



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“EL PROCESO DE DIGITALIZAR EL ARCHIVO DE LAS SECRETARÍAS DE LA CARRERA DE INGLÉS, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013”

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

Pujota Valencia María Cristina

DIRECTORA:

Dra. Lourdes Salazar

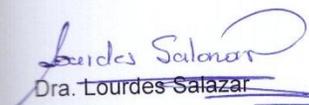
Ibarra, 2013

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como directora del Trabajo de Grado titulado: **"EL PROCESO DE DIGITALIZAR DEL ARCHIVO DE LAS SECRETARIAS DE LA CARRERA DE INGLÉS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE"**, Trabajo realizado por la señorita egresada: Pujota Valencia María Cristina, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

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

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


Dra. Lourdes Salazar

DIRECTORA TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Este Trabajo de Grado está dedicado principalmente a Dios, quien supo guiarme por el buen camino, me dio la oportunidad de vivir y de darme la fortaleza para seguir adelante y de darme una familia maravillosa para no desmayar en los problemas que se me presentan, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A los seres que me guiaron en mi vida estudiantil de quienes siempre tuve el apoyo en momentos de tristeza y triunfos, a mi madrina y a toda su familia porque me abrieron las puertas y me acogieron en su hogar, en donde prácticamente viví todo este tiempo, pasando días y noches buenas y malas.

Gracias por aceptarme como soy, por soportarme porque junto a su familia he hecho realidad este sueño tan anhelado de mi vida.

María Cristina

AGRADECIMIENTO

Este presente Trabajo de Grado principalmente me gustaría agradecerle a ti Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Le agradezco a Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

La gratitud a mi querida UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE por darme la oportunidad de estudiar y porque me brindó conocimientos técnicos para formarme como excelente profesional.

A mis estimados maestros, que a lo largo de mi carrera, me han transmitido sus amplios conocimientos y sus sabios consejos.

De igual manera, agradezco a mis compañeros y querido maestro asesor de Trabajo de Grado por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, y sus consejos hizo posible culminar con éxito mi trabajo investigativo y cumplir una gran meta de mi vida profesional.

Y por último, son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a los que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida, algunos están aquí conmigo y otros en mis recuerdos y en mi corazón; y, sin importar donde estén quiero darles gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

La autora

RESUMEN

El presente Trabajo de Grado es una investigación que trata sobre el estudio para el programa de archivo de la Secretaría de la Carrera de Inglés de la FECYT de la Universidad Técnica del Norte. Se realizó la investigación de campo en la Facultad, observando falencias que existe de manera notoria en la Carrera de Inglés en cuanto se refiere al tiempo en la tramitación de documentos, errores en la base de datos y respuestas inapropiadas a los usuarios. Se recopiló información a través de la técnica de la encuesta dirigida a estudiantes y al personal administrativo, que sirvió como orientación para realizar la propuesta de la elaboración de un archivo digital, el mismo que según el diagnóstico presentó factores favorables y que permitieron establecer los objetivos a lograrse. Al conocer los resultados del diagnóstico efectuado en la FECYT se propone la creación de un archivo digital para un buen desempeño de las funciones de las secretarías de la Carrera de Inglés, la misma que permite mantener una organización adecuada para una buena atención a los estudiantes y al personal administrativo. El proceso tiene el objetivo de contribuir con una propuesta de digitación de Archivo que oriente al personal de secretaria a mejorar su rol profesional mediante el aprovechamiento de las competencias y los insumos disponibles que permitan desarrollar un trabajo eficaz, teniendo siempre en mente el ahorro del tiempo. Por el informe con el respectivo análisis e interpretación de los resultados de la investigación realizada se ha llegado a una serie de conclusiones que indican que es urgente la aplicación de un archivo digital para optimizar la conservación de documentos estudiantiles. El proyecto tiene como objetivo contribuir con una propuesta actualizada y computarizada que oriente al personal de secretaría a determinar su rol profesional, al aprovechamiento de sus capacidades, sus competencias y los recursos disponibles que permitan desarrollar un trabajo eficaz, teniendo siempre en mente el ahorro de recursos. Terminando este informe con el respectivo análisis e interpretación de resultados de la investigación realizada se ha llegado a una serie de conclusiones y recomendaciones encaminadas a la solución y mejoramiento de la institución donde fue posible realizar este Trabajo de Grado.

ABSTRACT

This degree work is a research about the study of a file program of the Secretary office of the English carrier of the Faculty of Education, Science and Technology (FECYT) of the Técnica del Norte University. The field investigation was done in the faculty, observing weakness that exist in the English carrier related to the time in processing of documents, database errors, and inappropriate responses to users. Information has compiled through the technique of survey aimed to students and administrative staff, it served as guide to do the proposal to development of a digital file, which according to the diagnosis presented satisfactory factors and allowed to establish the objectives to be achieved. It released the results of the diagnosis applied in the FECYT; it proposes the creation of a digital file for the good performance of the functions of the secretaries of the English carrier that keeps a suitable organization for good attention to students and administrative staff. The process has the objective to contribute a proposal for a typing file that guides to Secretary staff to improve its professional role by improving competences and using available tools which allow to develop an effective work, it always keeping in mind to save time, according to the report with the analysis and interpretation of the results of the applied research, it has a series of conclusions that indicates the immediate application of a digital file to optimize the student record – keeping. The project aim is to contribute with an actual and computerized proposal for the Secretary staff to determine its professional role, to take advantages of abilities, competences and resources that allow to develop an effective work, it always keeping in mind to save resources. Finally, this informs with the respective analysis and interpretation of results has a series of conclusions and recommendations to solve any inconvenient and improvement the institution where it was possible to do this thesis.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

	Pág.
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ASTRAT.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
CAPÍTULO I	
Introducción.....	1
1. El Problema de investigación.....	3
1.1 Antecedentes.....	3
1. Planteamiento del Problema.....	5
1.3. Formulación del Problema.....	6
1.4. Delimitación del problema.....	6
1.4.1Unidadde Observación.....	6
1.4. Delimitación Especial.....	6
1.4.3. Delimitación Temporal.....	6
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1. Objetivos Generales.....	6
1.5.1. Objetivo Específico.....	7
1.6. Justificación.....	7
1.6.1. Factibilidad.....	8

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico.....	9
2.1. Fundamentación Teórica.....	9
2.1.1. Fundamentación Científica.....	10
2.1.2. Fundamentación Filosófica.....	11
2.1.3. Fundamentación Psicológica.....	11
2.1.4. Fundamentación Epistemológica.....	12
2.1.4. Fundamentación Axiológica.....	13
2.1.4. Fundamentación Pedagógica.....	13
2.1.4. Fundamentación Educativa.....	14
2.1.4. Fundamentación Social.....	15
2.1.4. Fundamentación Tecnológica.....	15
2.1.4. Fundamentación Ecológica.....	16
2.1.4. Fundamentación Legal.....	17
2.1.5. La Archivística.....	17
2.1.6. Concepto Básico de Archivo.....	18
2.1.6. Qué es Archivo.....	19
2.1.6. Concepto Básico de Archivo.....	19
2.1.7. El Departamento del Archivo.....	20
2.1.7. Funciones de un Archivo.....	20
2.1.9. Procedimiento Generales para Archivar.....	22
2.1.10 Los Sistemas de Archivos.....	23
2.1.11 Técnicas de Archivos.....	24
2.1.12 Sistemas de Archivos.....	25

2.1.13	Sistemas de Ordenación.....	26
2.1.14	Importancia y Fin de un Archivo.....	27
2.1.15	Los Fines de un Archivo.....	27
2.1.16	Finalidad de las Reglas de la Clasificación.....	28
2.1.17	Conservación de Documentos.....	28
2.1.18	Tipos de Archivadores.....	30
2.1.19	Equipo y Material de Archivo.....	31
2.1.20	Materiales de Oficina.....	33
2.1.21	Tipos de Archivos.....	37
2.1.22	Transferencia y Eliminación de Archivos.....	38
2.1.22	Categoría Según la Atención Al Cliente.....	40
2.1.23	Importancia del Servicio al Cliente.....	40
2.1.24	Aspectos de la Calidad del Servicio.....	41
2.1.24	Tipos de servicio	43
2.2.	Posicionamiento Teórico.....	44
2.3.	Glosario de Términos.....	46
2.4.	Interrogante de Investigación.....	48

CAPÍTULO III

3.	Metodología de la Investigación.....	50
3.1.	Tipos de Investigación.....	50
3.1.	Investigación Descriptiva.....	50
3.1.	Investigación Propositiva.....	50
3.2.	Métodos de Investigación.....	50
3.2.1.	Método Científico.....	50

3.2.1. Método Deductivo.....	51
3.2.3. Métodos Inductivo.....	51
3.2.4. Método Analítica Sintético.....	51
3.2.5. Método Estadístico.....	51
3.3. Técnicas e Instrumentos.....	52
3.3.1. Entrevista	52
3.3.2. Encuesta.....	52
3.4. Población.....	52
3.4.1. Muestra.....	53
4. Análisis e Interpretación.....	55
4.1.Resultado de las Encuestas de la secretarias.....	55
CAPÍTULO V	
5.1. Conclusiones.....	75
5.2. Recomendaciones.....	76
CAPÍTULO VI	
6. Propuesta.....	78
6.1. Título.....	78
6.2. Justificación e Interpretación.....	78
6.3. Fundamentación.....	79
6.3.1 Fundamentación Científica.....	79
6.3.2 Base Teórica.....	82
6.4. Objetivos.....	82
6.4.1. General.....	82
6.4.2. Específicos.....	82

6.5. Ubicación sectorial y Física.....	83
6.6. Importancia.....	83
6.6.1 Procedimiento de los Documentos del Archivo.....	83
6.6.2 Desarrollo de la Propuesta.....	83
6.6.3 Forma como se va a Desarrollar.....	85
6.9 Instalación de los Equipos Necesarios para el Proceso.....	86
6.6.1. Ingreso y funcionamiento de la aplicación del archivo.....	103
6.6.2. Programa de Archivo Computarizado.....	104
6.10. IMPACTOS.....	110
6.10.1 Impactos Aumentativos.....	110
6.10.2. Educativo.....	111
6.10.3 Económico.....	111
6.11. Defunción.....	111
Bibliografía.....	112
ANEXOS	116
Anexo 1 Árbol de problemas.....	117
Anexo 2 Matriz de Coherencia	118
Anexo 3 Matriz Categorical	119
Anexo 4 Encuestas a las secretarias de los programas presenciales de la carrera de Inglés.....	120
Anexo 5 Encuestas a los estudiantes de los programas presenciales de la carrera de Inglés.....	123
Anexo 6 Fotografías del trabajo realizado	126

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo general de investigación determinar las condiciones en las que se desenvuelve el archivo de la Carrera de Inglés de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, que permitió la elaboración de un archivo digital para desarrollar la labor con eficiencia y competitividad frente a los nuevos retos de las actividades administrativas.

Con la aplicación del archivo digital para la Carrera de Inglés se optimizará el tiempo en la atención del personal de las secretarías que laboran en la FECYT (Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología) de la Universidad Técnica del Norte, y a la vez, tiene como propósito servir como instrumento de consulta y orientación a las unidades administrativas de la Carrera.

El Trabajo de Grado se encuentra estructurado por capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: desarrolla el **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**, los antecedentes, el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó, la formulación del problema, la delimitación temporal, los objetivos y finalmente la justificación.

Capítulo II: se hace mención del **MARCO TEÓRICO**, con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigarse, a la vez, se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes de investigación con la respectiva matriz categorial.

Capítulo III: se expone la **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN** en general que se usó durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, población y muestra.

Capítulo IV: describe el **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS** obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetos de la investigación.

Capítulo V: presenta las **CONCLUSIONES** a las que se llegó luego de analizar cada una de las propuestas obtenidas por el personal administrativo de la **FECYT** que fueron encuestadas y posteriormente se establece **RECOMENDACIONES** sugeridas a la propuesta, los objetivos para el mejoramiento de la calidad.

Capítulo VI: se hace mención de la **PROPUESTA ALTERNATIVA** con su respectivo título, la justificación de su desarrollo y la importancia de la misma que contribuirá con la solución del problema encontrado; así también, se describe la fundamentación en la que está cimentada la propuesta, los objetivos que se requieren lograr su aplicación, la factibilidad con la que cuenta, la ubicación de los documentos y el lugar, el desarrollo completo de la propuesta planteada, el impacto que genera y finalmente la manera cómo se efectúa la difusión.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

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

Los planteles educativos del Bachillerato y de los Institutos Pedagógicos cuyos jóvenes egresan de sus aulas, no encuentran una institución de nivel superior a donde estudiar para continuar su preparación y para de esta manera prestar su contingente en funciones como docentes.

La formación y capacitación de recursos humanos es de vital importancia en el proceso de digitación que nos encontramos, donde la educación ha sido uno de los pilares fundamentales para contribuir a mejorar las condiciones de vida en este mundo cambiante, y sobre todo en nuestro país. Sin embargo, la poca importancia que se da a determinadas carreras técnicas entre ellas la carrera de Inglés a pesar de su aporte en bien de la sociedad que implica falta de orientación en la formación y capacitación del

recurso humano, lo cual a su vez ha dificultado el desarrollo del programa virtual o integrado dentro del contexto socio económico de la población.

La carrera de Inglés nació conjuntamente con la creación de la Universidad Técnica del Norte en 1976, ya que se creó la Licenciatura en Idiomas; pero con el pasar del tiempo, no se incrementó otros idiomas por lo que se continuó con el único con el que se inició, el de Inglés y que se mantiene hasta la presente fecha y se lo dicta en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.

En función a los requerimientos en lo que concierne a las verdaderas necesidades educativas de la región, gracias a la visión y liderazgo de las autoridades, el 18 de julio de 1986, la Universidad Técnica del Norte, adquiere su personería jurídica y de derecho público, con plena autonomía; por este efecto legal, nace la facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, y con ello, la Carrera de Inglés.

Por lo tanto, el primer proyecto de la carrera fue presentado a la comisión Académica para su aprobación el 21 de octubre de 1997, luego dio su modificación el Honorable Consejo Universitario el 11 de noviembre de 1997, y por último, la aprobación del CONESUP el 20 de octubre del 2005.

1.2. Planteamiento del Problema

Para el cumplimiento de las actividades en el área administrativa se requiere la organización logística documental acorde a las exigencias del mundo moderno; no obstante, en la carrera de Inglés de la Facultad de

Educación Ciencia y Tecnología, los archivos de documentos se manejan de manera empírica, sin técnicas adecuadas y no acordes al desarrollo de la tecnología actual.

Por ausencia de un sistema técnico de archivo, se generan problemas con los estudiantes, ya que la información requerida se la entrega con retraso y, por consiguiente, se evidencia un mal servicio, con la consecuente insatisfacción del usuario. El inadecuado manejo, ordenamiento y clasificación de documentos estudiantiles en la FECYT, se debe especialmente a la falta de implementación de un Sistema de Archivo Computarizado.

Toda la documentación que se genera en la Carrera se almacena cuidadosamente en el archivo común, siendo éste, el testimonio de su continuidad y es eficaz a medida que permite su utilización; sin embargo, en muchas instituciones públicas y privadas se lleva la documentación aprovechando las facilidades de la informática actual.

En la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, se desconoce que los documentos en general, tienen su vida útil debidamente reglamentada, y que estas normas deben ejecutarse estrictamente en toda institución, para lo cual, es necesario contar con políticas de archivo que permitan cuantificar el material estudiantil que existe y tratarlo con cuidado, ya que a la postre se constituye en la historia de la Facultad y de la Universidad. Además, es una fuente de investigación para quienes requieren, especialmente para los estudiantes investigadores, un buen sistema de archivo ayuda a un fácil manejo de documentos y no permite que por el uso sea deteriorado.

Este sistema de Archivo ayudó a un fácil manejo de los documentos y no permitió que por el uso sean deteriorados.

1.2. Formulación del Problema

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

¿Cómo optimizar el proceso de digitación del archivo de la Secretaria de la Carrera de Inglés de la Universidad Técnica del Norte, año 2013?

1.4. Delimitación del problema

1.4.1 Delimitación de las Unidades de Observación

- Los estudiantes de la carrera
- Las secretarías que manejan el archivo

1.4.2 Delimitación Espacial

Esta investigación se la realizó en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, ubicada en la Avenida 17 de Julio, (barrio) El Olivo, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

1.4.3. Delimitación Temporal

La investigación se realizó a partir de enero a diciembre del 2013.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

- Determinar el proceso de digitación del archivo de la Secretaria de la Carrera de Inglés de la Universidad Técnica del Norte año 2013.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual de cómo se maneja el archivo de la Carrera de Inglés.
- ❖ Fundamentar teóricamente cómo debe ser un archivo digital.
- ❖ Diseñar y socializar una herramienta informática para el archivo de la documentación.
- ❖ Elaborar un sistema adecuado para los docentes que contribuyan los resultados del proceso de Digitación del Archivo.

1.6 Justificación

Con el sistema de archivo estudiantil computarizado y numérico propuesto, para la Carrera de Inglés, está en condiciones de potencializar las actividades estudiantiles, erradicar la información extemporánea, la postergación de trámites, la pérdida de tiempo y la pérdida de documentos.

Este Trabajo de Grado se realizó gracias a los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y a la experiencia laboral en calidad de secretarías, que han permitido realizar la investigación.

Los conocimientos sobre computación permitieron escanear la documentación para el archivo estudiantil numérico computarizado que está formado por un conjunto de documentos como: matrículas, egresados, graduación, alumnos retirados, entre otros. Todos éstos organizados y conservados para su aprovechamiento oportuno.

Quienes se benefician directamente de este trabajo investigativo son: los graduados, egresados y estudiantes en general de la Carrera de Inglés, ya que podrán hacer uso de sus documentos de acuerdo a las necesidades personales y profesionales.

1.6.1. Factibilidad

La investigación y la implementación de un Sistema de Archivo Estudiantil Numérico Computarizado en la Carrera de Inglés tuvieron las siguientes factibilidades:

- Existió la colaboración del personal y autoridades de la carrera.
- La investigación dispuso de los recursos económicos y del tiempo necesario para el escaneo de la documentación.

- Los conocimientos de la autora en calidad de Secretaria y su experiencia, así como los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, permitieron que la investigación se realice y se facilite el desarrollo de la propuesta

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

Es necesario que en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología se conozca lo prioritario con relación a las normas vigentes del Archivo; ya que de la investigación que se realizó en la Carrera de Inglés de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, se concluye que se desconoce de la existencia y normatividad para la tenencia y manejo de documentos institucionales a nivel general, y que los documentos existentes en las instituciones públicas, pertenecen al Estado Ecuatoriano, según lo determina la “**LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS**” que en su parte pertinente dice: **ART. 1.-** “Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole”.

Tramullas. Jesús tendencias en documentos Digital

Editorial EDICIÓN ESTREAS S.L – 2012

Los archivos del país se clasifican en: activos, intermedio o temporal y permanentes. Son archivos activos: aquellos cuya documentación se considera la utilización frecuente y con 15 años o menos de existencia.

El archivo intermedio, es aquel que procesa temporalmente la documentación que tenga más de 15 años de las instituciones del sector público. Asimismo, la enunciada Ley, tiene su reglamento que es el instrumento que permite su aplicabilidad, el mismo que en su parte pertinente dice: Las entidades del sector público: y privado así como las personas particulares que poseen o custodian material que pueda ser considerado parte del Patrimonio del Estado para efectos del Registro de que habla esta Ley, informarán obligatoriamente su tendencia a la Inspectoría General de Archivos.

Estas teorías tienen aplicación en la conservación de los archivos y documentos que se utilizan frecuentemente, el archivo intermedio es aquel que procede temporalmente la documentación que tenga más de 15 años del sector público. (pág. 7)

2.1.1. Fundamentación Científica

[http:// www. comisión académica //.com](http://www.comisiónacadémica.com)

Cada investigación debe de estar enmarcada en la fundamentación de las variables, para éstos hay que fundamentar el trabajo de una manera científica en bibliografía editada en los últimos cinco años, que pueda sustentar las bases teóricas que se van a tomar en cuenta para el desarrollo de proceso investigativo.

El archivo en la empresa es uno de los instrumentos importantes, ya que en él se recopila en forma organizada los registros y documentos de intereses para la empresa. El procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros de una empresa en forma científica suele conocer cómo archivar actividades que se realizan, con la finalidad de

lograr rapidez y eficiencia en la localización de los documentos. (pág. 7)

2.1.2 Fundamentación Filosófica

<http://www.unesco.es//.hnp.com> (2008)

La investigación se basa en la fundamentación Filosófica del Reglamento General de Archivos establecidos por la UNESCO (2008) que manifiesta: los archivos activos representan un material de información indispensable en la actividad diaria de una empresa ya que su consulta es constante.

Esta investigación siempre va a estar basada con los reglamentos del archivo que está en la filosofía de los archivos, para que de esta manera manifiesten el material de información que es indispensable en las actividades diarias de una empresa. (pág. 35)

2.1.3. Fundamentación Psicológica

DESCARTES (2008). Editorial L.N.S.

Cambiar las forma de ver las cosas y su manera de actuar es el reto que se propone el proyecto en desarrollo, está centrado en un cambio de actitud de los miembros de la institución frente al usuario; debiendo ser la cultura del servicio, la calidad y la excelencia la parte principal en la vida del servidor público, y más aún, en quienes laboran en la unidad del archivo. La cultura del servicio permite o posibilita la aplicación de estrategias y habilidades para fortalecer el desarrollo institucional.

La Psicología estudia los procesos mentales del individuo y su comportamiento. La sensibilidad del ser humano le permite percibir en el ambiente diferencias entre estímulos visibles, auditivos o táctiles de distinta intensidad. Enciclopedias del conocimiento. (pág. 6)

2.1.4. Fundamentación Epistemológica

[http://www.cybertesis.ol//tesis.unchrles//.\(2008\)parra.](http://www.cybertesis.ol//tesis.unchrles//.(2008)parra.)

Es un ser humano es la especie más evolucionada del reino animal porque se agrupa en sociedad, que si no lo hace, sino porque excesivamente crea su cultura y va cambiando en base a los descubrimientos y naturaleza; entonces, es el propio ser humano el acto social, el único que está en condiciones de validar el progreso de la especie, a través de la investigación como la actividad productora de conocimientos que el mismo crea.

La relación en virtud de la cual el ser humano es el único y principal acto que se constituye en la autoridad para determinar qué, cómo y cuándo se produce un conocimiento, y cuál es el alcance del mismo. Así como desde hoy y hace más de un siglo en ciencias sociales, se considera válido y confiable el conocimiento creado por el paradigma cualitativo, del mismo modo, el conocimiento como creación verdadera justificado se valida por aquellos que la crean a partir del resto de la visión del mundo a través del decir, social que vive su vida condiciona desde la preceptiva. (pág. 13)

2.1.5. Fundamentación Axiológica

La investigación evidencia su fundamentación axiológica porque está influida por los valores, asumiendo el compromiso de cambio, considerando el contexto en el que se desarrolla el problema, respetando valores religiosos, morales y políticos de todos quienes conforman la institución Axiológica y valores. (Muñoz Estefanía, 2012, pág. 10)

Los valores son creaciones históricas sociales, materiales y espirituales que través de un sistema integro de significados y orientaciones prácticos espirituales de la realidad, permitan satisfacer intereses y necesidades progresistas, buscando las vías más prometedoras y humanistas del desarrollo social. Los valores fortalecen al ser humano su desarrollo profesional, familiar y social contribuyendo en la institución en el mejoramiento de su imagen (Muñoz Estefanía, 2012, pág. 10)

2.1.6. Fundamentación Pedagógica

El archivo es un instrumento que constituye en el nivel político y étnica, significa encontrar, en el pasado las claves para la supervivencia en el futuro, posibilita, identificar y ubicar el documento en cuestión; permitiendo la difusión y prestigio institucional fortaleciendo la confianza y credibilidad. (Pamontes Cruz Marcela, 2009, p.13).

Son responsables del manejo, actualización e innovación del archivo los funcionarios que tienen a su cargo el manejo de documentos debiendo organizar los escritos respetando los procedimientos, normas y diferentes sistemas, manteniendo una estructura secuencial, garantizando un adecuado servicio al cliente. (Pamontes Cruz Marcela, 2009, pág. 13)

2.1.7. Fundamentación Educativa

http: Para el proceso de actualización de centros de documentos escolares y especializadas diseñado por la Biblioteca Nacional de Maestros. (2012)

El sistema ha elaborado productos cooperativos, como el Directorio Nacional de Unidades de Información en Educación y Ciencias Sociales. La recopilación de legislación Educativa a nivel del país ha realizado aportes patronales para la elaboración del vocabulario argentino de Educación, lenguaje normalizado con el que se procesa la información y que utilizó el sistema que funciona dentro del marco de las normas ISO de gestión de la calidad, con un enfoque basado en procesos de mejoras continuas, utilizando herramientas de gestión para mejorar los resultados.

Los recursos humanos de todos los centros de sistemas han sido capacitados a fin de incorporar las nuevas tecnologías de gestión de la información surgidas en la década de los 80, en adelante se elaboraron las bases de datos documentales, los lenguajes controlados que actualmente se reflejan en el vocabulario argentino de educación, la gestión documental con la elaboración de un software específico para el procesamiento de

materiales documentales y diversas formas de difusión de la información. Se incorporan también los centros de documentación al mapa educativo. (pág. 27)

2.1.8. Fundamentación Social

Estudiar los problemas sociales aparecen como un objetivo ligado a la posibilidad de contribuir diversas explicaciones teóricas sobre los conflictos sociales, ya que estos se encuentran asociados a múltiples y complejos cambios económicos, sociales, políticos y culturales que tienen que ver con la contratación del poder y la riqueza de algunas clases o sectores sociales y la operación y pobreza de otros. (Finocchio Silvia, 2008, pág. 106)

Las ciencias sociales procuran explicar cómo los sujetos producen reproducen y transforman la realidad social, cómo la realidad es a su vez producto y productora de sujetos. La enseñanza de la ciencia social apunta a la conciencia de los problemas del hombre en sociedad, a la constitución de alternativas, a la capacidad de la liberación y decisión de elaboración de consensos de un mundo en conflictos y de transformaciones, lo que constituye un ejercicio pleno de la ciudadanía. (Finocchio Silvia, 2008, pág. 106)

2.1.9. Fundamentación Tecnológica

Es la teoría de la innovación tecnológica la que orienta la presente investigación, porque en la actualidad la sociedad se mueve a una velocidad importante. Todos los días aparecen nuevos productos, y las producciones

tienen un ciclo de vida. Los mercados se toman muy constantes, y la renovación de los cambios tecnológicos ocurren tan rápido que no ha terminado la asimilación de la altura tecnológica y aparece una nueva búsqueda de la competitividad de las producciones es una tarea de primer orden para la dirección empresarial.

<http://www.monografias.com/trabajos37/innovacion-tecnologica>.

El desarrollo de la mentalidad innovadora constituye un aspecto fundamental para el sistema empresarial. Así, partir del planteamiento de una estrategia de ciencias e innovación tecnológica que posibilite la adquisición e incorporación de nuevos conocimientos científicos, de mantener e incrementar sus niveles de competencia y eficiencia con los estándares internacionales de calidad. (pág. 106)

2.1.10. Fundamentación Ecológica

Su primer nivel es la instrucción e información que debe proveerse por medio de los conceptos de la educación ambiental sobre los sistemas que dan soporte a la vida en la tierra. Ese soporte vital presenta reglas ecológicas sobre la vida, muchas de las cuales se conocen por la labor de los científicos, quienes descubren constantemente las diferentes ramas de las ciencias como la bibliografía, geología, meteorológica geográfica, física. Debido al desarrollo de la sociedad y a su acción sobre el medio ambiente muchas de estas reglas son rotas o corrompidas por el propio hombre, por ello el surgimiento de la educación ambiental que permitirá que la humanidad no conozca las reglas sino que establezca su desarrollo tomándolas en cuenta para preservar la vida tanto del hombre como cualquier otra especie.

<http://ecologiaaluis.blogspot.com> (2009)

Su segundo nivel es la conciencia conceptual, es la unión entre el conocimiento conceptual de las reglas ecológicas y la acción. En el tercer nivel se encuentra la investigación y evaluación de problemas ambientales, es la clave para la resolución de muchos de los problemas ambientales de gran importancia, pues una adecuada evaluación podrá generar interpretaciones de forma correcta y con exactitud sobre los aspectos ambientales. (Luis Humberto Velázquez Díaz, pág. 10)

2.1.11. Fundamentación Legal

La presente investigación se basa en los cuerpos legales enunciados a continuación. Se conoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológico equilibrado que garantice la sustentabilidad y el buen vivir. Todas las personas en forma individual o colectiva tienen derechos.

Constitución Política de la República del Ecuador (2008).

Una comunicación libre intercultural incluye diversos y participativa en todo los ámbitos de la interacción social por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación. El acceso y el uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva y sensorial, y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad. (pág. 112)

2.1.12. LA ARCHIVÍSTICA

Dora Duque Molina, experta en archivística dice: “La archivística es la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización de los medios para su utilización. La presente investigación está cimentada en el estudio de las técnicas y Sistema de Archivo; por lo tanto, es necesario la importancia de la Archivística y su rol en el manejo óptimo de los documentos.

www.doraduequewordpress.com (1999)

La archivística es una ciencia relativamente moderna con origen en el siglo XIX. Se inicia con el nombre de Archivología. Comienza como una ciencia que se va a encargar del arreglo y la conservación de los archivos. 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. (pág. 8)

2.2.13. Concepto Básico del Archivo

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 presentar 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 se ha adquirido valor científico cultural, se envía a su destino final en los archivos históricos, siempre basado en su procedencia y organicidad institucional. (Esteban Bolaños, 2010, pág. 10)

En este sentido, consideramos que la archivística se sitúa entre las ciencias más importantes en el ámbito de la información, ya que no solo es una fuente generadora de documentos guardados, sino que produce información básica, para el desarrollo de las actividades del ser humano y es una fuente de información para los historiadores. (Esteban Bolaños, 2010, pág. 10)

2.1.14. QUÉ ES UN ARCHIVO

Es un conjunto de documentos, su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona físico o moral, y por todo servicios u organismos públicos o privados, en el ejercicio de su actividad, y son ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, y transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico, para el desarrollo de las actividades del ser humano y es una fuente de información para los historiadores. (César Martín Gavilán, 1999, pág. 3)

Sus propias necesidades, y transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico, para el desarrollo de las actividades del ser humano y es una fuente de información para los historiadores. (César Martín Gavilán, 1999, pág. 3)

2.1.15. Concepto Básico de Archivo

Es el conjunto de documentos públicos o privados que se custodian, clasifican bajo normas técnicas para obtener de ello una carrera y oportuna información. (Villacís de Ginés Zoila, 1999, pág. 7)

Los Archivos son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la tramitación de los asuntos de cualquier tipo, público o privado en cualquier fecha y conservado después para su consulta bajo la custodia del responsable de los asuntos e cuestión. (Villacís de Ginés Zoila, 1999, pág. 7)

2.1.16. El Departamento de Archivo

Archivo es la institución donde se reúnen uno o más conjuntos orgánicos de documentos de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetado su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones, y por personal capacitado, para servir al departamento de archivos. (Marcia Romero, 2007, págs. 103-120)

Esta Sujeto producto o cualquier persona como testimonio de la gestión actos administrativos y/o jurídico, o como información para fines científicos o culturales” Canales de documentación. (Marcia Romero, 2007, págs. 103-120)

2.1.17. Funciones de un Archivo

Según el Grupo Editorial Océano, en su enciclopedia de la secretaría Volumen 2, la Oficina, define: “Tener un Archivo en las debidas condiciones es importantísimo en cualquier empresa, debida a la gran cantidad de documentos que genera un Negocio, por modesto que sea. También se debe en parte, a que, con el tiempo, el archivo ha pasado de ser un sitio donde se almacenaban los papeles en convertirse en un importante instrumento de consulta”.

Son tres fundamentalmente: recoger, conservar y servir los documentos.

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

- Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa.
- Asegurar las transferencias periódicas al archivo, de aquella documentación que ya no es de uso corriente. Cada administración tiene fijado un número de años para la transferencia.
- Aplicar los principios y técnicas modernas de valorización, para que con 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 ordenado la documentación de acuerdo con los principios de la archivística.
- Describir la documentación para hacer fácilmente accesible a la información.
- Ubicar adecuadamente los documentos en un local debidamente equipado que garantice su observación.
- Regirse por una norma que obligue a todos los trabajadores y usuarios.

(Ramón Ángel Luis, 2006, págs. 17-19)

Tener un Archivo en las debidas condiciones es importantísimo en cualquier empresa, debida a la gran cantidad de documentos que genera un También se debe, en parte, a que, con el tiempo, el archivo ha pasado de ser un sitio donde se almacenaban los papeles en convertirse en un importante instrumento de consulta. Asegurar las transferencias periódicas al archivo, de aquella documentación que ya no es de uso corriente. Cada administración tiene fijado un número de años para la transferencia. (Ramón Ángel Luis, 2006págs. 17,19)

2.1.18. Procedimientos Generales para Archivar

Cruz José, Gestión de Procedimientos y Administración de Archivos.

Edición Alianza, 2012.

Inspeccionar.- Consiste en asegurar que la correspondencia ha sido analizada y estudiada y está lista para archivar; por lo tanto, debe estar señalada en la parte superior de la hoja que indica que el documento debe ir al archivo correspondiente.

Clasificar.- Es asignar un código a cada unidad, dentro de la ordenación general, definiendo claramente las dependencias en el orden jurídico, hasta llegar a identificar los legados por asunto, alfabéticamente ordenados.

Marcar.- Es el procedimiento de indicar con una clave específica el nombre o asunto que se ha escogido para archivar la correspondencia.

Describir.- Aquí se elaboran inventarios, índice kardex, etc. Que constituirán los elementos principales de la institución.

Distribuir.- El proceso de organizar los documentos teniendo en cuenta la numeración, la primera letra del nombre o asunto que haya sido subrayado, la dependencia, etc.

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

Es asignar un código a cada unidad, dentro de la ordenación general, definiendo claramente las dependencias en el orden jurídico, hasta llegar a identificar los legados por asunto, alfabéticamente ordenados. Es colocar los documentos en las carpetas respectivas de acuerdo con las técnicas y sistemas elegidos. (Cristina Parara Pascual, 2009, págs. 87 – 88)

2.1.19. Los Sistemas de Archivos

Enciclopedia Océano. La Secretaria. Dirección Editorial, José A. VIDAL, (2007)

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

Según los conceptos establecidos se procede a clasificar la documentación que integran finalmente al Archivo General para su custodia final. Los expedientes se clasifican de acuerdo con los conceptos anteriores, a fin de que la persona indicada coloque ordenadamente en el lugar correspondiente.

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

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

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

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

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

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

(González de Ríos Beatriz, 2007, págs. 104, 425, 478)

Esta es una forma de clasificar y guardar escritos, da lugar a que surjan diversos Sistemas de Archivo; los más usados son: Alfabético, Cronológico, Geográfico, por Asuntos y Numérico, entre otros. Los conceptos establecidos se proceden a clasificar la documentación que integran finalmente al Archivo General para su custodia final. (González de Ríos Beatriz, 2007, págs. 104, 425, 478)

2.1.20. Técnicas de Archivo

Es el proceso de ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas y deterioros. Los documentos son localizados en un mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos relacionados con el individuo o firma, o 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 documentos útiles, haciéndolo de un modo técnico, lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible, en el momento oportuno y necesario.

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

corazonmonica.blogspot.com/ (Técnicas de archivo). 2012.

Son localizados en un mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos relacionados con el individuo o firma o a la vez facilitar su localización y manejo inclusive cada persona puede crear uno propio, de acuerdo a las necesidades; pero para efecto de nuestra investigación, consideramos necesario enunciar conceptos de la más importante y prácticas. (Corazón Mónica, 2012, pág. 84)

2.1.21. Sistema de Archivo

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

de archivos básicos puede estar basado en los esquemas de la lista de control de acceso o capacidades". (Montoya Joaquín, 2012, pág. 19)

2.1.22 Sistema de Ordenación y Clasificación Numérica

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

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

Hoy día gracias a los sistemas informáticos existentes en el mercado, todo los datos relativos a clientes, socios, asegurados, etc. Pueden obtenerse de manera rápida e eficaz a través de una base de datos. (Fernández Verde Lola, 2006, pág. 35)

El sistema de clasificación numérico necesita acompañarse de un sistema de tarjetas de tal manera que cada tarjeta se identifica con cada carpeta. A través de estas se podrá averiguar

qué información contiene cada número asignado también puede de manera rápida e eficaz a través de una base de datos. (Fernández Verde Lola, 2006, pág. 35)

2.1.23. Importancia y Fines de un Archivo

Archivo es importante porque en el centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los archivados. Además, sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También es importante por ser el elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto a otra forma de hacerlo. (Morueco Raúl, 2005, pág. 38)

2.1.24. Los Fines del Archivo son:

Cruz Mundet José Ramón, (2006).

- Localización y consulta fácil, rápida y segura de todo documento.
- Construcción de un centro 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.

2.1.25. Finalidad de las Reglas de Clasificación de Archivo

Males Gloria, (2006). Gestiones documentales en las Asesorías.

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

2.1.26. Conservación de Documentos

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

Los documentos por su naturaleza e importancia deben ser conservados y custodiados con responsabilidad y conocimiento, aplicando técnicas y sistemas que manejan su valor y utilidad acorde con la legalización que rige para el efecto. La conservación de documentos es un proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física del soporte y de la información contenida en los documentos, a través de la implementación de medidas de prevención y restauración.

Existe un conjunto de factores que constantemente ponen en riesgo la integridad física de nuestros documentos; estos son: el factor climatológico, contaminación ambiental, contaminación biológica, siniestros, almacenamiento y manejo inadecuado de los documentos y otros. Conservar

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

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

(Raúl Morueco Gómez, 2006, págs. 56-76)

Los documentos por su naturaleza e importancia deben ser conservados y custodiados con responsabilidad y conocimiento, aplicando técnicas y sistemas que manejan su valor y utilidad acorde con la legalización que rige para el efecto. La conservación de documentos es un proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física del soporte y de la información contenida en los documentos, a través de la implementación de medidas de prevención y restauración. Realmente solo existe archivo cuando hay una organización, de otro modo se trata de un conjunto almacenado de papeles. (Raúl Morueco Gómez, 2006, págs. 56-76)

2.1.27. TIPOS DE ARCHIVADORES

El Libro de la Secretaria: “La Mujer en la Empresa” (2) Edición, 2006. El Autor: Luis M. Ensengat Dora.

Unidades verticales

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

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

Unidades independientes

Se fabrican ciertos muebles que constituyen en sí, unidades independientes.

Consiste en una gaveta, bajo una sola marca común. Ejemplo de ellas son los muebles que se usan en una biblioteca para el catálogo de tarjetas.

Nido de paloma o casillero

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

Carpeta de fuelle o acordeón

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

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

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

(Sánchez de Laguna Amparo, 2007, pág. 88)

Consiste en una gaveta, bajo una sola marca común. Ejemplo de ellas son los muebles que se usan en una biblioteca para el catálogo de tarjetas. Actualmente se usa el gancho en algunos pequeños negocios, tiendas al detal, farmacias, etc. Esta manera de guardar papeles es temporal, se retira al final del período para ser archivados de acuerdo a métodos modernos. En cada empresa deben tener diferentes tipos de archivadores para que de esa manera puedan guardar ordenada mente sus documentos respectivos, con esto no van a tener pérdidas de papes y poder servir mejor al usuario de esta manera quedar bien como empresa con su buen servicio. (Sánchez de Laguna Amparo, 2007, págs. 47, 88)

2.1.28. Equipo Material de Archivo

Técnicas de archivo y documentación. Ma. Claudia Londoño Matheus, (2010).

Partes básicas del archivo

Índice de archivadores.- Es la expresión sintética y precisa de la idea ordenadora. Está constituida por divisiones en grupos principales de la información.

Los índices pueden ser:

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

Numéricos: Formado por sucesión de números progresivos o regresivos. Ejep. 1, 2, 3,4,....

Mixtos: Formados por la combinación deseada de las serie alfabético-numéricas o grupos de contenido.

(Martínez Alonso José Alberto, 2007, pág. 54)

Marbetes

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

Ganchos o espión

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 la espión en la medida que se reciben.

Tiene las siguientes desventajas:

No se reguardan los papeles contra el polvo.

Los documentos pueden desprenderse y prenderse con facilidad.

Para conseguir un documento determinado hay que sacar del gancho todos los anteriores a él y volverlos a colocar en el mismo orden.

Martínez Alonso José Alberto, 2007, pág. 127)

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 la espión en la medida que se reciben. Si son letras, aparecerá la primera y la última letra o combinación de letras archivadas allí. Si son números, el primero y la última, etc. Ejep: 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. (Martínez Alonso José Alberto, 2007, pág. 127)

2.1.29. Materiales de oficina

Montenegro Acuña José R. El Mundo del Archivo. Edición 2006.

Las carpetas

El uso de la carpeta es generalizado dentro de una oficina, ya que no solo se usa para guardar los archivos, sino también para transportar diferentes documentos que son de importancia para uno. En el caso del uso para archivar documentos se utilizan para colocar documentos que se relacionan con determinadas personas, empresas o instituciones o que se refieren a un mismo asunto, además de las facturas y manuales, entre otros. (pág. 37)

Tipos de carpetas

Autor: Jiménez Ramos Joaquín

Según el material del cual están fabricadas.

- Manila * Cartón prensado * De fibra. * De luxe

Además, hay carpetas misceláneas y carpetas individuales.

Pestañas de las carpetas

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

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

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

Base de las carpetas

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

Ganchos o corchetes de las carpetas

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

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

Tiene doble función:

*Actúa como señales para guiar la vista hacia los lugares que se buscan en la gaveta.

*Ayudar a mantener el material contenido en la gaveta.

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

En el caso del uso para archivar documentos se utilizan para colocar documentos que se relacionan con determinadas personas, empresas o instituciones o que se refieren a un mismo asunto, además de las facturas y manuales, entre otros preferiblemente de material grueso y resistente puede usarse un gancho o corchete para agarrar los documentos a la misma. Puede agarrarse a la carpeta en cualquier posición y pueden usarse más de una en la misma carpetas. (Jiménez Ramos Joaquín, 2010, pág. 37)

Precauciones para el cuidado de archivos:

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

Equipos y materiales

- Contenedores de fichas
- Computadoras
- Estanterías archivadoras

- Archivadores
- Carpetero de mesa
- Archivadores de cajones de cartón neutro
- Fotocopiadora
- Pestañas
- Tijeras
- Grapadoras
- Perforadora
- Saca grapas

luisbonillamegoupload.blogspot.es

En las empresas o instituciones o que se refieren a un mismo asunto, además de las facturas y manuales, entre otros preferiblemente de material grueso y resistente puede usarse un gancho o corchete para agarrar los documentos a la misma. Puede agarrarse a la carpeta en cualquier posición y pueden usarse más de una en la misma carpeta (Bonilla Luis, pág. 133)

2.1.30. TIPO DE ARCHIVO

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 y, de esta manera, mantener su propia conservación.

a) Archivo activo

Archivo activo o de Gestión: es el documento producto de la actividad institucional, recoge documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.

Contiene la documentación actual usada frecuentemente, que debe ser accesible a la persona sentada y situada en proximidad al puesto de trabajo, en un área delimitada por la ley de economía de los movimientos.

b) Archivo semi-activo

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

La documentación archivada concerniente a acciones y estudios terminados, pero todavía en uso para consultar, puede ser considerado 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 corto tiempo en el archivo inactivo debido al interés que representa para el trabajo cotidiano. (Ismeria Oca, 2012, pág. 24)

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 consultar, puede ser considerada como rutinaria (la que, en espera de ser pasada al archivo inactivo, sirve exclusivamente para obtener información de orden cronológico. (Elmer Criollo, 2008, pág. 249)

c) Archivo pasivo

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

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

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

2.1.31. Transferencia y Eliminación de Archivo

El ciclo de vida de un documento es la transferencia y eliminación. Resulta economía en espacio, de equipo y mano de obra necesaria para los archivos inactivos. Ello permite emplear equipo y suministro menos costoso para los documentos transferidos y simplificar los archivos activos, la forma en que funciona un programa de transferencia y 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.

- Ceración y clasificación
- Orden conservación
- Transferencia
- Eliminación

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

["moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transferencia-y-eliminacion-de.html](http://moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transferencia-y-eliminacion-de.html)

Según Montserrat.

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 de la transferencia (según convenga). Cuando llegue el momento, solo tendremos que fijarnos en la fecha que queremos transferir y la selección de los archivos se realizará de forma rápida y eficaz. (pág. 76)

2.1.32. Categoría Segunda la Atención al Cliente

Es una parte fundamental la presente investigación, es la atención al cliente, y como a través de un archivo organizado y efectivo, se ve claramente los cambios positivos en la atención personal de las secretarias de la FECYT en cuanto a la eficiencia del servicio.

Servicio al Cliente.- El tener el enfoque bien definido hacia el cliente y una orientación hacia el servicio constituye un reto para toda la organización, el servicio que se ofrece a los clientes es importante, siempre y cuando constituye un elemento básico para el fracaso de muchas empresas, ya que una relación cordial entre el proveedor y el cliente y sobre todo una relación comprensiva entre cualquier tipo de reclamo.

En la investigación es la atención al cliente, y como a través de un archivo organizado y efectivo, se ve claramente los cambios positivos en la atención personal de las secretarías de la FECYT en cuanto a la eficiencia del servicio. (Ongallo Chalán Carlos, 2009, pág. 132)

2.1.33. Importancia del Servicio al Cliente.

La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal para el éxito o el fracaso de muchas empresas. Las empresas que están orientadas hacia el cliente son las que tienen más probabilidad de éxito en el futuro. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno, por lo que las empresas han optado por dar mayor énfasis en cuanto al servicio al cliente. Se ha observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben, algunas personas dejan de:

Comprar un producto o servicio por las fallas en la información que se le proporciona por parte del personal encargado de atender a los compradores, ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de más alta calidad, así como también la información que se brinda, y el trato

humano y técnico con el que se va a establecer en una relación comercial.
(Serrano Humberto, 2010, pág. 164)

Por las fallas en la información que se le proporciona por parte del personal encargado de atender a los compradores, ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de más alta calidad, así como también la información que se brinda. (Serrano Humberto, 2010, pág. 164)

2.1.34. ASPECTOS DE LA CALIDAD EL SERVICIO AL CLIENTE

“Obsesión por el cliente”. Abaete AZEVEDO. Edición 2009.

- **Elementos tangibles.-** Son aquellos que se refieren al aspecto físico de la empresa, tanto equipos como la presentación del local, imagen del personal; si estos aspectos tangibles se encuentran eficientemente estructurados puede estimular a 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 servicio, si se cumple cabalmente esto puede hacer que el cliente regrese a la organización.
- **Actitud de servicio.-** Las empresas con frecuencia no superan este aspecto, pues los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados, y éste es el factor que los clientes consideran el más importante en el momento de la evaluación del servicio.

- **Competencia del personal.-** Aquí el cliente es muy crítico, pues estará en una constante evaluación para percibir si el cliente conoce la empresa para la que trabaja, el producto y/o servicio que vende, si domina las condiciones de venta, políticas, si responde con claridad las inquietudes del vendedor y sabe orientarlo, en conclusión si es suficientemente competente.
- **Empatía.-** Se refiere al hecho de que se maneje una fácil comunicación que es lo que buscan sus clientes para adquirir sus productos, también se encuentra la facilidad de contacto, es decir, que el vendedor esté disponible para un buen servicio, sea éste por teléfono, personal, e-mail, etc., y por último, un cliente busca ser tratado como único.

Los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados, y éste es el factor que los clientes consideran el más importante en el momento de la evaluación del servicio, también se encuentra la facilidad de contacto, es decir, que el vendedor esté disponible a prestar un buen servicio, sea éste por teléfono, personal, e-mail, etc., y por último un cliente busca ser tratado como único. (Zapata Imelda, Vol. 2)

2.1.35. TIPOS DE SERVICIO

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

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

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

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

Eficaz y Agradable.- Se encuentran las empresas que son líderes en el mercado que mantienen el equilibrio entre el servicio y sus procesos técnicos y productivos; son organizaciones en el que su objetivo principal es el cliente porque saben que de él depende su rentabilidad, saben enfrentar a su competencia, habla de liderazgo. Su lema es: “Hacernos nuestro trabajo con la próxima calidad”.

Sevilla Quiroz María Antonieta. Sugerencias para la Secretarias.

22. Posicionamiento Teórico Personal

Una vez realizado el análisis de los diferentes tipos de documentos y textos, la presente investigación se sustenta en la idea que los servicios que presenten los archivos puedan ser de calidad, y que las metas sean avanzadas hacia la excelencia.

Desde el punto de vista filosófico, esta investigación se fundamenta en los procesos que está basada en funciones filosóficas del reglamento general del archivo por el UNESCO, los archivos activos presentan un material de información indispensable en las actividades diarias de una empresa.

Desde el punto de vista Psicológica la investigación se basa en las ideas de cambiar las formas de ver las cosas, de la manera de actuar es el reto que se propone el proyecto, está centrada en el cambio de actividad de los miembros de la institución frente al usuario, la cultura del servicio, la calidad y excelencia parte principal en la vida del servidor público más aún en quienes laboran en la unidad del archivo.

Legalmente se fundamentó en las nuevas tendencias y principios de la Archivística, que es una Ciencia relativamente moderna, la cual se encarga de los arreglos y la conservación de los Archivos. La Archivística tiene un campo muy amplio que no solamente permite archivar documentos escritos, sino que también se puede hacerlo en CD, USB, entre otros.

Los archivos se constituyen en una parte esencial de los recursos de información de un país, y que expresa en forma original el desarrollo histórico de su misión, funciones y actividades.

Todo gobierno, dependencia, entidad o empresa debe recurrir con frecuencia a los documentos que han producido o verificado durante su gestión a fin de verificar proyectos, llevar investigaciones, realizar

comparaciones, tomar decisiones, responder trámites y demandas de orden legal, administrativo o fiscal, o requerimientos de los ciudadanos.

Se podrá encontrar falencias en el proceso de archivo de documentos, para luego con una gestión de calidad, se mejorará e implementará un programa digital de archivo estudiantil; de tal manera, que mejore las actividades diarias archivísticas constantes. Cualquier empresa debe mantener un escrito sobre los procesos internos de atención al cliente.

Las empresas están tomando en cuenta las necesidades de mejorar sus servicios, incluyendo el manejo digital y la manipulación de documentos de forma ágil como un buen control de la administración información podemos tomar decisiones y compartirlas.

Con esta investigación se sabe que es un conjunto de documentos que sean cual sean la fecha, su forma y el soporte material acumulado en un proceso natural por una persona o institución sean públicas o privados en el transcurso de su gestión, tienen que ser conservados, respetando aquel orden que deben tener los archivos, esto también puede servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de la historia.

De esta manera, se logrará que el trabajo que desempeñan las secretarías sea agradable en todo sentido, que satisfaga la mayoría de las necesidades de los estudiantes de la Carrera de Inglés de la Universidad Técnica del Norte.

2.3 Glosario de Términos

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

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

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

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

Archivo activo.- Contiene documentos de uso.

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

Archivos 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 archivos

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

Archivística.- Es la ciencia encargada de la custodia y el mantenimiento del archivo o el técnico en su organización. El rol de la archivística está calificado en I, II, III, etc. Según la complejidad de la organización.

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Secretaría.- Es la persona que se encarga de diferentes funciones básicas para que su colaborador o jefe no tenga que preocuparse, por ejemplo: llamadas telefónicas, recepción de documentos y demás; la gestión sería del auxiliar administrativo que gestiona el tiempo del empresario o persona con el cual trabaja.

2.4 Interrogantes de Investigación

Las siguientes preguntas orientan al proceso de la investigación y permitirá encontrar respuestas para establecer la realidad objetiva del problema.

¿Cuál es la situación actual del archivo de la Carrera de Inglés de la FECYT?

Entre los principales problemas que se presentan dentro de la Carrera de Inglés, es la dificultad para localizar la documentación personal estudiantil, al igual que el deterioro que sufren los documentos con el paso del tiempo, los mismos que deben mantenerse en un adecuado estado de conservación.

¿Cuáles son las dificultades que existen para la atención interna y externa de los estudiantes en la sección de archivo?

Las dificultades que existen en la atención interna y externa a los estudiantes es la demora en la entrega de un documento en secretaría, por tal motivo, se debe trabajar con un programa de archivo computarizado que ayude a la secretaría, a dar una solución inmediata a cada trámite.

¿Un archivo digital computarizado mejoraría el manejo del sistema de archivo para que esté acorde a las exigencias actuales?

Sí mejoraría las condiciones del archivo, debido a que con la implementación de este tipo de sistema en las organizaciones e instituciones se puede agilizar la ubicación de la información de los documentos y simplificar el trabajo de las secretarias, de igual forma permitirá brindar un servicio, que

optimizará el uso del tiempo, costo e imagen corporativa y brindar un servicio oportuno y de calidad.

¿El conocimiento y dominio del programa digital para el manejo del sistema de archivo, mejorará la atención a los estudiantes de la Carrera de Inglés?

Sí mejorará sustancialmente la atención a los estudiantes, porque de esta manera puede tener rápido acceso a la documentación de su historia académica, para la realización de trámites, gestiones académicas y personales.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación Descriptiva

La presente investigación se realizó utilizando el tipo descriptivo, porque permitió evaluar la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características referentes a la organización del archivo de la Carrera de Inglés de la Universidad Técnica del Norte.

3.1.2. Investigación Propositiva

El presente Trabajo de Grado es de carácter propositivo, porque presenta una propuesta de solución al implementar un programa digital para el manejo del sistema de archivo numérico de los estudiantes de la Carrera de inglés de la FECYT.

3.2. Métodos de investigación

En la presente investigación se aplicó los siguientes métodos.

3.2.1 Método Científico

En esta investigación se utilizó el método científico en todos los procesos teóricos y prácticos, porque se siguió de manera organizada y planificada los siguientes procesos: Planteamiento del problema, formulación del tema, delimitación del tema, objetivos, marco teórico, metodología, análisis de la información y propuesta.

3.2.1. Método Deductivo

En la investigación se utilizó el método deductivo porque partió de teorías, modelos y paradigmas que fueron analizados desde sus aspectos más generales hasta llegar cronológicamente a aplicar, relacionar y puntualizar en aspectos de carácter particular. Se lo aplicó en el planteamiento del problema y en el marco teórico.

3.2.2. Método Inductivo

Este método permitió llegar a conclusiones de carácter general, siguiendo todos los pasos, desde los aspectos de carácter puntual y particular, hasta se lo utilizó para recopilar y hacer el análisis de la información.

3.2.3. Método Analítico - Sintético

Se aplicó cuando de los diferentes resultados particulares recolectados en los datos de información adquirida sirvieron para redactar las conclusiones y recomendaciones.

3.2.4. Método – Estadístico

Permitió presentar los resultados a través de frecuencias, porcentajes y gráficos para la mejor comprensión de los datos obtenidos.

3.3. Técnicas e Instrumentos

3.3.1 Entrevista

Se aplicó una entrevista a las secretarias de la institución para la recolección de la información, con el propósito de conocer las dificultades del trabajo de su oficina que llevará adelante a la institución.

3.3.2 Encuesta

Es un estudio observacional con la cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado. La encuesta se aplicó a los/as estudiantes de la carrera de inglés.

3.3.3 Ficha de Observación

Observó directamente el archivo físico actual y el mal rendimiento laboral del personal administrativo de la Carrera de Inglés de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

3.4. Población

La población o universo de estudio está conformado por 115 estudiantes, y 2 secretarias de la Carrera de Inglés de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

Cuadro 1 Población

Especialidad	Paralelo y Año	Nº de Estudiantes	Nº de Secretarias Programas Presenciales	Total
Quinto semestre	“ A ”	14	1	15
Quinto semestre	“ B ”	20	1	21
Séptimo semestre	“ A ”	24		
Promoción	2010	25		
Promoción	2011	18		
Promoción	2013	14		
Total		115	2	46

Nota: Como el número es reducido se aplicará la encuesta a todos los alumnos.

3.4.1. Muestra

En el caso de la población de personal, se trabajó con el 100% de la población. En cuanto a los estudiantes y las secretarías, se utilizó la siguiente fórmula estadística:

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

Donde

n= Tamaño de la muestra

P=50% Probabilidad de éxito

Q= 50% Probabilidad de fracaso

P. Q.= Varianza media de la población. Valor constante 0.25

N= Población, Universo

(N-1)= Corrección geométrica para muestras superiores a 30 individuos

E= Margen de error estadísticamente aceptable 5%

K= Coeficiente de corrección, valor constante = 2

$$n = \frac{115 * 0,25}{(115 - 1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.025}$$

$$n = \frac{28,75}{(114)^{\frac{0,0025}{4}} + 0,25}$$

$$n = \frac{28,75}{(114) * 0,000625 + 0,25}$$

$$n = \frac{28,75}{0,3212}$$

$$n = 89,5080$$

$$n = 90$$

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS DE UTN

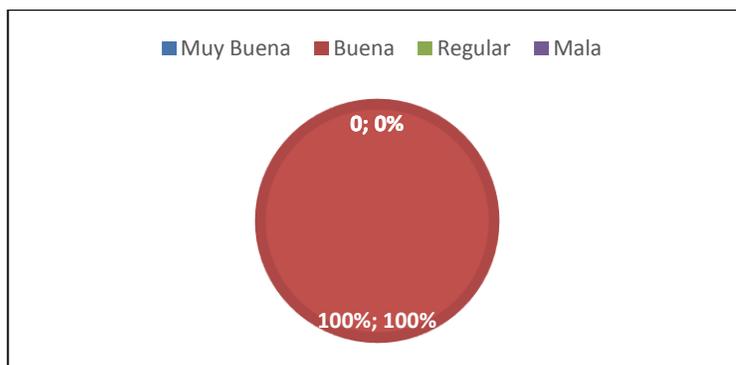
1. ¿El sistema de archivo tiene una organización y codificación?

Cuadro N° 1. Sistema de Archivo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	0	0
Buena	2	100 %
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	2	100 %

Fuente: Encuesta a secretarias UTN

Gráfico N° 1. Sistema de Archivo



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

El mayor porcentaje de las encuestas considera que el sistema de archivo tiene una organización y codificación de la Carrera de Inglés; por lo tanto, se deduce que en su totalidad la organización y codificación es buena.

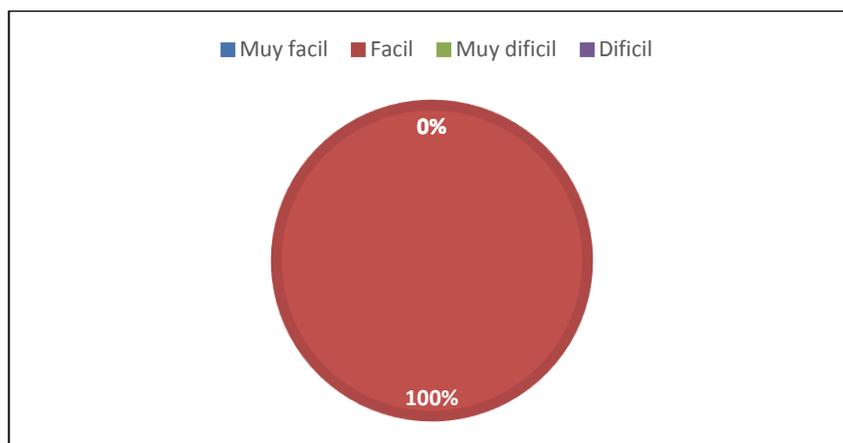
2. ¿Le es fácil ubicar la información con el archivo?

Cuadro N° 2. La información en el archivo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Fácil	0	0
Fácil	2	100
Muy Difícil	0	0
Difícil	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuestas a las secretarías UTN

Gráfico N° 2. La información en el archivo



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

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

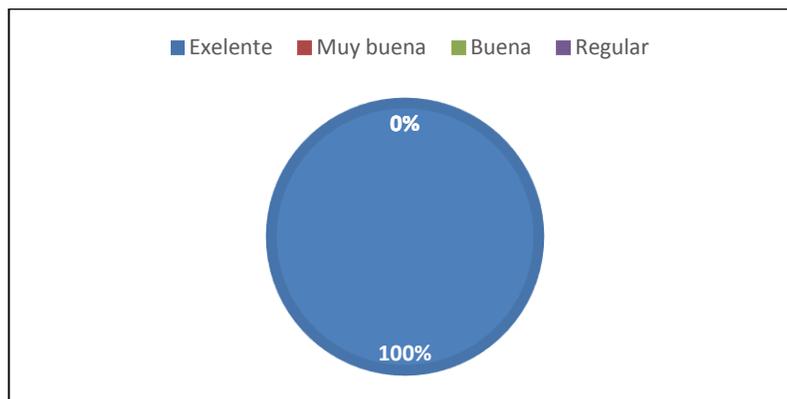
3. ¿El sistema de archivo permite una conservación de la información?

Cuadro Nº 3. El archivo permite una conservación de la documentación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	100
Muy Buena	0	0
Buena	0	0
Regular	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuestas a las secretarías UTN

Gráfico Nº 3. El archivo permite una conservación de la documentación



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

Todas las encuestadas consideran que es muy importante el archivo, por lo tanto, permite conservar la información.

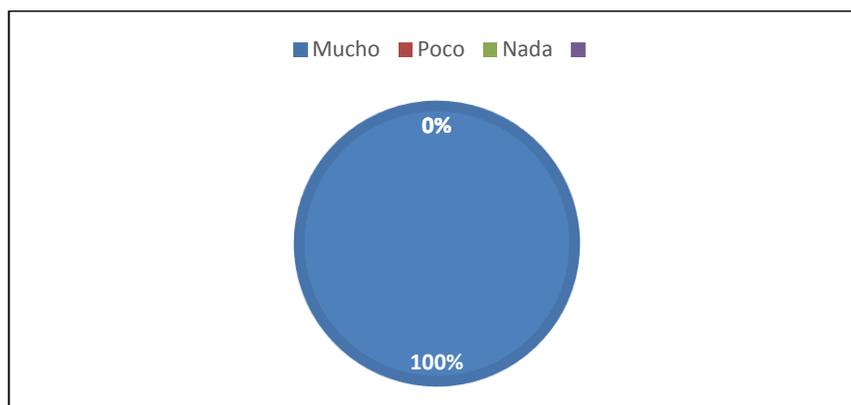
4. ¿Cree usted que el sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites?

Cuadro N° 4. El archivo ayuda en la agilidad de los trámites

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	2	100
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuestas a las secretarías UTN

Gráfico N°4. El de archivo ayuda en la agilidad de los trámites



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

Todas las encuestadas manifiestan que es importante contar con un archivo, porque ayuda mucho a la agilidad de los trámites

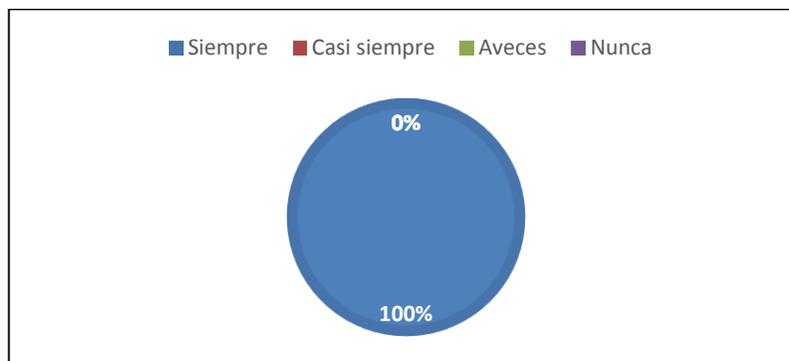
5. ¿Cree usted que la clasificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?

Cuadro Nº 5. La información ayuda a satisfacer las necesidades de atención.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	100
Casi Siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuestas a las secretarías UTN

Gráfico Nº 5. La información ayuda a satisfacer las necesidades de atención.



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

Las totalidad de las encuestas indican que la clasificación de la información ayuda a satisfacer las necesidades de la atención a los estudiantes; por lo que, se determina que la clasificación de la información del archivo computarizado satisface las necesidades en la atención.

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

Cuadro N° 6. Los procesos del archivo mejoran la calidad de atención.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	100
Casi Siempre	0	0
Ocasionalmente	0	0
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuestas a las secretarías UTN

Gráfico N° 6. Los procesos del archivo mejoran la calidad de atención.



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

La totalidad de las secretarías consideran que los procesos de archivo computarizado mejoran la calidad de atención, lo que permite agilidad en el despacho de los documentos.

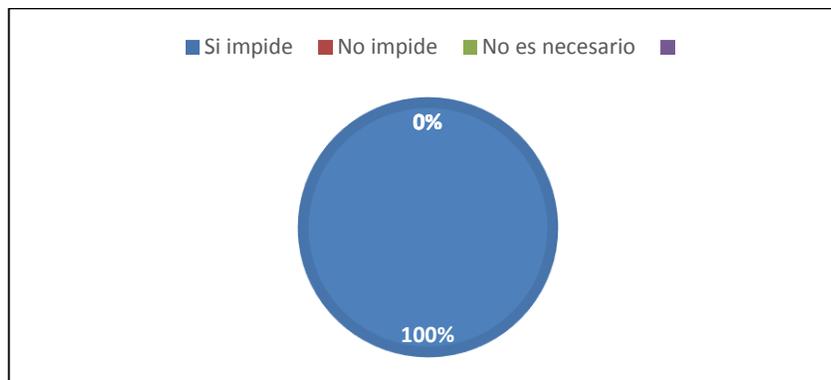
7. ¿Cree usted que la falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo?

Cuadro N° 7. El buen manejo del sistema de archivo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si impide	2	100
No impide	0	0
No es necesario	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuestas a las secretarias UTN

Gráfico N° 7. El buen manejo del sistema de archivo



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

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

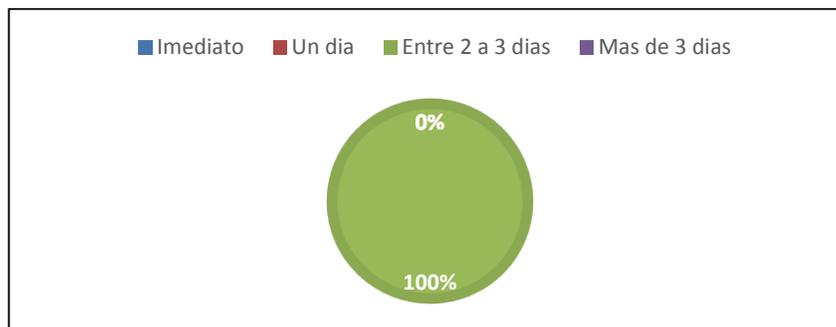
8. ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?

Cuadro N° 8. La solución a un trámite con el sistema de archivo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inmediato	0	0
Un Día	0	0
Entre dos a Tres Días	2	100
Más de tres Días	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuestas de las secretarías UTN

Gráfico N° 8. La solución a un trámite con el sistema de archivo.



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

Las encuestadas en su totalidad manifiestan que para dar solución a un trámite con el sistema de archivo actual la demora es más de tres días. Si fuera computarizada la atención fuera de inmediato. Esto permitiría ahorrar tiempo y dar solución rápida al usuario.

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

Cuadro N° 9. La calidad depende de la prontitud en la respuesta de un trámite.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
A veces	2	100
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuestas a las secretarías UNT

Gráfico N° 9. La calidad depende de la prontitud en la respuesta de un trámite.



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación.

La totalidad de las encuestadas afirman que una atención de calidad depende siempre de la prontitud en la respuesta de un trámite, por lo tanto, es importante dar una buena solución y eficiencia a los trámites.

10. ¿Cuál es el tiempo promedio que los responsables de los departamentos demoran en "insertar la firma digital" en un documento?

Cuadro N° 10. Los departamentos demoran en "insertar la firma digital" en un documento.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuestas a las secretarías UTN

Gráfico N° 10. Los departamentos demoran en "insertar la firma digital" en un documento.



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

Las encuestas evidencian en su totalidad que el sistema de archivo computarizado permite atender con calidad siempre los requerimientos del usuario, que es vital mejorar correctamente el sistema de archivo.

4.2. RESULTADO DE ENCUESTAS APLICADAS A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE INGLÉS DE LA UTN.

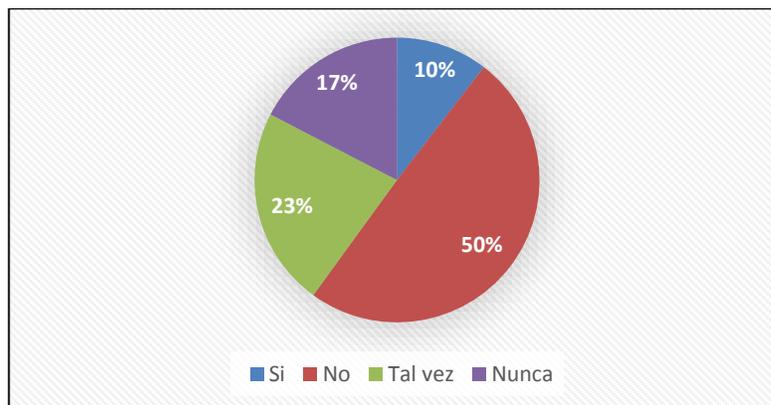
1. ¿Usted ha visto el sistema de archivo de la carrera de inglés si tiene una organización y codificación?

Cuadro N° 1. El sistema de archivo de la carrera de inglés.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	12	10,43
No	57	49,57
Tal vez	26	22,61
Nunca	20	17,39
Total	115	100

Fuente: Encuestas a los estudiantes UTN

Gráfico N° 1 El sistema de archivo de la carrera de inglés.



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

La mayoría de los estudiantes encuestados, manifiestan que no han visto un sistema de archivo organizado y codificado en la Carrera de Inglés, mientras que la minoría de los estudiantes afirma que sí han visto un sistema de archivo organizado codificado que permite dar un servicio de calidad

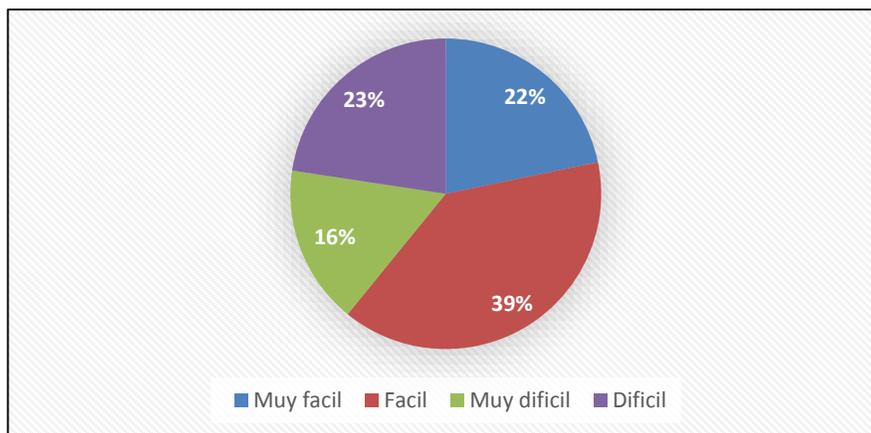
2. ¿Según su apreciación a las secretarias les es fácil ubicar la información con el archivo?

Cuadro Nº 2. Les es fácil ubicar la información con el archivo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Fácil	25	21,74
Fácil	45	39,13
Muy Difícil	19	16,52
Difícil	26	22,61
Total	115	100

Fuente: Encuestas a los estudiantes UTN

Gráfico Nº 2. Les es fácil ubicar la información con el archivo



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

Para la mayoría de las encuestadas es fácil ubicar la información con el archivo, mientras que para una minoría manifiestan que es difícil ubicar la información, otros pocos manifiestan que muy fácil, igual una minoría manifiesta que es muy difícil ubicar la información con el archivo.

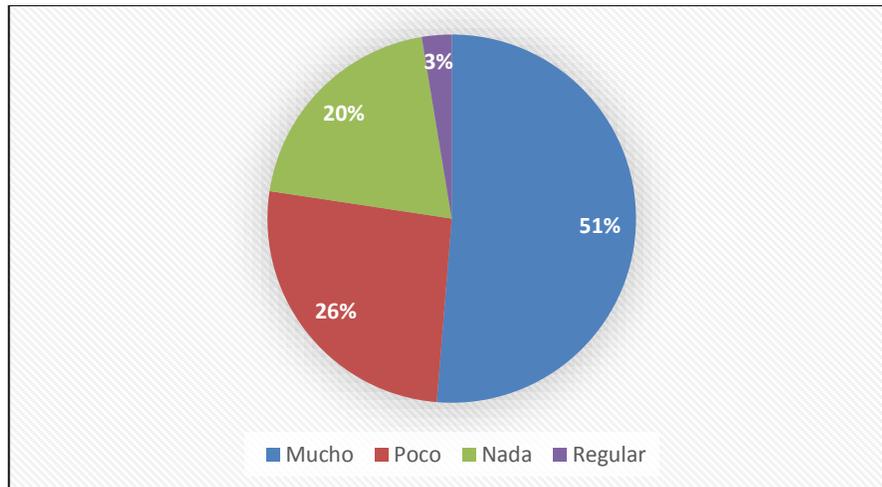
3. ¿Cree usted que el sistema de archivo ayuda en la agilidad de los tramites?

Cuadro N° 3. El sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	59	51,30
Poco	30	26,09
Nada	23	20,00
Regular	3	02,61
Total	115	100

Fuente: Encuesta a los estudiantes UTN

Gráfico N° 3. El sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites.



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

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

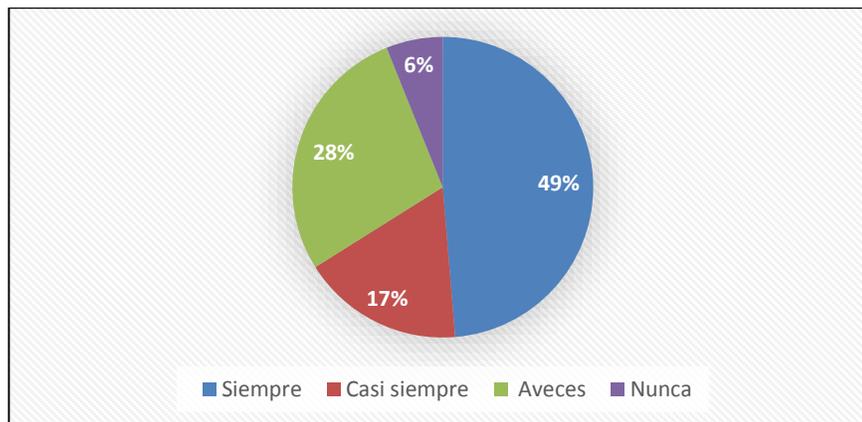
4. ¿Cree usted que la clasificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?

Cuadro N° 4 El sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	56	48,69
Casi Siempre	20	17,39
A veces	32	27,83
Nunca	7	06,09
Total	115	100

Fuente: Encuestas a los estudiantes UTN

Gráfico N° 4. El sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

La mayoría de los estudiantes entrevistados informaron que la clasificación de la información ayuda a satisfacer las necesidades; por lo que se determina que es necesario implementar el archivo computarizado, y así satisfacer las necesidades de atención oportuna.

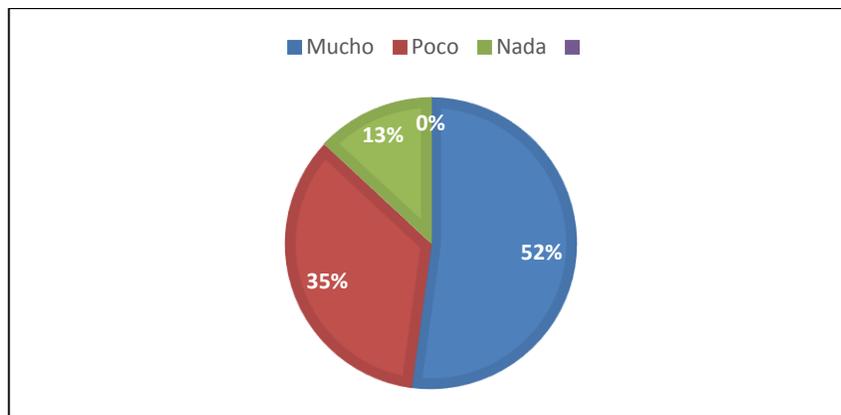
5. ¿Considera usted que los procesos del archivo mejoran la calidad de atención?

Cuadro N° 5. El archivo mejora la calidad de atención

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	60	52,17
Poco	40	34,78
Nada	15	13,04
Total	115	100

Fuente: Encuestas a los estudiantes UTN

Gráfico N° 5 El archivo mejoran la calidad de atención



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

La mayoría de las encuestados consideran que el proceso de archivo computarizado mejora mucho la calidad de atención. Se cree que el sistema de archivo siempre utiliza procesos que mejoran la calidad de atención al usuario.

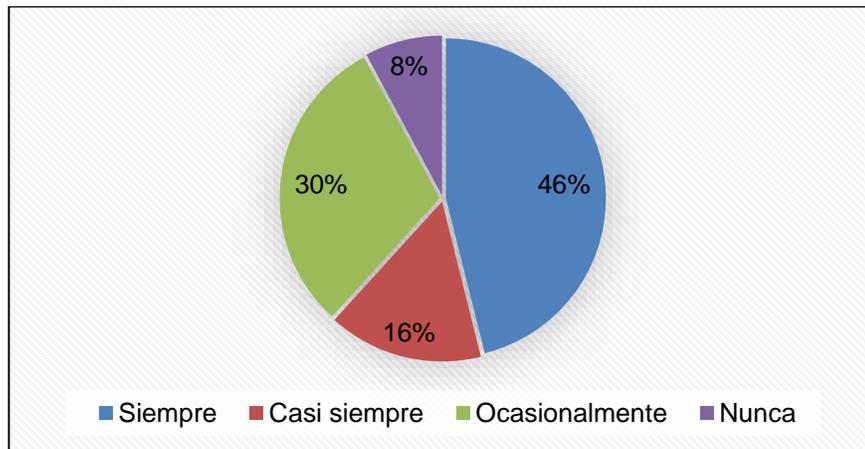
6. ¿Cree usted que la falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo?

Cuadro Nº 6. La falta de información impide el manejo del sistema de archivo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	53	46,09
Casi Siempre	18	15,65
Ocasionalmente	35	30,43
Nunca	9	07,83
Total	115	100

Fuente: Encuestas a los estudiantes UTN

Gráfico Nº 6. La falta de información impide el manejo del sistema de archivo



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

El mayor número de los estudiantes encuestados indican que la referencias que se da a la información sí impide el buen manejo del sistema; por lo tanto, es necesaria su implementación.

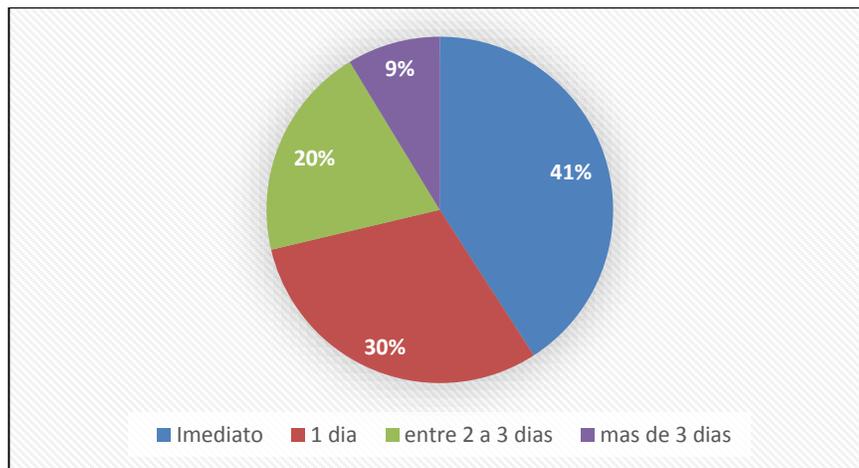
7. ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?

Cuadro Nº 7. La solución a un trámite con el sistema de archivo.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inmediato	47	40,87
1 día	35	30,43
Entre 2 a 3 días	23	20,00
Más de 3 días	10	08,70
Total	115	100

Fuente: Encuestas a los estudiantes UTN

Gráfico Nº 7. La solución a un trámite con el sistema de archivo.



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

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

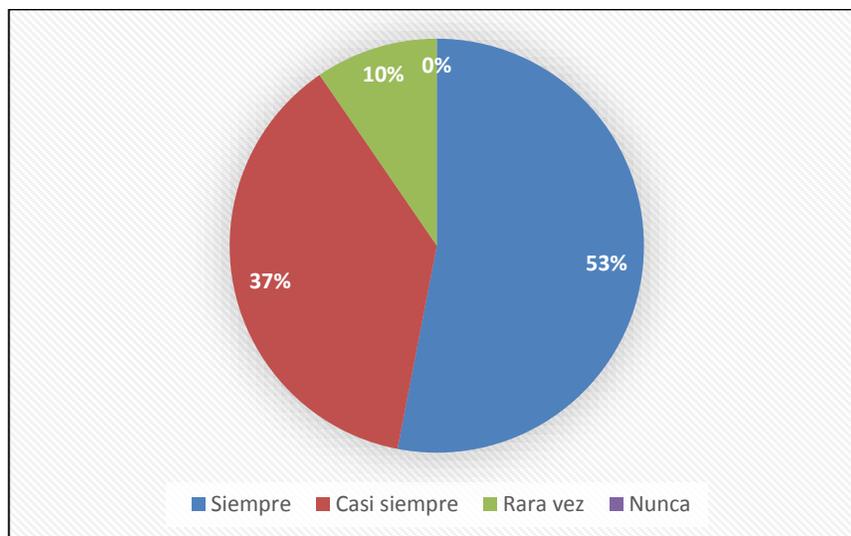
8. ¿Un sistema de archivo digital permitirá atender con mayor eficiencia?

Cuadro N° 8. El archivo digital permitirá atender con mayor eficiencia.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	61	53,04
Casi Siempre	43	37,39
Rara Vez	11	09,57
Nunca	0	0
Total	115	100

Fuente: Encuestas a los estudiantes UTN

Gráfico N° 8. El archivo digital permitirá atender con mayor eficiencia.



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

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

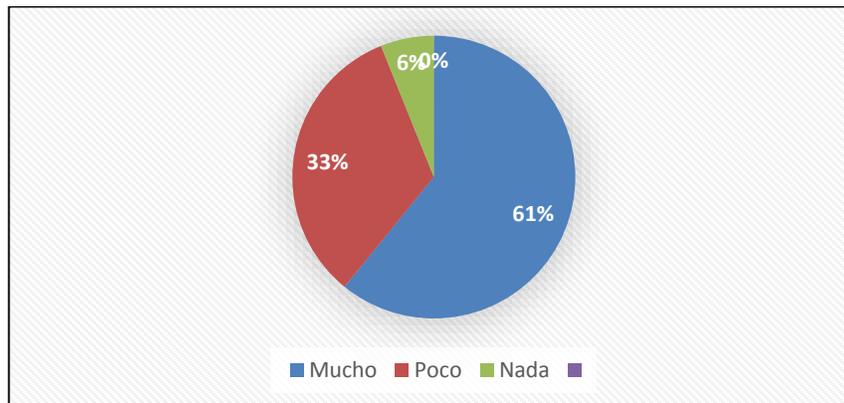
9. ¿Considera usted que una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?

Cuadro N° 9. La calidad depende de la prontitud en la respuesta de un trámite

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	70	60,87
Poco	38	33,04
Nada	7	06,09
Total	115	100

Fuente: Encuestas a los estudiantes UTN

Gráfico N° 9. La calidad depende de la prontitud en la respuesta de un trámite



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

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

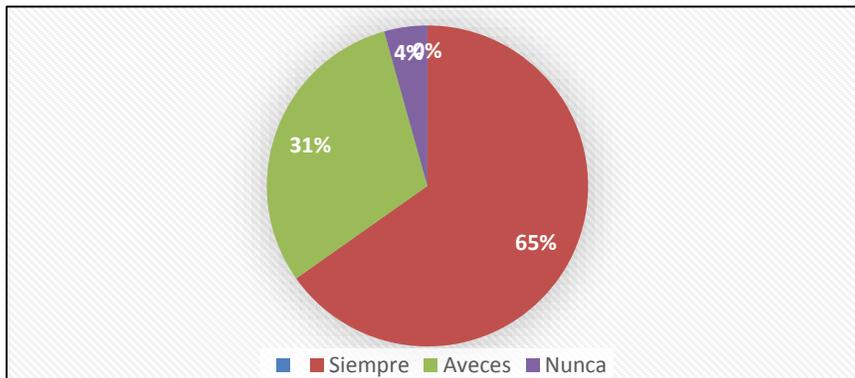
10. ¿Un sistema de archivo digital le permitirá atender con calidad en los requerimientos del usuario?

Cuadro Nº 10. El archivo digital permitirá atender con calidad los requerimientos del usuario

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	75	65,22
A veces	35	30,43
Nunca	5	04,35
Total	115	100

Fuente: Encuestas a los estudiantes UTN

Gráfico Nº 10. Un archivo digital permitirá atender con calidad los requerimientos del usuario



Elaborado: Pujota Valencia María Cristina

Interpretación

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

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Con respecto a la investigación de la situación actual del archivo estudiantil de la Carrera de Inglés se llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones dirigida al personal de secretaría de esta carrera.

- Se concluye que en secretaría de la Carrera de Inglés donde se realizó la propuesta del trabajo de grado se encontró que los documentos estaban deteriorados por la acción directa del polvo y la humedad, en razón de que las condiciones físicas no son las más adecuadas; además, existe dificultad para que los documentos se los puedan ubicar con facilidad y brindar una afección de calidad tanto para los estudiantes como para el resto de usuarios.
- Se determina la desorganización de los archivos y la ubicación de los documentos, esto demuestra que los documentos son encontrados con dificultad, siendo éste el motivo para que la atención a los estudiantes no sea inmediata como lo exigen las condiciones de una buena atención.
- Se evidencia que el sitio donde se encuentran los documentos en el archivo no es el adecuado, es por eso que no permite clasificar la

información para ubicar con prontitud y de esa manera mejorar la calidad y la atención en todos los trámites, permitiendo satisfacer las necesidades de los usuarios.

- Se concluye una pérdida de tiempo al ubicar la información, lo que no permite atender con rapidez a los usuarios, por eso se considera que el sistema de archivo ayudará de la mejor manera, y a una correcta utilización de los documentos para que los trámites sean entregados de inmediato.
- Se colige que no se aplica un protocolo de procedimientos que deben seguir las secretarías responsables del archivo para el cumplimiento eficiente de su rol laboral, de ahí, que tanto las secretarías, docentes y estudiantes determinan las necesidades de aplicar un modelo específico que mejore los resultados de la gestión de Archivo.

5.2. Recomendaciones

Para las conclusiones del estudio, se presentan las siguientes recomendaciones a las Secretarías y a los alumnos.

- Implementar un sistema de archivo computarizado que permita mejorar la atención, de calidad y prontitud en los trámites para cada uno de los estudiantes de la Carrera de Inglés de la FECYT.
- A las Autoridades de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología ubicar mejor el archivo de la Carrera de Inglés para una mejor localización de los documentos.
- Se recomienda a las señoritas secretarías dar un adecuado uso al sistema actual de archivo, tomando en consideración los siguientes aspectos:
 - Organización de los documentos en las oficinas para facilitar una gestión rápida y eficaz por parte de las unidades administrativas a partir de su ingreso, trámites, custodia y respuesta.
 - Rotule las carpetas para indicar el asunto que contiene; si está escrito a máquina, protéjalo con cinta o mica.
 - Evaluar constantemente la prontitud en la ubicación de los documentos para el servicio del usuario.
 - Sistematizar los procesos de organización de los documentos para una gestión oportuna por parte de las unidades partiendo del ingreso, trámite, custodia y respuestas.
 - Capacitar y actualizar permanentemente al personal a cargo del archivo estudiantil para entregar calidad en la atención a los usuarios.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

“IMPLEMENTACIÓN DE UN ARCHIVO COMPUTARIZADO PARA MEJORAR LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DE LA CARRERA DE INGLÉS DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En la investigación realizada, se ha analizado todos los inconvenientes por los cuales pasa la secretaria de la Carrera de Inglés.

No tiene un modo adecuado de archivar todas las carpetas con los documentos de cada uno de los estudiantes de la Carrera.

Por lo que se realizó un sistema de archivo, que facilite el trabajo de la secretaria.

Tomando en cuenta el valor de la institución educativa, debe mantener una buena imagen frente a los usuarios, utilizando estrategias que pueda dar una atención de calidad, y en especial, cuando se trata de una institución

pública, donde sus educandos merecen una excelente atención y para ser ejemplo de otras entidades educativas.

En las instituciones públicas y privadas el patrimonio documental de archivo es determinante para la conservación de la memoria histórica personal e institucional; en especial cuando se trata de una entidad y funciona en base al marco jurídico riguroso y de obligatoriedad que rigen la actitud archivística.

El implementar un sistema digitalizado, organizado e integrado de archivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, es preservar su historia y los hechos de los que se nutren día a día con el incremento del volumen documental de su actividad en todos los campos y acciones.

La finalidad de este archivo digitalizado de la Carrera de Inglés de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte es que conserve y que pueda constituirse en un valor agregado, en cuanto se refiere a la agilidad y control de calidad de los procesos de atención, además, de ser una fuente de consulta.

Factibilidad

Esta guía tiene los parámetros para ser aplicable no únicamente en el archivo sino también en otras instituciones, porque lo que se plantea y está al alcance de todos quienes tengan la predisposición por cambiar de actitud.

Esto que se plantea no merece quedar únicamente en un Trabajo de Grado, la visión va más allá, se propone que realmente se ponga en práctica la guía de atención al estudiante.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

6.3.1 Fundamentación Científica

<http://www.Comisión.académica//.com>

Cada investigación debe estar enmarcada en la fundamentación de las variables, para estos hay que fundamentar el trabajo de una manera científica en bibliografía editada en los últimos cinco años, que pueda sustentar las bases teóricas que se van a tomar en cuenta para el desarrollo de proceso investigativo.

<http://www.Scielo.sld//com> (2009)

El archivo en la empresa es uno de los instrumentos importantes, ya que en él se recopila en forma organizada los registros, documentos de intereses para la empresa. El procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros de una empresa en forma científica suele conocer como archivar, actividades que se realizan con la finalidad de lograr rapidez y eficiencia en la localización de los documentos. (pág. 7)

TRAMULLAS Jesús. Tendencias en documentos Digital

Editorial EDICIONES TREAS S.L. 2012

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

ART. 1.- Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios y un exacto control de la documentación.

La atención a los estudiantes se basa en la gestión de documentos de cualquier naturaleza, por lo tanto, la disposición y sentido de pertenencia del personal es imprescindible para alcanzar mejores estándares de desempeño sin descubrir el ámbito organizacional y un adecuado nivel de relaciones interpersonales que producen la satisfacción de una tarea cumplida con éxito.

Todos los papeles aun de índole muy diversa, dentro de la cotidiana documentación comercial a través del tiempo, adquieren importancia, de ahí que la técnica moderna de la clasificación, con toda su administrativa viene a ser la solución más exhaustiva por el orden, claridad y rapidez para garantizar un exacto control de la documentación.

Todos los documentos adquieren importancia moderna de clasificación, con una clasificación exclusiva para poner en orden, con claridad y rapidez en la organización de los documentos.

Con esto se pretende instalar un programa que ayude a mantener los documentos en un lugar seguro y lejos del territorio; la persona encargada deberá hacerlo con responsabilidad, así generará un cambio de actitud en el personal que atiende a los usuarios que se ven satisfechos por la agilidad con la que se atiende sus trámites y gestiones.

Al instalar un programa servirá de mucha ayuda en la ordenanza de los documentos en los lugares seguros para que de esa manera no se deterioren y esto deberá ser con responsabilidad de las secretarías.

6.4. BASE TEÓRICA

El proceso de digitación tiene como meta la creación de un registro o archivo de copia en soporte digital, que está compuesto por la secuencia de las páginas que incluyen el documento o expediente original que sería el documento físico.

La idea no es sustituir al documento original sino minimizar el deterioro por el uso de las copias y facilitar su manejo, es decir, el cambio digital de documentos originales no digitales se le considera para el acceso a los documentos, deducir la manipulación y el uso de documentos originales incrementar los servicios y beneficios a responsables del archivo y a los usuarios como estudiantes.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Mejorar la organización documental mediante un archivo digital de la carrera de inglés de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Seleccionar técnicas sobre el manejo adecuado del programa de archivo computarizado para una mejor atención y agilidad en los trámites.
- Socializar la mecánica funcional y operativa del programa de archivo computarizado con el personal administrativo responsable de la secretaría de la Carrera de Inglés.
- Proponer a futuro un archivo digital para facilitar la organización de la documentación estudiantil.
- Socialización de la guía.

6.5. IMPORTANCIA

Este programa de archivo computarizado es práctico y adecuado. Es fácil el manejo y permite que los encuentre de inmediato dando una mejor atención y rapidez al entregar los documentos.

Por lo tanto, facilitará los conocimientos a los diferentes departamentos con la idea de facilitar la guía para que ellos también pongan en práctica estas recomendaciones en el momento de atender al estudiante.

La presente guía entrega unas estrategias metodológicas para el correcto servicio a los estudiantes, su objetivo es servir de pauta para solucionar de forma adecuada la problemática de los estudiantes, de acuerdo a la realidad de la UNIVERSIDAD.

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El programa de archivo computarizado que constituye el punto de mayor relevancia de este trabajo de investigación, se lo realizó en la carrera de Inglés de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, ubicado en el barrio el Olivo, Avenida 17 de Julio de la ciudad de Ibarra, provincia de Pichincha.

6.7 Desarrollo de la Propuesta

INTRODUCCIÓN

Como primer paso para la elaboración de este programa se procedió a escanear cada uno de los documentos de las carpetas de los estudiantes de la carrera de inglés de cada uno de las promociones.

¿QUÉ ES UNA GUÍA?

Una Guía es aquella que tiene por objeto y fin el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate.

Características de una guía

La guía constituye un documento instructivo de carácter orientador, cuya función es facilitar la tarea de los funcionarios en la planificación, organización y ejecución en relación a la atención al cliente. Se trata pues, de un conjunto estructurado de principios, técnicas y normas de acción

concreta, de aplicación inmediata en la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

Procedimiento de los documentos del archivo numérico estudiantil computarizado

Una vez realizada la gestión administrativa correspondiente, cada secretaria de carrera realizará la Entrega-Recepción de carpetas mediante un documento suscrito conjuntamente con la persona responsable del archivo en un original y una copia.

La documentación deberá estar organizada secuencialmente de acuerdo al número conferido por el sistema de matrículas y detallada en el acta referencial, señalando claramente el total de documentos, para lo cual se utilizará el siguiente formulario.

Delnet **CIF**
CENTRO INTERNACIONAL DE FORMACIÓN

FORMULARIO DE SOLICITUD DE BECA

Fundación Interamericana - IAF Ministero degli Affari Esteri Italiano

Señalar con una X el curso para el cual está solicitando la beca:

Curso de Desarrollo local con perspectiva de género Curso de Desarrollo local y turismo sostenible Curso de Servicios de desarrollo empresarial orientados al mercado

1. Datos del/la solicitante

Por favor, rellene este formulario utilizando mayúsculas y minúsculas y marcando con una X los campos que correspondan.

Sr. <input type="checkbox"/>		Sra. <input type="checkbox"/>	
Apellidos			
Nombre			
Fecha de nacimiento			
Cargo que ocupa dentro de la institución			
Dirección (privada)			
Código postal			
Ciudad			
País			
Teléfono (indicar códigos de país y ciudad)			
Teléfono celular/móvil			
FAX (indicar códigos de país y ciudad)			
Correo electrónico (e-mail)			
Correo electrónico (e-mail) alternativo			

Delnet - apoyando el desarrollo local Teléfono: +59 011 800 07 00
Programa de Estudios, Investigaciones y Desarrollo Local (EMDL) Fax: +59 011 800 04 77
Centro Internacional de Formación de la OIT e-mail: delnet@oita.org
Página: 1/1 URL: www.delnet.org/ingles Página: 1

CÓMO SE GUARDAN LOS EXPEDIENTES

Los expedientes se guardan ordenadamente en las cajas archivadoras, siguiendo la secuencia numérica y en la cantidad que quepan, que generalmente son de 12 a 15.

Las personas custodian el archivo señalando cada caja con un membrete rotulado que contengan detalles precisos y las necesidades de los usuarios. El resumen de caja archivadora con su contenido, de llamar un archivero digital para cuantificar el material existente.

Para el rotulado se utiliza el siguiente formulario:

CONFECCIONES TELY, S.A.
Ruc. 129391-9283

INFORMES DE UNIDADES DAÑADAS No: 0001

Fecha: _____ N°. de orden: _____
 Departamento responsable: _____ Cliente: _____
 Naturaleza del daño: _____
 Posible causa del daño: _____

Descripción de unidades dañadas	Cantidad	Condiciones

Preparado por: _____ Revisado por: _____ Autorizado por: _____

Imprenta San Sebastián, Managua - Nicaragua Tel: 283 3849 Fax: 283 7364

PROCEDIMIENTO PARA EL PRESTAMO DE DOCUMENTOS

Durante el desarrollo de las funciones administrativas, es usual que se utilice documentos de la unidad de archivo, para lo cual la secretaria de carrera solicitara oportunamente el documento deseado mediante el siguiente formulario departamento de documentos.

CONFECCIONES TELY, S.A.
Ruc. 129391-9283

REQUISICIÓN DE COMPRA No: 0001

DEPTO QUE SOLICITA: almacenes
 FECHA DEL PEDIDO: 05/01/2004 FECHA DE ENTREGA: 11/01/2004

CANTIDAD	UNIDAD	ARTÍCULOS
212	rollos	telas de seda calidad media

Elaborado Por: almacenerista Autorizado Por: g. almacen Recibido Por: g. compra

Imprenta San Sebastián, Managua - Nicaragua Tel: 283 3849 Fax: 283 7364

Figura 1: Formato de requisición de compra

6.8. FORMA COMO SE VA A DESARROLLAR O IMPLEMENTAR

Departamento Informático

- Es responsable del funcionamiento tecnológico en cuanto a equipos y manejo de datos virtuales.

Secretaría

- Proporcionará la información necesaria para realizar este trabajo, supervisará y monitoreará el proceso de digitalización.

Capacitación

- Ejecuta programas de capacitación e informará a la coordinación permanentemente el desarrollo del plan de mejora, para luego ejecutar la educación respectiva.

6.9. INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS NECESARIOS PARA EL PROCESO

Antecedentes

- Para este trabajo es necesario adquirir equipos que permitan digitalizar la información de los archivos físicos, buscando el espacio adecuado para ello, considerando la comodidad de la secretaría quien realizará este trabajo.

Objetivo

- Ubicar equipos óptimos para la digitalización del archivo de los estudiantes de la Carrera de Inglés.

Responsables

- ❖ Departamento de informática.

Propósito

- ❖ Preparar un espacio con implementos indispensables para que el proceso de digitalización sea factible.

Descripción

- ❖ La digitalización del archivo de estudiantes beneficiará a las personas encargadas y, por ende, a los usuarios de este servicio.

Lineamiento

- ❖ Coordinar con el departamento de informática para la instalación del equipo, siendo instalado en la secretaría de la Carrera de Inglés.

Actividades

- ❖ El mantenimiento de los equipos se efectuará de manera permanente mientras se realice el trabajo de digitalización.

Recursos

- ❖ Escáner, PC. Portátil, archivo, recursos humanos.

Indicadores

- ❖ Prontitud en el escaneo o digitalización del archivo material necesario para la ejecución de este trabajo.

Tiempo

- ❖ El tiempo aproximado para instalar los equipos será de una hora.

Beneficio

- ❖ Serán todos los usuarios de este servicio, ya que con la disponibilidad de esta herramienta tan útil disminuya el tiempo de respuesta.

ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO

Antecedentes

- ❖ Basados en la investigación realizada, se constata que el archivo no está organizado, lo que ocasiona que la búsqueda de un documento de dificulte y demora en su entrega al usuario.

Objetivo

- ❖ Ordenar los archivos de los estudiantes de la carrera de inglés en tres grupos, activos, egresados y de sectores.

Responsables

- ❖ Coordinación de la carrera y secretaria.

Propósito

- ❖ Ordenar en grupo el archivo estudiantil, por año y clasificación alfabéticamente para mejorar su ubicación.

Descripción

- ❖ El ordenamiento del archivo es la clave fundamental en la oficina de la secretaria para la mejor manipulación y respuesta rápida en el momento que el usuario solicite algún documento.

Lineamiento

- ❖ Se realiza estructura por año en el orden alfabético bajo la supervisión de la secretaria.

Actividades

- ❖ Los grupos a organizar son: estudiantes activos, estudiantes egresados, estudiantes desertores, en cada grupo se organizará alfabéticamente los apellidos de los estudiantes.

Recursos

- ❖ Archivadores, espacio físico recursos humanos.

Indicadores

- ❖ Extensión del espacio físico, mejor visibilidad para el manejo del archivo, fácil ubicación de documentos.

Tiempo

- ❖ Esta actividad se lo realizará en un tiempo aproximado de una semana y el escaneo depende de la cantidad de estudiantes.

Beneficio

- ❖ Fácil acceso a documentos estudiantiles y servicio oportuno a usuarios por ende beneficio satisfecho.

CLASIFICACIÓN DE LOS ARCHIVOS

Antecedentes

- ❖ Se observó que la documentos como van ingresando a la secretaria se los va guardando sin una clasificación previa.

Objetivo

- Archivar los documentos de la carrera de inglés según el orden de importancia en documentos personales y documentos estudiantiles, en el orden de importancia de cada documentación.

Responsables

- Dirección secretaria.

Propósito

- Colocar documentos en orden de importancia y separar el archivo estudiantil del archivo personal.

Descripción

- La correcta clasificación del archivo permitiendo ubicar los documentos de manera ágil y rápida.

Lineamiento

- El archivo se clasificara por orden personal y documentos estudiantiles coordinados por la secretaria.

Actividades

- Se clasifican de la siguiente manera

Copia de cédula y certificado de votación



Título de Bachiller



REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA

EL COLEGIO "VICTOR MANUEL GUZMAN"

CONFIERE A

ALDAS ILES ALICIA JIMENA

EL TITULO DE

BACHILLEREN CIENCIAS DE COMERCIO Y ADMINISTRACION
ESPECIALIZACION SECRETARIADO BILINGUE

por haber aprobado los estudios reglamentarios de educación media, con la calificación de *Dieciseis* equivalente a *M.u.y Buena* el 30 de Julio de 1993.

Dado y firmado en *Ibarra*

[Signature]
RECTOR



[Signature]
SECRETARIO



MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA

Sección Refrendación y Registro de Títulos

Ref. con el N° 37799 Pág. 7934

Quito, a 02 de 09 de 1993

[Signature]

JEFE

[Signature]
Ceballos, Cevallos, S.

Acta de Grado

1^o = Secretariado

REPUBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA

COPIA DEL ACTA DE GRADO N^o 01-8-93

Quien suscribe Secretaria titular del Colegio TECNICO NACIONAL "VICTOR MANUEL GUZMAN", de Ibarra, en legal forma confiere Copia Certificada del Acta de Grado correspondiente a la señorita: ALDAS ILES ALICIA JIMENA
(Apellidos y Nombres Completos)

En Ibarra, Provincia de Imbabura, el día 30 del mes de julio de mil novecientos noventa y tres, el Consejo Directivo del Colegio TECNICO NACIONAL "VICTOR MANUEL GUZMAN", integrado por los siguientes Miembros señores: Leda. Blanca Ponce, Rectora; Ledo. Medardo Palacios, Vicerrector; Sra. Rocío Yépez, Primera Vocal; Sra. Inés Mantilla, Segunda Vocal y Sr. Luis Mar-cillo, Tercer Vocal.

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 248 del Reglamento General de la Ley de Educación y Cultura la señorita: ALDAS ILES ALICIA JIMENA
(Apellidos y Nombres Completos)

Ha obtenido los siguientes promedios:

1.- Promedio de las notas globales de Primero a Quinto Cursos	<u>14.718</u>
2.- Promedio de las notas de los exámenes trimestrales correspon-dientes al sexto curso	<u>14.718</u>
3.- Promedio de los exámenes de grado	<u>14.142</u>
4.- Nota final del Trabajo de Investigación o Práctico	<u>18.7</u>
TOTAL:	<u>62.278</u>
PROMEDIO GENERAL:	<u>15.569</u>

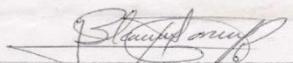
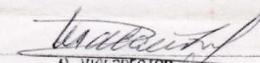
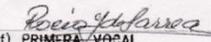
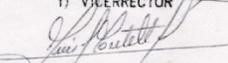
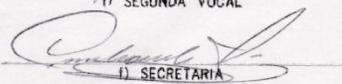
NOTA DEFINITIVA DE GRADO DIECISEIS (16)
(Calificación en letras y números)

EQUIVALENTE A: MIY

En virtud de la aprobación, el Honorable Consejo Directivo, le confiere el título de:

BACHILLER EN CIENCIAS DE COMERCIO Y ADMINISTRACION
ESPECIALIZACION SECRETARIADO BILINGUE

Por todo lo actuado, los Miembros del Consejo Directivo, se ratifican y firman en unidad de acto juntamente con la Secretaria que da fé y Certifica:

 f) RECTORA	 f) VICERRECTOR
 f) PRIMERA VOCAL	 f) SEGUNDA VOCAL
 f) TERCER VOCAL	 f) SECRETARIA

Record Policial

 **REPÚBLICA DEL ECUADOR** 

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES
ESPECIE SIN VALOR COMERCIAL NI MONETARIO

No. Identificación: **1002277836**

Apellidos y Nombres: **ALDAS ILES ALICIA JIMENA**

Posee Antecedentes: **NO**

El Certificado de Antecedentes Penales, de acuerdo Decreto Ejecutivo 11661 es expedido único y gratuitamente vía Internet, por esta Cámara de Estado. Queda prohibido bajo pena del sector público como privado, editar como original el Certificado de Antecedentes Penales en sus diferentes formatos. El mal uso del Certificado de Antecedentes Penales o el mal uso de la información generada a través de este medio, será de estricta responsabilidad del solicitante y/o receptor del mismo.

 
MARI CARMEN UJEDA
Verónica V. Rodríguez Jimena

Para documentar en formato electrónico
Firma: Dirección Nacional de la Policía Judicial - Ministerio del Interior
<http://www.ministeriodelinterior.gob.ec>
Emisión el 22 de Sep del 2013

Solicitud de inscripción

 UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Teléfono: 262 261 Fax: 262 233

Formulario de Solicitud
DEBECHER VERIFICAR EN LOS SE
DEBEN DEBENTIFICACIONES

ESPEC
VALOR A
DAR 10
Nº 089169

24 de julio del 2006

DIRIGIDA A: Dr. Jorge Villarroel

DIRIGIDA A: Dr. Jorge Villarroel

SOLICITANTE: Jonny Fabricio Aguirre Santi

ESCUELA: Escuela de Idiomas

ASUNTO: Solicito muy comedidamente se me otorgue inscripción para primer año

Jonny Aguirre
Firma
CI 1002530-8

CONSTANCIA DE PRESENTACION
FECHA:
HORA:
FIRMA:

RESOLUCION:
DECISION:

Solicitud de Pases de notas de los diferentes semestres

Nº: 108894
F: 01/SS/09

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
IBARRA - ECUADOR
FORMULARIO DE SOLICITUD
DE MATRÍCULA

Facultad: FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGIA
Escuela: ESCUELA DE PEDAGOGIA
Carrera: Licenciatura en Inglés

Modalidad: PRESENCIAL
Ciclo Académico: SEP2009-FEB2010
Fecha de Emisión: 10-Sep-2009

Apellidos: ALDAS ILES
Nombre: ALICIA JIMENA
Identificación: 1002277836
Nivel: PRIMER O

Firma Estudiante

Fecha de Emisión: 10-Sep-2009

Nota: Este documento deberá ser entregado el día 14 de septiembre de 2009 conjuntamente con los requisitos restantes.

Nombre Institucional: UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Nombre de la Institución: UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Contribución: 7836
Fecha de Emisión: 10-Sep-2009

Nota: Este documento deberá ser entregado el día 14 de septiembre de 2009 conjuntamente con los requisitos restantes.

Pagos de cada semestre



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Establecimiento: Universitaria Av. 17 de Julio 5-21 - Cda. El Olivo Telfs: 2953 461 / 2640 817
Matriz: Av. 17 de Julio Ibarra - Ecuador

FACTURA

SERIE 001-001- **0266296**

RUC. 1060001070001
AUT. SRI: 1111356720

CONTRIBUYENTE ESPECIAL
Resolución No. 0587

RECAUDACIÓN FA 266296

Nº de Crédito: 2012-0013 Venta 294844

Nombre: **DEPOSITO** ALDAS ILES ALICIA JIMENA 1002277836 18/04/2013 09:23:10

RUC./C.I.: 1002277836 LTN - PACIFICO 04782215 18/04/2013 09:23:10

Curso / Semestre: MATRICULA UNIVERSIDAD Fecha de Emisión:

Facultad: FECYT ECUATORIANA Fecha de Pago: MAR2013-AGO2013

Escuela: Licenciatura en Inglés PUBLICO 08 UNICA

Código	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. Unit.	V.TOTAL
34	Carnet Universitario	1	3.00	3.00
3	Derecho Ficha Psico Social	1	1.00	1.00
1	Derecho Médico	1	1.00	1.00
2	Derecho Odontológico	1	1.00	1.00
18	Derecho Suscripción al Internet	1	3.00	3.00
19	Derecho Utilización de Laboratorios	1	4.00	4.00
37	Formulario Matrícula	1	1.00	1.00
38	Formulario Promoción	1	1.00	1.00
158	Por cada Crédito Primera Matrícula	30	0.84	25.20

ORIGINAL ADQUIRIENTE COPIA EMISOR SEGUNDA COPIA SIN DERECHO A CREDITO TRIBUTARIO

Subtotal

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

BASE IVA 40.20

SANDRA RECAUDADOR 207597 09:47:56 MATRICULA:

BASE IVA 0.00

FS IMPRESORA TELF: 06 2988016 PINEDA LOPEZ CESAR HERIBERTO - RUC 1001779048001 - AUT. SRI. 1427 Fecha Aut. 9/Julio/2012 CADUCA 9/JULIO/2013 DEL 240601 al 284300

TOTAL 40.20

Certificado de práctica



Recursos

- Archivadores, carpetas recursos humanos.

Indicadores

- Agilidad, búsqueda, fácil ubicación de documentos.

Tiempo

- Esta actividad se la realizó aproximadamente en dos semanas.

Beneficio

- Usuarios conformes con la entrega de documentos de manera oportuna.

PROCESO DE DIGITALIZACIÓN

Antecedentes	Actualmente la Carrera de Inglés sus archivos digitalizados, por lo que pone a disposición el diseño del archivo de estudiantes digitalizados.
Objetivo	Digitalizar o escanear los documentos del archivo estudiantil y crear un archivo digitalizado.
Responsables	Coordinación secretaría y departamento de informática.
Propósito	Crear una base de datos con sus respaldos para la captura digital de toda la documentación estudiantil.
Descripción	Convertir los registros físicos como textos e imágenes en un formato digital de fácil ubicación y manipulación.
Lineamiento	La coordinación la efectuará el departamento de informática.
Actividades	El proceso de captura digital se lo ejecutará como se encuentran organizadas y clasificadas las carpetas en un mismo orden, empezando desde el año 2009 hasta el archivo activo.
Recursos	Recursos humanos Carpetas Escáner P.C. Portátil
Indicadores	Disminución del tiempo de espera de la documentación requerida, mejor manipulación del archivo.
Tiempo	Esta actividad se la realizará en un tiempo aproximado de tres meses.
Beneficiario	Usuarios satisfechos en la entrega oportuna de documentos.

CAPACITACIÓN

Antecedentes	Luego de la digitalización del archivo estudiantil y su respectiva aplicación, el personal que maneja estos documentos deberá estar al tanto del funcionamiento, por lo que es necesaria la capacitación a la secretaria y coordinador de la carrera para que conozcan el manejo de este archivo virtual.
Objetivo	Capacitar a la secretaria de la Carrera de Inglés en el manejo del archivo virtual para que desarrollen el máximo sus habilidades para así brindar un servicio ágil y profesional.
Responsables	La coordinación de la carrera.
Propósito	Capacitar permanentemente a la secretaria de la Carrera de Inglés.
Descripción	Estas capacitaciones están dirigidas a la secretaria de la carrera de inglés en el manejo del archivo virtual de sus estudiantes.
Lineamiento	Esta gestión será dirigida por la coordinación de la carrera la misma que será importada durante horas laborables.
Actividades	Se realizará la capacitación a la secretaria de la carrera de inglés.
Recursos	Facilitador Proyector Computador Material de apoyo.
Indicadores	Personal capacitado para el uso de este sistema virtual, mejores resultados de la evaluación del desempeño.
Tiempo	El tiempo aproximado para desarrollar las capacitaciones propuestas será de una semana
Beneficiario	El personal capacitado que ofrezca una mejor calidad de atención en el trabajo, logrando mejorar la eficiencia en el despacho de documentos.

6.9.2. PROGRAMA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO

Funciones del sistema de archivo Estudiantil Computarizado de la Carrera de Inglés de la Universidad Técnica del Norte.

La función principal de esta unidades administrativa es la de facilitar la fluidez en la ubicación exacta y oportuna de los documentos estudiantiles, coordinar la gestión documental y la atención al cliente, basándose en los siguientes parámetros de gestión.

Mantener el fondo documental, accesible para todas las unidades administrativas de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología.

Seguimiento de los documentos que han sido cedidos o prestados para actividades estudiantiles, académicas, administrativas o de investigación.

Ubicación inmediata de trámites estudiantiles.

Mantener información exacta y actualizada de cada uno de los estudiantes de la Carrera de Inglés.

Ahorro de tiempo y eficiencia en el servicio.

Compilación de Documentos

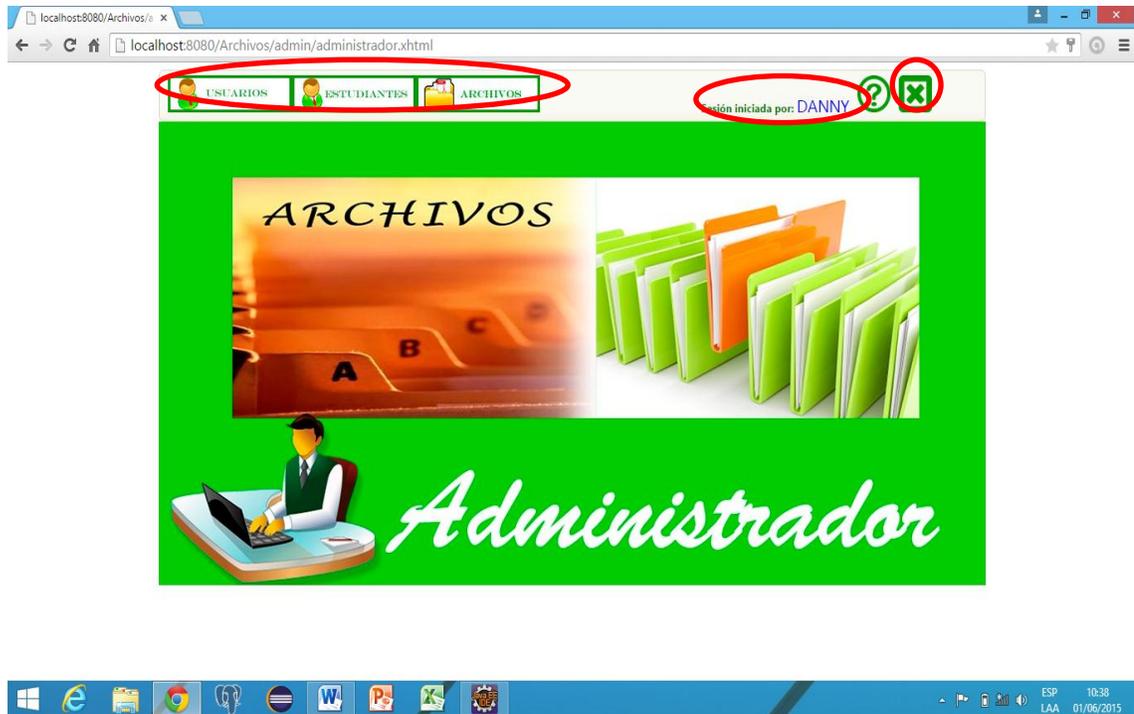
Como ya se señala los documentos estudiantiles serán ingresados al sistema para el manejo del Archivo Computarizado.

6.9.1 INGRESO Y FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LOS ARCHIVOS

Ingresaremos los datos que se solicitan en la pantalla principal, en este caso el Administrador es: Usuario CRISTINA, Contraseña; ADMIN. Y damos enter o clic en aceptar.

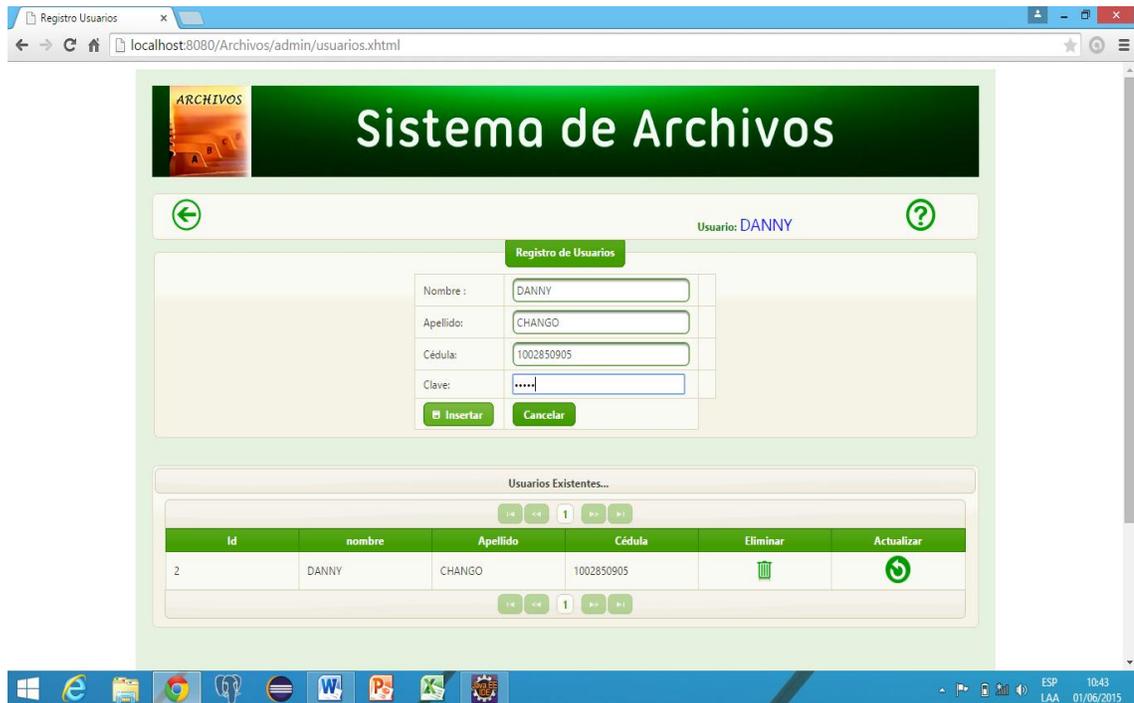


Esta es la pantalla principal del sistema, donde encontramos la barra de menús en la parte superior, la misma que nos permitirá ingresar modificar o eliminar usuarios estudiantes y archivos. Además, nos permite visualizar qué usuario está utilizando el sistema. O simplemente salir del sistema.



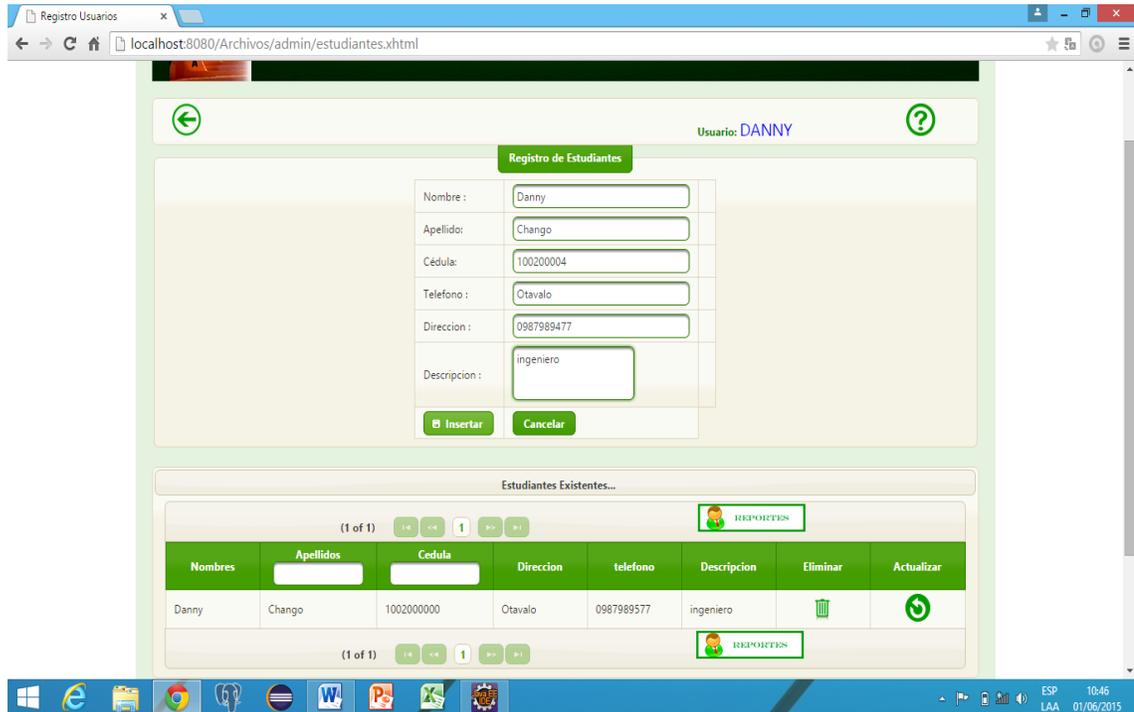
MENÚ USUARIOS

Para ingresar un nuevo usuario insertamos los datos en las casillas como nombre, apellido, cédula y clave, es importante crear una clave segura entre letras y números por seguridad de los datos, y damos clic en el botón insertar; inmediatamente se observará el usuario registrado en la parte inferior del cual podemos eliminarlo si lo deseamos.



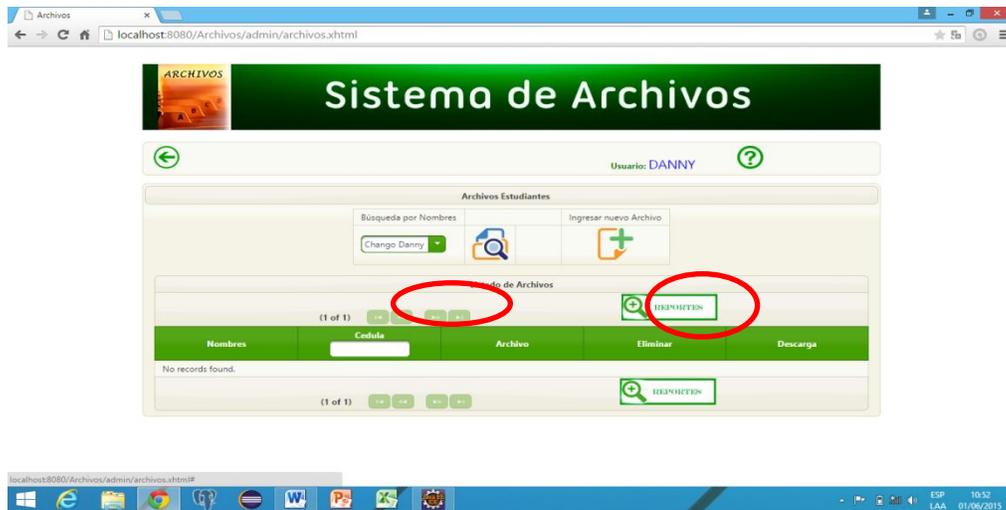
MENÚ ESTUDIANTES

En el siguiente menú podremos ingresar los estudiantes que se han matriculado para posteriormente subir sus archivos; así tendremos que ingresar nombre, apellido, cédula, teléfono, dirección, descripción (máximo 20 caracteres). Daremos clic en insertar y se visualizará un mensaje de ingreso correcto en la parte superior derecha y también podemos visualizar el estudiante en la parte inferior de la cual podremos eliminar o visualizar los reportes de los estudiantes registrados.



MENÚ ARCHIVOS

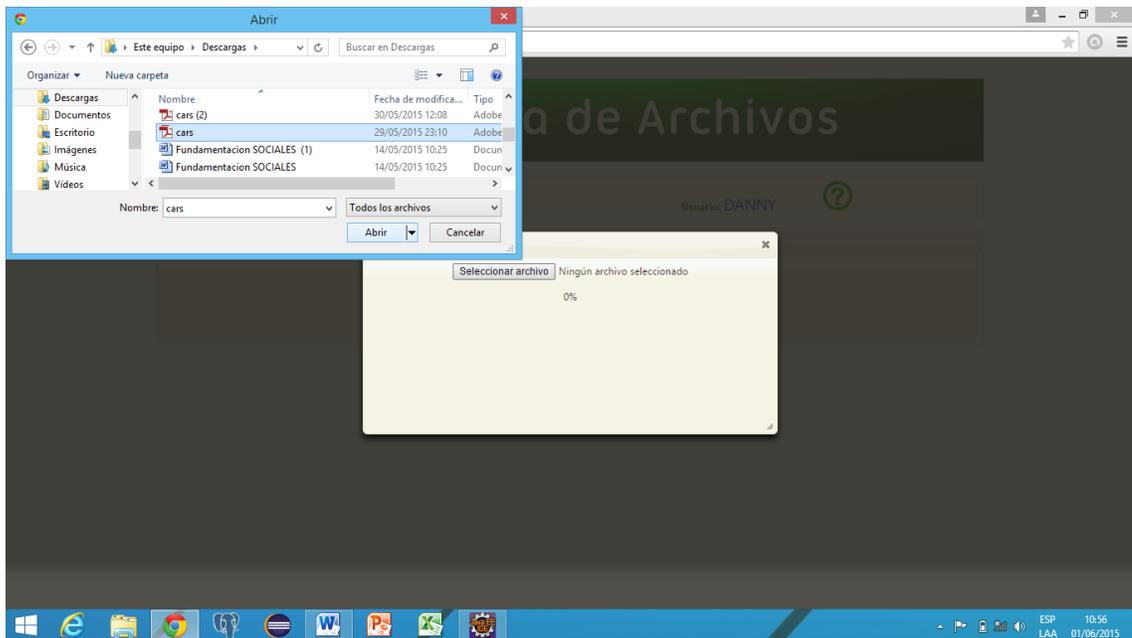
En la pestaña de búsqueda por nombres seleccionamos el nombre del estudiante, del cual deseamos ingresar los archivos y posteriormente damos en el botón de ingresar nuevo archivo y de esa manera se ingresarán los archivos hoja por hoja.



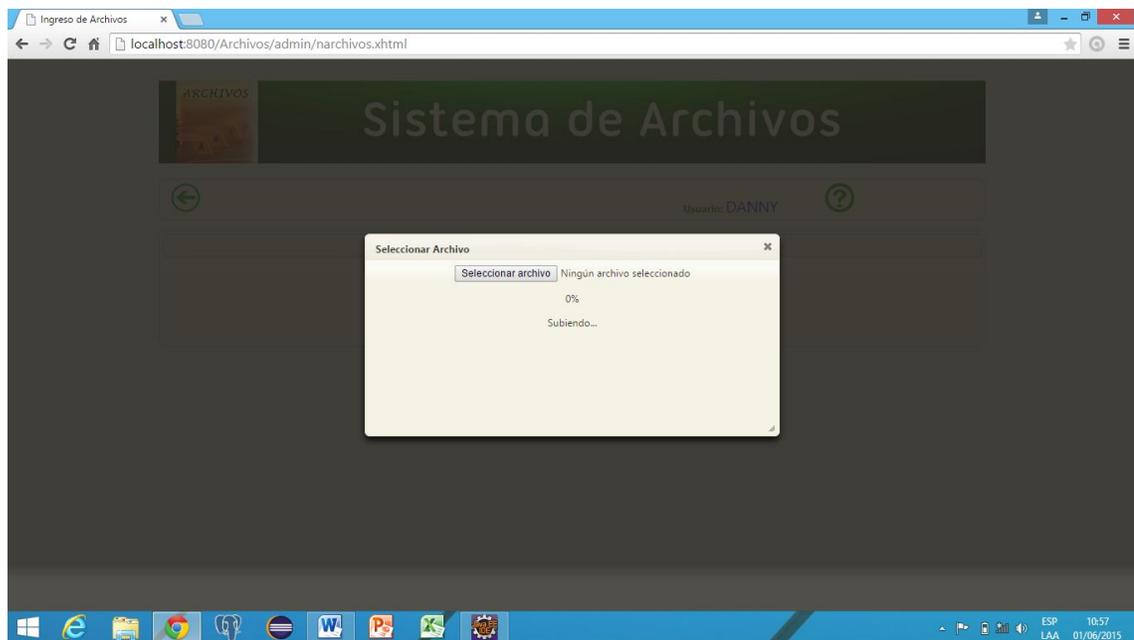
En la siguiente pantalla damos clic en cargar archivos y se va cargando y luego ya nos aparecerá la pantallita que necesitamos, y se va a ver que está cargado los documentos que el estudiante necesita.



Se nos presenta la pantalla en la que seleccionamos el archivo de tipo .pdf .jpg es en donde ya nosotros escogemos cuál es el alumno que queremos escoger, para subir al sistema.

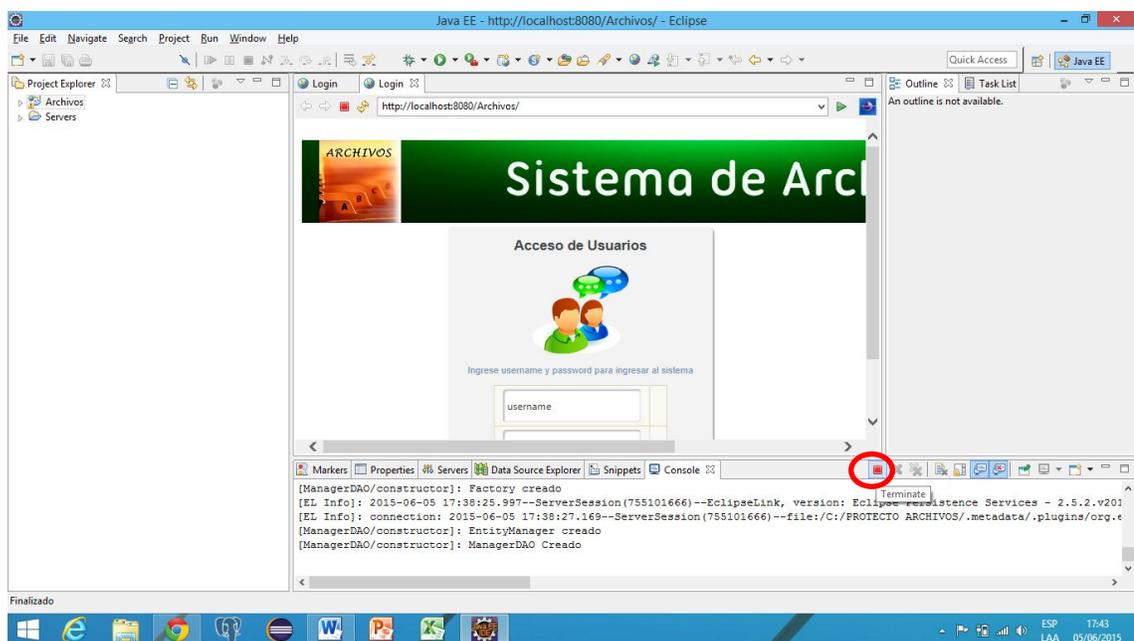


Damos Clic en subir y el archivo empezará a subir para posteriormente visualizarlo en la pantalla de archivos en la parte inferior, en este caso solo debemos subir los archivos de uno en uno porque este sistema solo está hecho para esa cantidad, de tal manera, que si nosotros subimos más de 5 no va a coger porque es muy pesado el sistema y se puede colgar la computadora o quemar el disco duro, para este tipo de sistema debe ser una computadora que sea ya de trabajo mismo.



PARA CERRAR LA APLICACIÓN

Luego damos cancelamos o detenemos el servidor tomcat v7.0 que inicializamos al comienzo de acceder a la aplicación, el botón se encuentra ubicado en la parte media inferior derecha como se muestra en la siguiente pantalla.



6.10 IMPACTOS

Administrativo

La implementación del programa digital del archivo de la secretaría de la Carrera de Inglés de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, tendrá un impacto administrativo, porque su aplicación garantizará los mejores resultados en el procesamiento de la información con respecto a los factores tiempo, precisión, custodia, conservación y calidad de atención. La disposición de trabajo y el alto compromiso de su personal responsable que facilitarán la aplicación de los procedimientos estandarizados que propone.

Educativo

Desde el punto de vista educativo, la ejecución de esta investigación representó sin duda un reto que se asumió con entera responsabilidad, atendiendo los requerimientos del programa y como mejor opción para vincular la teoría. Con el ejercicio práctico de una parte importante del quehacer laboral.

Económico

La aplicación del programa digital de archivo que establece normas estandarizadas de procedimientos, tiene un impacto económico considerado que no requiere investigación alguna; por el contrario, la adopción de la propuesta como mecanismo de trabajo para el personal responsable del archivo de la Facultad, permitirá a la institución ahorrar tiempo y dinero, a más del valor agregado que representa el mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios.

6.11 DIFUSIÓN

El modelo del sistema de archivo computarizado fue difundido y ejecutado con el apoyo de las autoridades de este departamento de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Carrera de Inglés de la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra.

Bibliografía

ABATE ACEVEDO. (2009). Observación por el cliente. Editorial Alianza (2009)

BONILLA Luis: [luisbonillamegaupload.blogspot.es/1286967268/Sistemas de Clasificación de archivo](http://luisbonillamegaupload.blogspot.es/1286967268/Sistemas%20de%20Clasificaci3n%20de%20archivo)

Cristina Parera Pascual. El archivo y la documentación en la empresa. Editorial EDICIONES .S.L (2009).

Cruz José. Gestión de Documentos Administrativos. Editorial ALIANZA (2012)

CANALES DE DOCUMENTOS 2. (1999). Págs-103-120 (internet)

CRUZ Mundet José Ramón. (2006).

Cesar Martín. (1999).

DELGADO Gómez Alejandro. (2006).

Editorial Océano. Volumen 2. La oficina define. (1999)

ELMER Criollo. (2008).

Fernández Verde Lola. (2006).

GONZÁLEZ Beatriz. (2007). Organización de Archivos.

GONZÁLEZ Beatriz. Organización de Archivos. Editorial EDICIONES .S.L (2012).

Ley del sistema nacional de archivo.

LUIS M. Ensengat Dora. El libro de la secretaria La Mujer en la Empresa. Editorial EDICIONES .S.L (2012).

LONDOÑO Matheus. Técnicas de Archivo y Documentación 2.0 M._Editorial EDICIONES .S.L (2010).

Marcia Romero. Sistemas de Archivos y Manejo de Documentos. Editorial EDICIONES (2012).

MARUECO Raúl. Explica los fines del Archivo. Editorial EDICIONES (2009)

MALES Gloria. Gestión documental en la asesoría. Editorial EDICIONES. S.L (2009).

MARTÍNEZ Alonso Alberto. Gestión Documental._Editorial EDICIONES .S.L (2012).

MONTENEGRO Acuña José R. El mundo del Archivo. Editorial EDICIONES .S.L (2009).

Munret. Ramón. ¿Qué es un Archivo? Editorial TREAS. (2009).

ONGALLO Chalan Carlos. Es muy importante la atención al cliente y su servicio. Editorial EDICIONES TREAS. (2009).

Océano. José Vidal enciclopedia de la secretaria dirección. Editorial EDICIONES. (2007).

Océano Volumen (2). Editorial EDICIONES TREAS. (2012)

Ramón Ángel. Luis de los Archivos. Editorial EDICIONES TREAS S.L. (2012).

SANCHES. De Laguna Amparo. Editorial Alianza. (2007).

SERRANO. Humberto Mercados y Clientes.

TRAMULLAS José. Tendencias en documentos digitales. Editorial TREAS. (2009)

VILLACÍS Zoila. Manual de Archivo César Martín. (1999). Editorial EDICIONES .S.L. (1999).

VILLACÍS Zoila. Manual de Archivo. Editorial ALIANZA. (2012).

VILLACÍS Zoila. (1999). Manual de Archivo.

ZAPATA Imelda. Manual de la secretaria Vol. 2. Editorial EDICIONES .S.L (2010).

Lincografía

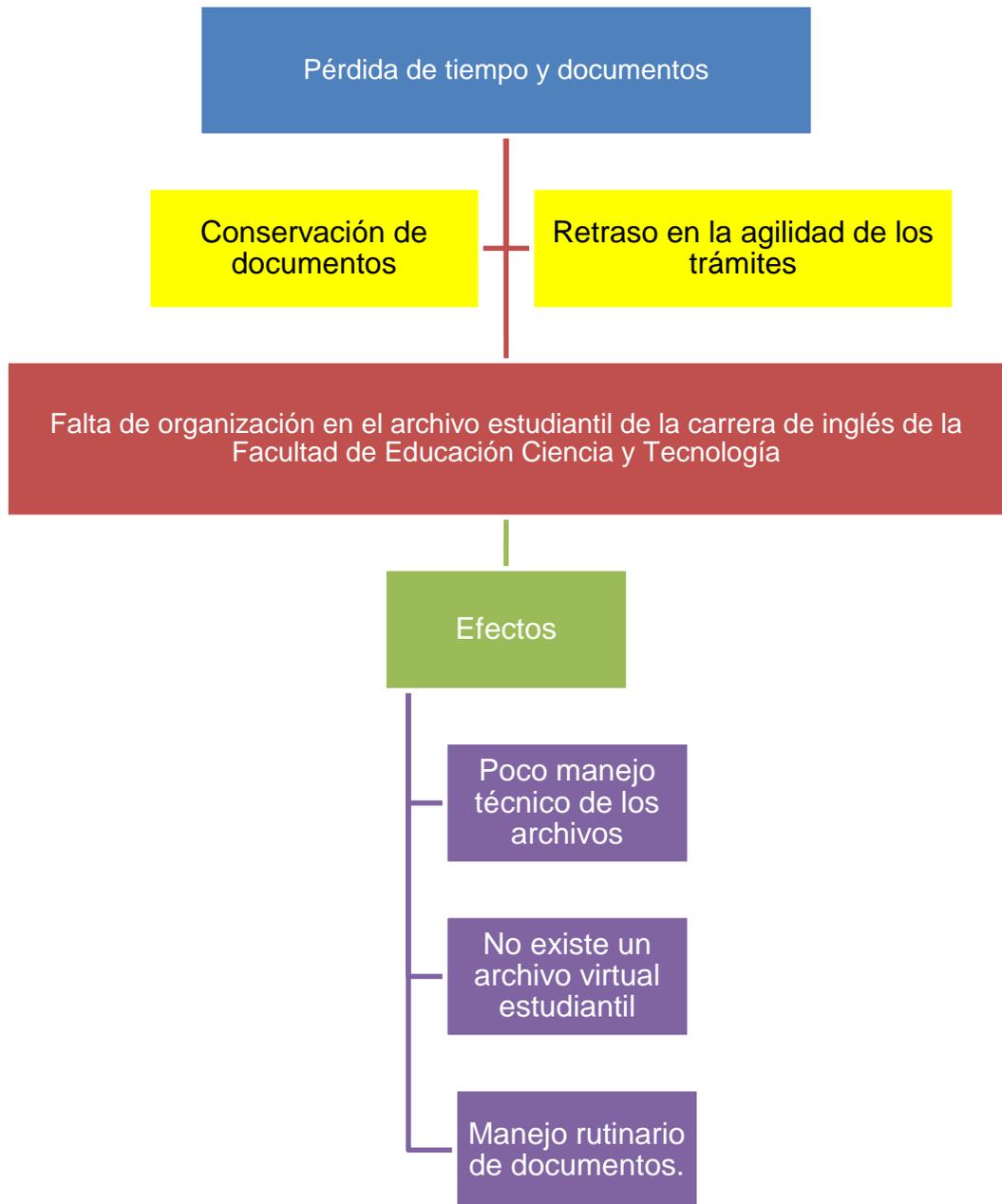
- [www.microsoft.com/.../beneficios atención cliente.aspx](http://www.microsoft.com/.../beneficios_atención_cliente.aspx)
- [http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio de atenci%c3%B3n al cliente](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%c3%B3n_al_cliente)
- [www.Carlos Mora Vega- Manual de funciones](http://www.Carlos_Mora_Vega- Manual_de_funciones)
- www.fernandezverdelola./com
- [www.emagister.com/cursos-archivo-clasificacion-documentos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos\(2006\)](http://www.emagister.com/cursos-archivo-clasificacion-documentos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos(2006))
- www.bolañoseteban.ec
- www.corazonmonica.blogspot.com (Técnicas de Archivo)
- www.Doradoque:wordpress.com
- [Montserrat:moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transferencia-y-eliminacion de.html](http://Montserrat:moontseerrat.blogspot.com/2010/06/transferencia-y-eliminacion-de.html)
- [Ismeriawww.mundoarchivistico.com.ar/Tipos de Archivos](http://Ismeriawww.mundoarchivistico.com.ar/Tipos_de_Archivos)
- [WWW.wikipedia.org/wiki. Serviciodeatención%c3%b3nalcliente.](http://WWW.wikipedia.org/wiki.Serviciodeatención%c3%b3nalcliente)
- [http://archivohistorico.villaclara.cu/informaciones./documentos/manual. Estudio-curso-archivo para secretarias.](http://archivohistorico.villaclara.cu/informaciones./documentos/manual.Estudio-curso-archivo_para_secretarias)
- [www.ganaropciones.com/secretaria.htm.](http://www.ganaropciones.com/secretaria.htm)

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Anexo: 2

Matriz de Coherencia

TEMA: “CÓMO OPTIMIZAR EL PROCESO DE DIGITACIÓN DEL ARCHIVO DE LA CARRERA DE INGLÉS, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, AÑO 2013”	OBJETIVO GENERAL: Determinar el proceso de digitación del archivo de la secretaria de la Carrera de Inglés para mejorar su eficiencia y manejo en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, año 2013.
SUB TEMAS O SUB PROBLEMAS: ¿Cuáles son los problemas que poseen las secretarías y servidores de la FECYT sobre el uso del sistema de archivo? ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades en la forma de atención interna y externa de los usuarios en la facultad? ¿Cómo elaboran un programa digital sobre el manejo del sistema de archivo? ¿Socializar el programa digital mejorará la atención?	OBJETIVO ESPECIFICO: Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la facultad. Fundamentar Teóricamente el sistema de archivo estudiantil computarizado. Diseñar un programa digital para el manejo del archivo estudiantil numérico. Validar la propuesta de investigación y aplicarla.

Anexo.3

Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADOR
Es un sistema de gestión documental que permite un fácil manejo de los documentos.	Proceso de Digitación	Organización y manejo de Archivos.	Organización (codificación) Fácil ubicación de la información Agilidad en los trámites Mejoran la calidad de atención Referencia del buen manejo del sistema.
Es un método organizado para lograr agilidad, prontitud en la solución de trámites en un tiempo determinado con una información de calidad.	Archivo	Organización y manejo de Archivo.	El tiempo para dar solución a un trámite. Eficiencia. Calidad. Prontitud. Solución. de Trámites.

Anexo: 4

Encuestas a las Secretarias

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta aplicada a las secretarias de los programas Presenciales de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte

Objetivo

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

Instrucciones

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

Fecha:

Cargo:

Título:

Cuestionario:

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

Muy buena

Buena

Regular

Mala

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

Muy fácil

Fácil

Muy difícil

Difícil

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

Excelente Muy Buena Buena Regular

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

Mucho Poco Nada Regular

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

Siempre Casi siempre A veces Nunca

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

Siempre Casi siempre Ocasionalmente Nunca

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

Sí impide

No impide

No es necesario

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

Inmediato

Un día

Entre dos y tres días

Más de tres días

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

Siempre

A veces

Nunca

10. ¿Un sistema de archivo digital le permitirá atender con calidad en los requerimientos del usuario?

Siempre

A veces

Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo: 5

Encuesta a los Estudiantes

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta aplicada a los estudiantes de la Carrera de Inglés de los programas Presenciales de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

Objetivo

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

Instrucciones

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

Fecha:

Cuestionario:

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

Sí

No

Tal vez

Nunca

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

Muy fácil

Fácil

Muy difícil

Difícil

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

Poco Nada Regular

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

Siempre Casi siempre A veces Nunca

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

Mucho Poco Nada

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

Siempre Casi siempre Ocasionalmente Nunca

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

Inmediato

1 día

Entre 2 a 3 días

Más de 3 días

8. ¿Un sistema de archivo digital permitirá atender con mayor eficiencia?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

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

Siempre

A veces

Nunca

10. ¿Un sistema de archivo digital le permitirá atender con calidad en los requerimientos del usuario?

Siempre

A veces

Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXOS 6

FOTOGRAFÍAS







**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	172189605-6	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Pujota Valencia María Cristina	
DIRECCIÓN:		Tabacundo	
EMAIL:		Crispi85@hotmail.com	
TELÉFONO FIJO:	2365-499	TELÉFONO MÓVIL:	0982766312

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"EL PROCESO DE DIGITALIZAR EL ARCHIVO DE LAS SECRETARIAS DE LA CARRERA DE INGLÉS, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013
AUTOR (ES):	Pujota Valencia María Cristina
FECHA: AAAAMMDD	2016-02-04
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciatura en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Dra. Lourdes Salazar

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Pujota Valencia María Cristina, con cédula de identidad Nro. 172189605-6 pongo en manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra o trabajo de grado denominado "EL PROCESO DE DIGITALIZAR EL ARCHIVO DE LAS SECRETARIAS DE LA CARRERA DE INGLÉS, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013 que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciatura en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En nuestra condición de autores reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hacemos entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma) 
Pujota Valencia María Cristina
C.I.: 100385240-5

Ibarra, a los 4 días del mes de Febrero del 2016.

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Pujota Valencia María Cristina con cédula de identidad Nro. 172189605-6 en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta 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 el titular del derecho patrimonial, 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 4 días del mes de febrero del 2016

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma) 
Nombre: Pujota Valencia María Cristina
C.I.: 172189605-6

Facultado por resolución de Consejo Universitario
