamiento necesario en el archivo digital para que sean capaces de desarrollar al máximo sus habilidades, obteniendo con esto una mejora en el desarrollo de todas las actividades internas y externas.</p>
Responsables	<p>La Dirección</p>
Propósito	<p>Ofrecer capacitaciones continuas para todas las secretarias de la carrera de Contabilidad y Computación</p>
Descripción	<p>Las capacitaciones propuestas, están dirigidas a la secretaria de la carrera de Contabilidad y Computación, sobre el manejo del archivo digital de sus estudiantes.</p>
Lineamiento	<p>Las capacitaciones serán debidamente coordinadas con la dirección.</p> <p>Serán impartidas durante las horas laborales</p>
Actividades	<p>Se realizará una capacitación a la secretaria de la carrera.</p>
Recursos	<p>Los recursos que se necesitan son:</p> <p>Facilitador Computadora Proyector Material de apoyo</p>
Indicadores	<p>Personal motivado con actitud de compañerismo e</p>

	<p>integración. Mejores Resultados de las Evaluaciones de Desempeño Mejor clima organizacional</p>
Tiempo	<p>El tiempo aproximado para desarrollar todas las capacitaciones propuestas será de 5 días.</p>
Costo	<p>El presupuesto de es \$ 500.00 dólares. Se dispone de equipos necesarios para la capacitación. Las capacitaciones serán en las instalaciones de la Universidad Técnica del Norte</p>
Beneficiario	<p>Disponer de un personal capacitado que ofrezca una mejor calidad de trabajo, logrando mayor eficiencia en la entrega de documentos.</p>

TABLA 16: Capacitación

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

6.6.6 PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

1. Comprobar que el escáner está conectado al computador
2. Ejecutar la aplicación para el escaneo de documentos

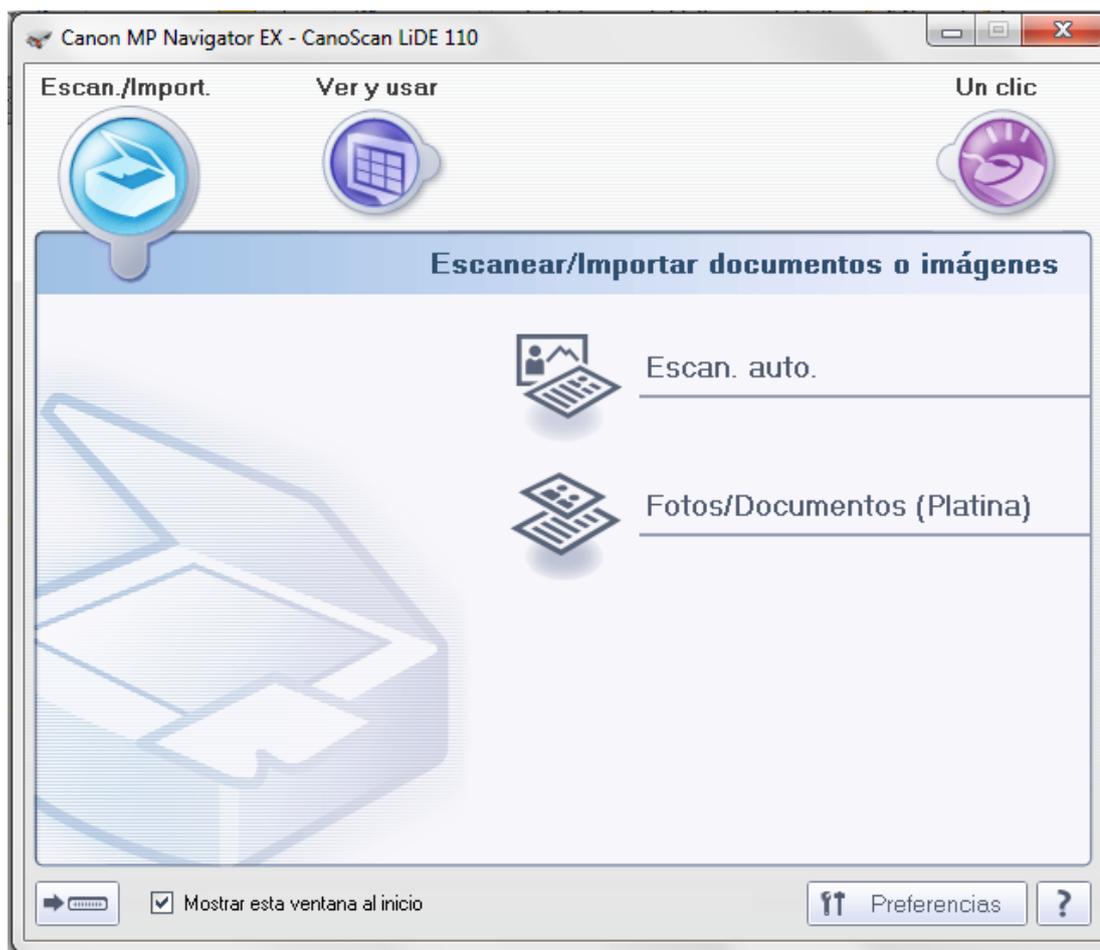
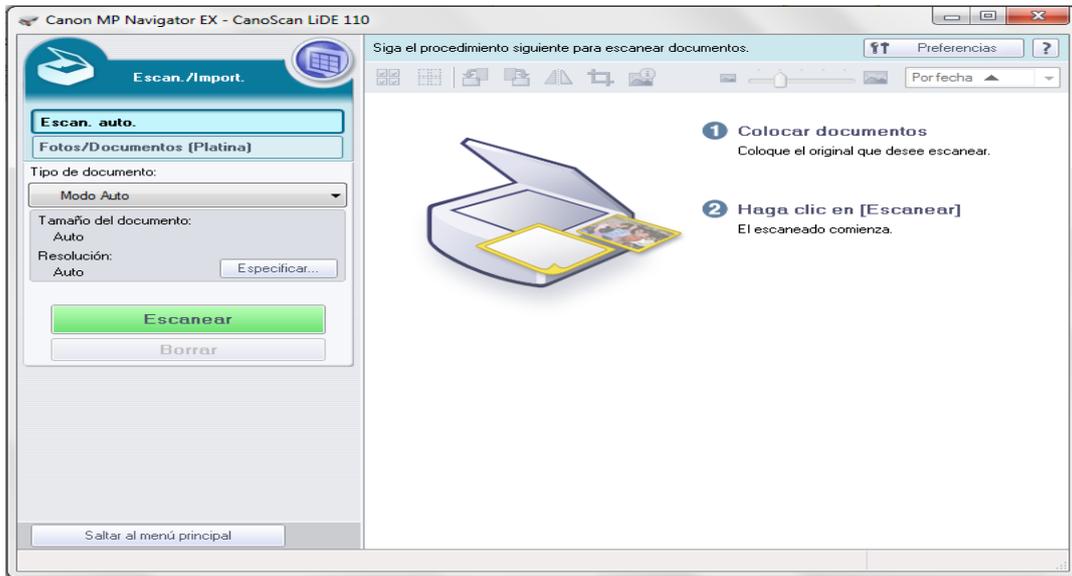


GRÁFICO 9: Escaneo de documentos

FUENTE: Digitalización de documentos

3. Colocar el documento elegido sobre la superficie de cristal del escáner y cerrar la tapa



4. Luego pulsar el botón “Escanear” a continuación se podrá ver el progreso de escaneo del documento.

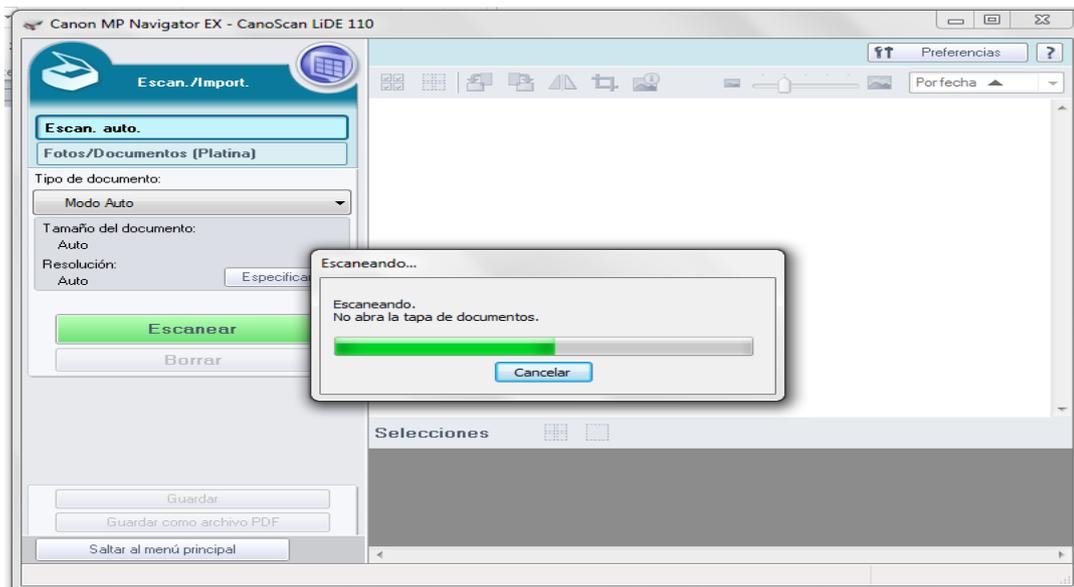


GRÁFICO 10: Progreso de escaneo

FUENTE: Digitalización de documentos

5. Elegir el formato en que se quiere guardar el documento.

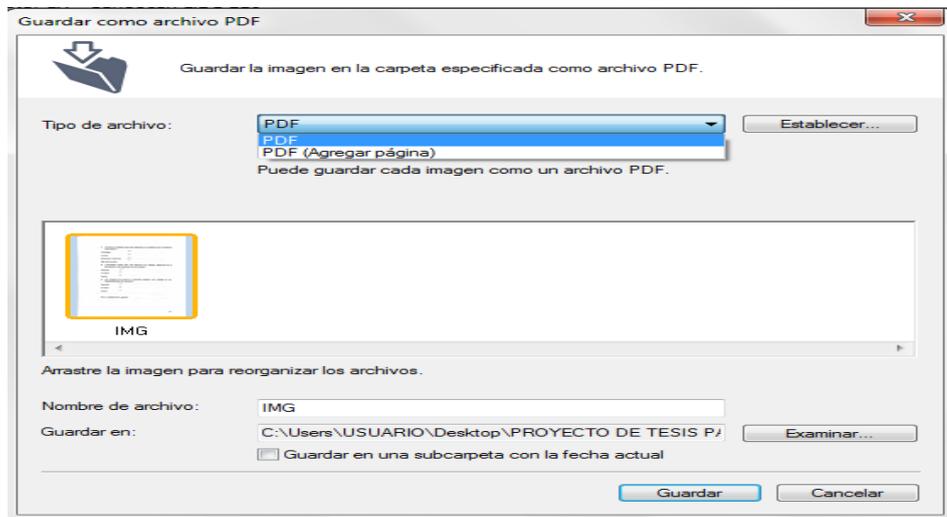


GRÁFICO 11: Elección formato del documento

FUENTE: Digitalización de documentos

6. Escribir el nombre del documento digitalizado
7. Escoger donde se va a almacenar el documento
8. Click en botón guardar.

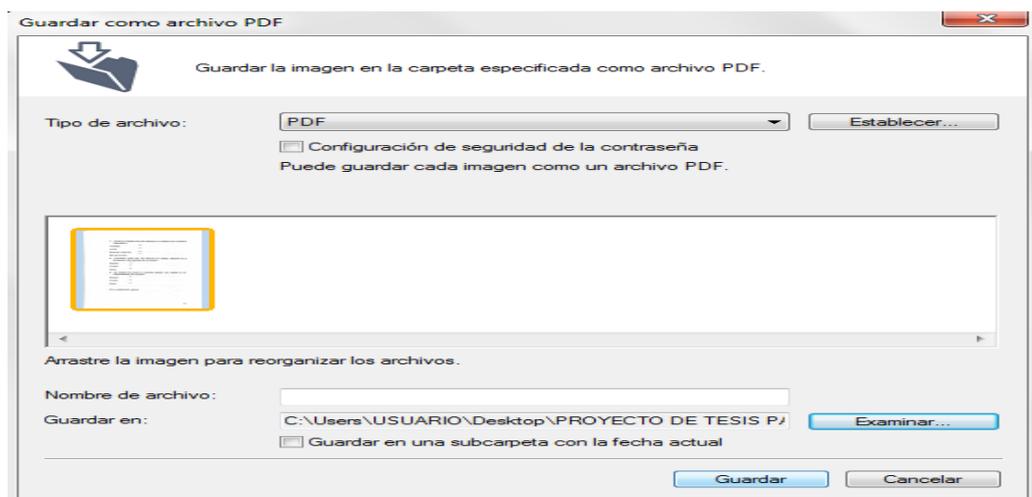


GRAFICO 12: Guardar documento

FUENTE: Digitalización de documentos

6.6.7 MANEJO DEL ARCHIVO DIGITAL DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN

PASOS:

1. Ingresar a la carpeta ARCHIVO CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN.
2. Realizar clic en el documento de Word NÓMINA.
3. Seleccionar el año de egresamiento o el semestre actual del cual desea obtener la información, al hacer ctrl. + clic.
4. Si desea volver al inicio de la página realizar ctrl. + clic en la imagen que se encuentra al extremo izquierdo.
5. Al encontrar los nombres y apellidos del solicitante realiza ctrl. + clic sobre el mismo.



GRÁFICO13: Promociones de estudiantes egresados y actuales

FUENTE: Archivo Digital

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

6. Se desplegará un documento en donde se encuentra todos los trámites realizados por el estudiante, sus documentos personales, notas, actas y solicitudes de matrícula.
7. Realizar ctrl. + clic sobre el documento que el estudiante o usted lo requieran.

8. Se desplegará un documento en formato PDF.
9. Cerrar todos los documentos abiertos al finalizar la búsqueda.



GRÁFICO14: Documentos estudiantiles

FUENTE: Digitalización de documentos

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

6.6.7.1 ACTUALIZACIÓN E INGRESO DE DOCUMENTOS

El archivo digital es fácil de modificar al ser en un documento de Word, por lo que facilita el ingreso de información, como primer paso escanear el documento requerido.

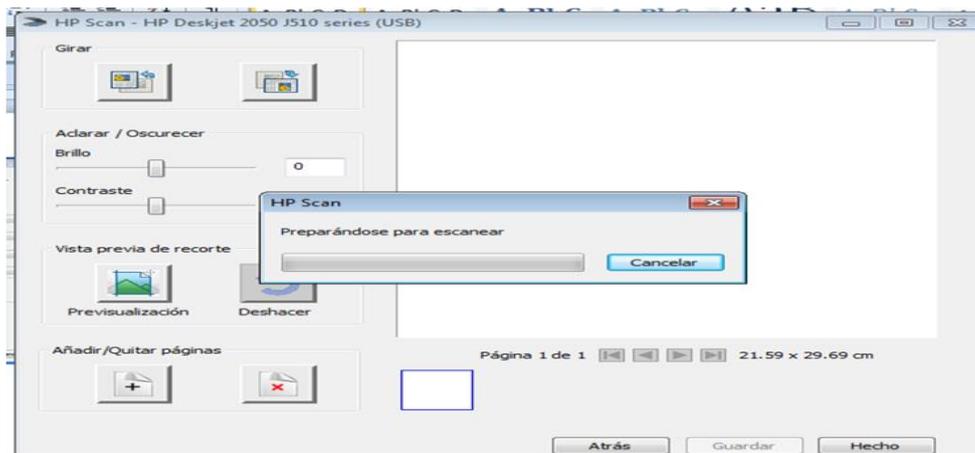


GRÁFICO15: Ingreso de nueva información

FUENTE: Digitalización de documentos

Ir a ARCHIVO CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN/ carpeta CARPETAS EGRESADOS Y ACTUALES dirigirse al año solicitado.

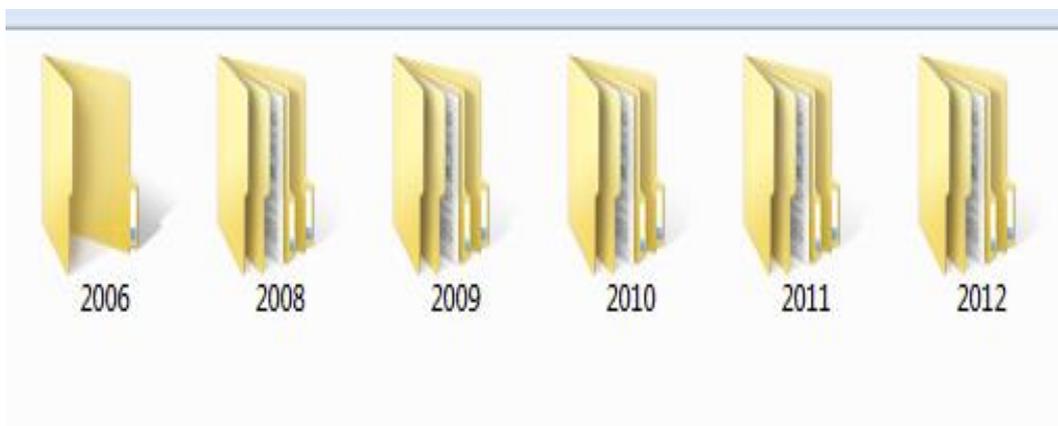


GRÁFICO16: Archivo digitalizado

FUENTE: Digitalización de documentos

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

- Copiar el documento PDF escaneado en la carpeta que corresponda: SOLICITUDES DE MATRICULA, ACTAS DE MATRICULA, NOTAS, DOCUMENTOS PERSONALES, CERTIFICADOS DE ESTUDIO, DOCUMENTOS DE EGRESAMIENTO.
- Dentro de cada carpeta existe un documento de Word llamado DOCUMENTOS, abrirlo.
- En el botón correspondiente clic derecho opción hipervínculo buscar el año, nombre y documento que deseamos incluirlo y aceptar.
- Al realizar todas las actividades antes mencionadas el paso final es dirigirse al documento NÓMINA abrirlo, se puede añadir o modificar los nombres.
- En el caso de añadir un nuevo nombre crear una carpeta respectiva en CARPETAS EGRESADOS Y ACTUALES con el documento de Word "DOCUMENTOS".

- Desde NÓMINA en el nombre añadido, lo seleccionamos clic derecho hipervínculo y buscamos la carpeta con su nombre y lo vinculamos con DOCUMENTOS, realizamos el procedimiento ya explicado anteriormente.

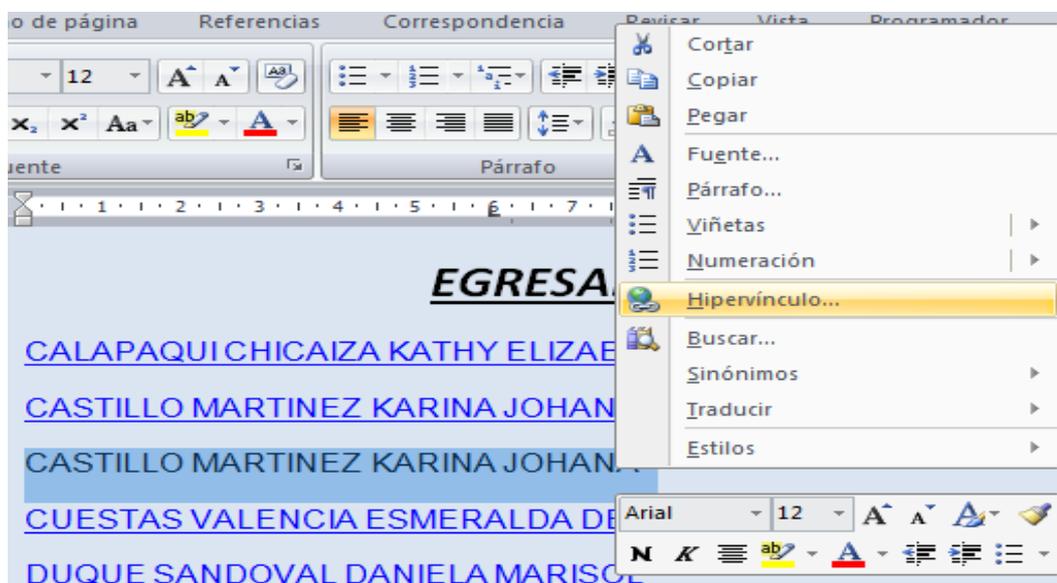


GRÁFICO17: Hipervínculo con documentos estudiantiles

FUENTE: Digitalización de documentos

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

6.7 IMPACTOS

6.7.1 Administrativo

El sistema de archivo digital estudiantil que se implementó en la secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, tiene un impacto administrativo importante ya que se empezará a cambiar el proceso tradicional por un tecnológico que es de gran ayuda en la eficacia de la atención al público.

6.7.2 Económico

El impacto económico se considera, no solo el mantenimiento del espacio donde se encuentra el archivo físico sino también que el personal logrará optimizar recursos tanto materiales como económicos, además de ofrecer atención de calidad.

6.7.3 Educativo

La implementación del archivo digital estudiantil y la investigación realizada, tiene un impacto educativo ya que se aplicó los conocimientos sembrados por nuestros docentes los cuales fueron útiles en la realización y puesta en práctica de la propuesta.

6.8 DIFUSIÓN

El informe del trabajo de investigación, fue socializado al personal de secretaria, a través de una capacitación detallando paso a paso el manejo correcto del archivo digital estudiantil, resolviendo algunas inquietudes y reforzando conocimientos sobre archivo y el manejo de Word, herramienta que se utilizó para implementar el archivo digital, también se socializó a los estudiantes para que estén informados de las actividades que se han realizado en para el mejoramiento de la calidad en la atención, proceso realizado en la Secretaría de la Carrera de Contabilidad y Computación de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad.

BIBLIOGRAFÍA

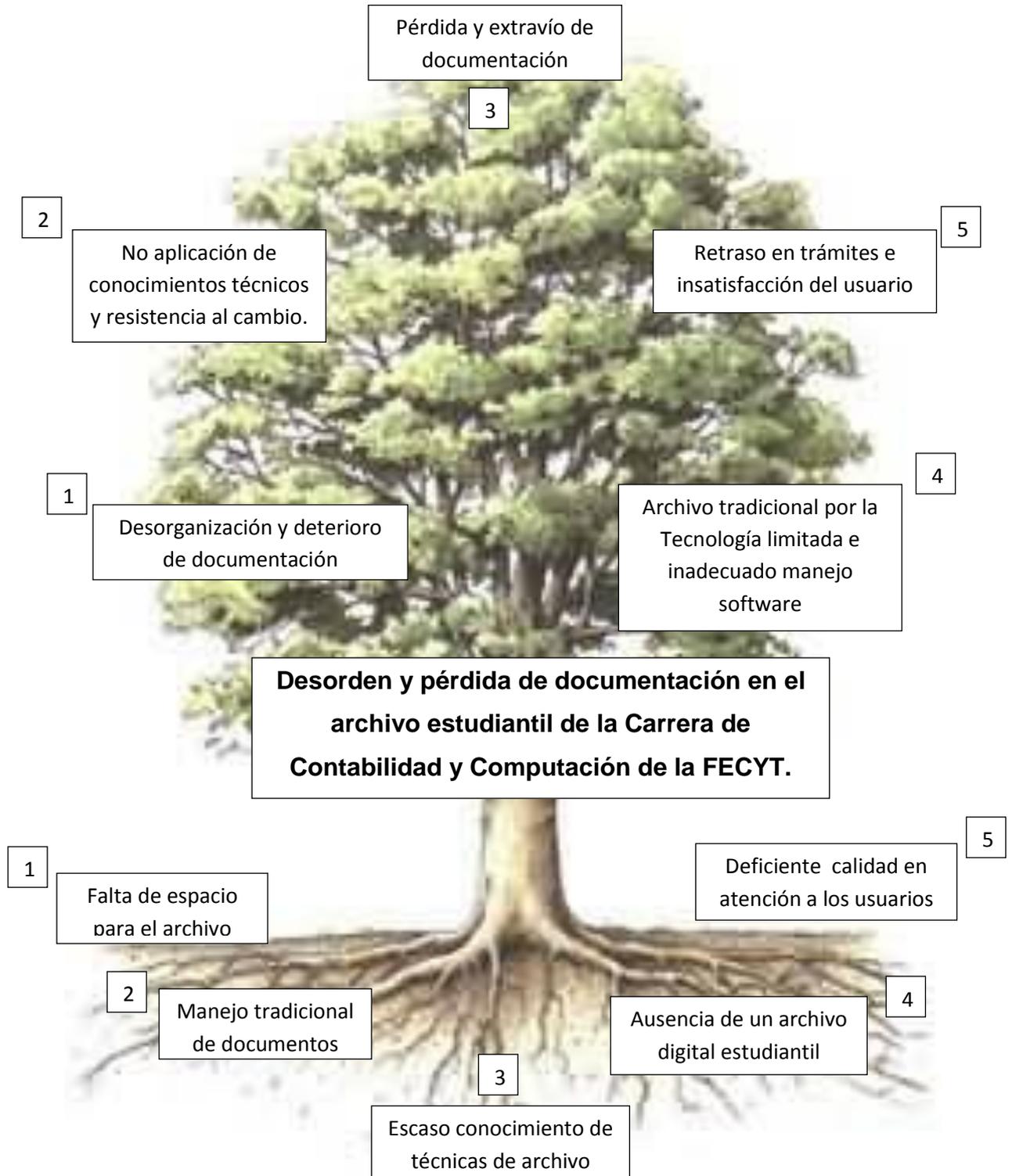
- Abuaadili, J. (2008). *Como organizar eficazmente Archivos y Documentos*. México: Editorial Trillas.
- Correa, C. (2010). *Administración de documentos*. México: Mc Graw Hill.
- Gómez, W. D. (2012). *Prácticas Empresariales*. México: Eco Ediciones.
- Grupo Editorial Océano . (2012). *Enciclopedia de la Secretaria*. Bogotá: Volumen 2.
- Hernández, C. (2009). *Calidad en el Servicio*.
- Mastropierro, M. (2009). *Archivos Privados* . Argentina: Alfagrama Ediciones.
- Parera, C. (2011). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa*. Madrid: FC editorial.
- Sánchez, O. (2010). *Técnicas Administrativas Básicas de oficina* . Madrid : Paninfo.
- Vásquez, M. (2008). *Administración de Documentos y Archivos Planteos para el siglo XXI*. Argentina: Alpagrama.
- Zapata, P. (2008). *Introducción a la Contabilidad y Documentos Mercantiles*. Editorial Holos.

LINKOGRAFÍA

- Cabezas, E. (2012). *Escuela Historia*. Obtenido de <http://escuelahistoria.fcs.ucr.ac.cr/contenidos/archivo/art-estb.htm>.
- Corazón, M. (16 de Julio de 2009). *Corazon Monica*. Obtenido de www.corazonmonica.blogspot.com
- González, C. (2007). *Slideshare*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/bbrti/la-importancia-de-la-digitalizacin-de-archivos-para-la-bi-14793221>
- Lineamientos Generales para Digitalización de Archivos. (febrero de 2010). <http://www.informatica.gob.ec>. Obtenido de <http://www.informatica.gob.ec/files/Lingendigitarchfis.pdf>
- Martinez, R. (08 de Diciembre de 2010). *Filosofía y Construcción*. Obtenido de <http://filosofiyconstruccioncb6.blogspot.com/2010/12/28-fundamento-filosofico-de-un-rpoyecto.html>
- Marueco, R. (s.f.). *Emagister*. Obtenido de <http://www.emagister.com/curso-archivo-claisifacion-documentos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos>
- Monserrat. (06 de 2010). *Monserrat*. Obtenido de www.monserrat.blogspot.com/2010/06/ransferencia-y-eliminacion-de.html
- Monserrat. (08 de 06 de 2010). *Monserrat* . Obtenido de <http://moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transferencia->
- Telesecretaría. (19 de 07 de 2013). *Word press*. Obtenido de <http://telesecretaria.wordpress.com/2011/06/07/la-importancia-de-una-buena-atencion-al-cliente/>
- Wikipedia. (19 de 07 de 2013). *Wikipedia*. Obtenido de <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Comunicaci%C3%B3n&action=edit>

ANEXOS

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera Contabilidad y Computación de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

Objetivo

Determinar cómo se está aplicando el Sistema de Archivo en la secretaría de la carrera de Contabilidad y Computación de la FECYT para entregar con agilidad y calidad la información.

Instrucciones

- Por favor responder las preguntas de esta encuesta con sinceridad.
- La información que proporcione será utilizada con confidencialidad para los fines específicos de esta investigación.
- Seleccione la opción con una X en el espacio según corresponda

Fecha:

Semestre:

Modalidad:

Cuestionario

1. ¿Cree que el sistema de archivo de la FECYT tiene una organización técnica?

Si

No

2. ¿De acuerdo a su experiencia en el momento que usted ha solicitado un documento, le resulta fácil a la secretaria ubicar rápidamente la información?

Siempre Casi siempre Nunca

3. ¿Cómo califica la atención que ofrece el personal administrativo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología?

Excelente Buena Regular Mala

4. ¿Cree que el sistema de archivo actual ayuda en la agilidad de sus trámites?

Mucho Poco Nada

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

Inmediato

Un día

Entre dos o tres días

Más de tres días.

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

Siempre A veces Nunca

7. ¿El sistema de archivo actual permite atender con calidad los requerimientos del usuario?

Siempre

A veces Nunca

8. ¿Cree conveniente la implementación de un archivo digital estudiantil en la FECYT? ¿Por qué?

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

Por su colaboración, gracias.

MATRIZ DE COHERENCIA

<p>TEMA: EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, AÑO 2013, PROPUESTA ALTERNATIVA</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Modificar los procedimientos en el archivo de documentos estudiantiles de la carrera de Contabilidad y Computación en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte mediante un archivo digital para mejorar su manejo y eficiencia.</p>
<p>SUB TEMAS O SUB PROBLEMAS:</p> <p>¿Cómo se diagnostica la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la facultad?</p> <p>¿Cómo se fundamenta teóricamente el sistema de archivo estudiantil digital?</p> <p>¿En qué forma diseñar un archivo digital para el manejo de los documentos estudiantiles?</p> <p>¿Cómo aplicar la propuesta de investigación y a quien socializarla?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la facultad.</p> <p>Fundamentar teóricamente el sistema de archivo estudiantil digital.</p> <p>Diseñar un archivo digital para el manejo de los documentos estudiantiles.</p> <p>Validar la propuesta de investigación y aplicarla.</p>

TABLA 17: Matriz de Coherencia

AUTORAS: Johana Gordillo y Viviana López

FOTOS EN EL ARCHIVO DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN



