



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:**

“ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE DOCUMENTOS DEL REGISTRO CIVIL DE IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS. AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA”.

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

**AUTORA:**

Chugá Morán Verónica Yadira

**DIRECTOR:**

Dr. Galo Álvarez Tafur

Ibarra, 2014

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

DEDICATORIA

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director del trabajo de grado del siguiente tema **“ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE DOCUMENTOS DEL REGISTRO CIVIL DE IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS. AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA”** Trabajo realizado por la señora egresada: **VERÓNICA YADIRA CHUGÁ MORÁN**, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

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

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



**DR. GALO ÁLVAREZ**

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

Con mucha satisfacción y orgullo dedico el presente Trabajo de Grado a mi hijo Dilan Joe Arteaga por ser aquella persona tan maravillosa que me regaló Dios y por la cual he salido adelante, a mis padres quienes a lo largo de mi vida han sido mi principal apoyo y a su vez han sabido darme la fuerza necesaria para poder continuar con mis estudios. Gracias por los sabios consejos y por guiarme para culminar con éxito mi carrera universitaria.

**Verónica Chugá**

## **AGRADECIMIENTO**

Al concluir este largo camino, agradezco a Dios por darme la salud y vida para poder cumplir con el anhelo de finalizar mi Trabajo de Grado, además quiero agradecer a la Universidad Técnica del Norte por abrirme sus puertas; especialmente a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología porque cuenta con los mejores catedráticos quienes con perseverancia y experiencia han sabido impartir sus conocimientos.

De igual forma quiero entregar mi sincera gratitud al Dr. Galo Álvarez por haberme brindado el asesoramiento para la realización de esta investigación. A mis compañeras y compañeros con los cuales he pasado experiencias de aprendizaje durante el tiempo que compartimos en las aulas de clase.

## ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
ÍNDICE GENERAL.....	V
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN .....	XVI
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4.1 Unidades de Observación.....	5
1.4.2 Delimitación Temporal. ....	5
1.4.3 Delimitación Espacial.....	5
1.5 OBJETIVOS.....	5
1.5.1 Objetivo General .....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	5
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>8</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.1.1 El Archivo.....	9
2.1.1.1 Importancia de los archivos .....	10

2.1.1.2 Niveles de Archivos.....	11
2.1.1.3 Sistema Institucional del Archivo.....	12
2.1.1.4 Elementos Constitutivos.....	13
2.1.1.5 Características de los documentos de Archivo.....	14
2.1.2 Los Documentos.....	15
2.1.2.1 Clases de documentos.....	15
2.1.2.2 Valor del documento.....	17
2.1.2.3 Ciclo vital de los documentos.....	18
2.1.3 Datos que deben constar en los documentos de entrega.....	22
2.1.4 Datos que deben ser completados por el archivo central.....	23
2.1.5 Tabla de plazos de conservación.....	23
2. 1.6 Descripción.....	24
2.1.6.1 Instrumentos Descriptivos.....	24
2.1.6.2 Difusión.....	26
2.1.6.3 Conservación.....	27
2.1.7 Clasificación de documentos.....	30
2.1.7.1 Objetivos del manejo de documentos.....	31
2.1.7.2 Ventajas del manejo de documentos.....	31
2.1.7.3 Tipos de documentos.....	31
2.1.7.4 Edad de los documentos:.....	32
2.1.7.6 Organización del archivo.....	33
2.1.7.7 Ordenación de documentos.....	33
2.1.7.8 Conservación y seguridad de la información.....	34
2.1.7.9 Confidencialidad de la información y documentación.....	34

2.1.7.10 Los archivos y las nuevas tecnologías.....	34
2.1.7.11 Aspectos generales. ....	35
2.1.7.12 Sistema de clasificación del archivo. ....	35
2.1.8 Atención al Cliente.....	38
2.1.8.1 Las necesidades de los clientes. ....	38
2.1.8.2 Filosofía del verdadero servicio. ....	39
2.1.8.3 Valores.....	39
2.1.8.4 ¿Cómo satisfacemos al cliente? .....	40
2.1.8.5 ¿Qué es calidad total? .....	41
2.1.8.6 Se debe hacer al 100%.....	41
2.1.9 La Atención y servicio al cliente. ....	42
2.1.9.1 Importancia de la Atención al Público. ....	44
2.1.9.2 La importancia del cliente. ....	45
2.1.9.3 La diversidad de visitantes.....	45
2.1.9.4 Sugerencias generales para atender bien a los visitantes. ....	45
2.1.9.5 Sugerencias especiales para que el cliente se sienta satisfecho.....	46
2.5 MATRIZ CATEGORIAL .....	54
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>55</b>
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>55</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN. ....	55
3.1.1 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	55
3.1.2 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	55
3.1.3 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	55

3.2 MÉTODOS .....	55
3.2.1 Método Inductivo. ....	56
3.2.2 Método Deductivo. ....	56
3.3 TÉCNICAS .....	56
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	57
3.5 CÁLCULO DE LA MUESTRA PARA LA POBLACIÓN DE USUARIOS.....	58
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>60</b>
<b>4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>60</b>
4.1 PROCESOS.....	60
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>88</b>
<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>88</b>
5.1 Conclusiones.....	88
5.2 Recomendaciones.....	89
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>90</b>
<b>6. LA PROPUESTA .....</b>	<b>90</b>
6.1 TÍTULO .....	90
6.2 JUSTIFICACIÓN .....	90
6.3 FUNDAMENTACIÓN .....	90
6.4 OBJETIVOS .....	91
6.4.1 General .....	91
6.4.2 Específicos.....	91
6.5 IMPORTANCIA .....	92
6.6 UBICACIÓN .....	92



6.7 FACTIBILIDAD.....	93
6.8 DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	94
6.10 DIFUSIÓN.....	112
6.11 BIBLIOGRAFÍA.....	112
6.11.1 LINKOGRAFÍA.....	113
ANEXOS.....	114

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1.....	61
CUADRO N° 2.....	62
CUADRO N° 3.....	63
CUADRO N° 4.....	64
CUADRO N° 5.....	65
CUADRO N° 6.....	66
CUADRO N° 7.....	67
CUADRO N° 8.....	68
CUADRO N° 9.....	69
CUADRO N° 10.....	70
CUADRO N° 11.....	71
CUADRO N° 12.....	72
CUADRO N° 13.....	73
CUADRO N° 14.....	74
CUADRO N° 15.....	75
CUADRO N° 16.....	76
CUADRO N° 17.....	77
CUADRO N° 18.....	78
CUADRO N° 19.....	79
CUADRO N° 20.....	80
CUADRO N° 21.....	81
CUADRO N° 22.....	82
CUADRO N° 23.....	83

CUADRO N° 24 .....	84
CUADRO N° 25 .....	85
CUADRO N° 26 .....	86
CUADRO N° 27 .....	87

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 .....	61
GRÁFICO N° 2 .....	62
GRÁFICO N° 3 .....	63
GRÁFICO N° 4 .....	64
GRÁFICO N° 5 .....	65
GRÁFICO N° 6 .....	66
GRÁFICO N° 7 .....	67
GRÁFICO N° 8 .....	68
GRÁFICO N° 9 .....	69
GRÁFICO N° 10 .....	70
GRÁFICO N° 11 .....	71
GRÁFICO N° 12 .....	72
GRÁFICO N° 13 .....	73
GRÁFICO N° 14 .....	74
GRÁFICO N° 15 .....	75
GRÁFICO N° 16 .....	76
GRÁFICO N° 17 .....	77
GRÁFICO N° 18 .....	78
GRÁFICO N° 19 .....	79
GRÁFICO N° 20 .....	80
GRÁFICO N° 21 .....	81
GRÁFICO N° 22 .....	82
GRÁFICO N° 23 .....	83

GRÁFICO N° 24.....	84
GRÁFICO N° 25.....	85
GRÁFICO N° 26.....	86
GRÁFICO N° 27.....	87

## RESUMEN

En el trabajo de investigación se presentan diferentes aspectos como punto principal se realizó un análisis detallado sobre la organización del archivo del Registro Civil de Ibarra y su incidencia en la atención a los usuarios, de acuerdo con los antecedentes de la institución a medida que el Estado crece se crea la necesidad de tener datos específicos para poder identificar a las personas. La problemática que se planteó se origina en las falencias que existen por desconocer en qué consiste una adecuada organización del archivo del Registro Civil de Ibarra; siendo así uno de los factores más perjudiciales e influyentes al momento de prestar el servicio a los usuarios. Los objetivos establecidos en el trabajo de grado están dirigidos entorno a un diagnóstico de la situación actual que atraviesa el Registro Civil de Ibarra y a su vez establecer una posible solución, mediante la creación de una propuesta que aporte ideas innovadoras para obtener un mejoramiento notable y contribuir a la calidad del servicio que garantice la oportuna entrega de información. El problema de investigación se encuentra sustentado en la argumentación teórica de conceptos referentes al tema. Se utilizó diferentes informaciones relevantes que han servido de apoyo para diseñar el marco teórico. Para llevar a cabo el estudio se realizaron encuestas a los funcionarios del archivo y a los usuarios; alcanzando resultados exactos que permiten definir a la organización del archivo como uno de los factores más influyentes dentro de la imagen institucional. En síntesis un archivo adecuado permite relacionarse de manera positiva con el cliente externo, es por eso que las autoridades de la institución brindaron todas las facilidades para dar cumplimiento a la elaboración y socialización del manual. El cumplimiento de las técnicas de archivo que trae el manual permite que mejore la atención al usuario, con prontitud, cortesía y propiedad, lo que colaborará en el mejoramiento de la imagen institucional del Registro Civil de Ibarra.

## **ABSTRACT**

Different aspects as the main point a detailed analysis of the organization of the file of the Civil Registry Ibarra and their impact on service to users , according to the history of the institution as was done presents the research work that the State grows the need for specific data to identify individuals is created. The problems arose originates shortcomings that exist for ignoring what is a proper organization of the Civil Registry file Ibarra , thus being one of the most damaging and influential at the time of providing the service to users factors. The objectives set out in the degree work are directed around a diagnosis of the current situation in the Civil Registry Ibarra and in turn establish a possible solution by creating a proposal to provide innovative ideas for remarkable improvement and contribute the quality of service that guarantees the timely delivery of information. The research question is supported by the theoretical argument of concepts relevant to the topic. Different relevant information you have provided support for the theoretical framework design was used. To carry out the study surveys the archival staff and users were conducted, reaching accurate results for defining the organization of the file as one of the most influential within the corporate image factors. In summary file allows adequate interact positively with the external client so that is why the authorities of the institution provided all facilities to comply with the development and socialization of the manual. Compliance with the technical file that brings the manual allows to improve customer service, promptly, courteously and property, which will assist in improving the corporate image of the Civil Registry Ibarra.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo observado en el Registro Civil de Ibarra existe demora en la búsqueda de la documentación ocasionando que el usuario se vaya insatisfecho, ya que no logró cumplir con las expectativas deseadas, esto se debe a distintas causas ya sea por espacio o falta de conocimientos que originan desorganización en el archivo influyendo así en la atención al cliente; de ahí surge la problemática que se investigó, con la finalidad de encontrar una posible solución mediante una propuesta alternativa para crear e implementar un manual en beneficio de la institución y la ciudadanía.

- En el Capítulo I está el planteamiento del problema que es el estudio de la organización del archivo de documentos del Registro Civil de Ibarra y su incidencia en la atención a los usuarios; también constan los objetivos y la justificación.
- El Capítulo II se encuentra el Marco Teórico donde se fundamenta en el modelo de ordenación alfabética que consiste en clasificar todo tipo de documentos.

Existe también información referente a lo que es archivo y atención al cliente, seguido por un glosario de términos y preguntas directrices o interrogantes de investigación.

- El Capítulo III tiene la Metodología de la investigación que comprende los tipos de investigación. Además cuenta con las clases de métodos. Por último tenemos el uso de algunas técnicas como son: la observación directa y la encuesta usando como instrumento el cuestionario de ahí el cálculo de la población y muestra.
- En el Capítulo IV se establece el análisis e interpretación de resultados mediante el uso de gráficos estadísticos representados en cuadros y tablas de los datos proporcionados por la investigación.



- En el Capítulo V se plantea las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo a lo que manifiestan los usuarios y funcionarios del Registro Civil de Ibarra.
- El contenido del Capítulo VI es el desarrollo de la propuesta que consiste en el uso de distintas técnicas. Todas ellas establecidas en un manual que permitirá el manejo adecuado del archivo y por ende de la organización con el fin de facilitar el trabajo a los funcionarios que prestan sus servicios en el Registro Civil de Ibarra, incluso determinar parámetros de ayuda para mejorar el desempeño laboral y en cierta medida favorecer a los usuarios que diariamente asisten a las instalaciones de la institución.

La propuesta alternativa consiste en crear un manual que proporciona conocimientos teórico – prácticos sobre normas de archivo y atención al cliente. El correcto uso y adecuado control serán el complemento necesario para lograr el éxito institucional.



# **CAPÍTULO I**

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

### **1.1 ANTECEDENTES**

#### **Reseña Histórica del Registro Civil de Ibarra**

El Registro Civil que mediante decreto ejecutivo, publicado en R.O.No 1.252 de 29 de Octubre de 1.900, se crea la dirección General del Registro Civil. Identificación y Cedulación (El Registro Civil).

A medida que el Estado aumenta su poder, siente el deseo de tener datos de todos sus súbditos, tanto por razones de orden público (seguridad) como policíacas (represión), y, modernamente, defensivas y fiscales. Fruto de todos estos afanes es el instrumento controlador por excelencia, el Registro Civil, de cuyo funcionamiento se hace cargo el propio aparato estatal.

Igualmente los procesos de la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación son procesos gobernantes son los que direccionan la gestión institucional a través de políticas, directrices, planes estratégicos y normas que permiten el adecuado funcionamiento, procesos de valor agregado son los que generan administran y controlan los productos y servicios destinados a los clientes y permiten cumplir con la misión institucional, procesos habilitantes generan productos y servicios o asesoría para viabilizar toda la gestión institucional, procesos desconcentrados generan productos y servicios de manera desconcentrada al cliente usuario.

Los puestos directivos que se establecen son Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación para el funcionamiento organizacional son los siguientes: Director General, Subdirector, Director Técnico de Área de Asesoría Jurídica, Director Técnico del área de Auditoría Interna, Secretario General, Director Técnico del área de Recursos Humanos, Director Técnico del área de Financiero, entre otros.

En tal registro constarán, de acuerdo con la ley:

El nacimiento, la filiación. Nombres y apellidos. Emancipación y habilitación de edad. Las modificaciones judiciales de la capacidad de las personas, o que estas han sido declaradas en concurso, quiebra o suspensión de pagos, las declaraciones de ausencia o fallecimiento, la nacionalidad y vecindad, la patria potestad, tutela y demás representaciones que señala la ley, el matrimonio, la defunción.

El Registro Civil está dividido en cuatro secciones:

La de Nacimientos y general. En ella constan los nacimientos, con filiación materna y paterna. Normalmente incluye nombres y apellidos de los cuatro abuelos.

La de Matrimonios. En ella constan nombres y apellidos de los contrayentes, filiación de estos y en ocasiones, su fecha y lugar de nacimiento.

La de Defunciones. Se hace constar el fallecimiento, con fecha, lugar y hora, siempre mediante certificación médica de la misma. Se da la identidad del fallecido y su lugar y fecha de nacimiento (la verdad es que suele decir: de tantos años de edad, pues es muy frecuente que los familiares, incluso los hijos, no conozcan el dato exacto).

La de Tutelas y representaciones legales.

Las actas del Registro Civil son medios de información excepcionalmente seguros, dadas las precauciones que se toman al adquirir los datos.

- **Misión**

"Realizar la identificación integral de los habitantes del Ecuador, registrar sus actos civiles y otorgar documentos seguros y confiables, garantizando la custodia y manejo adecuado de la información.

- **Visión**

"Ser la entidad pública que garantice a todos los habitantes del Ecuador, plenamente identificados, tengan acceso a sus derechos en un marco institucional de seguridad y confianza, recibiendo servicios de calidad con calidez."

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El problema que se planteo es con la finalidad de encontrar soluciones originadas por la falta de atención que se le presta a este servicio y por desconocer en qué consiste una adecuada organización de los archivos.

Se pudo apreciar mediante un sondeo que no existe el espacio suficiente para el adecuado almacenamiento de los documentos, de manera que provoca una desorganización física que afecta a la ciudadanía que utiliza este servicio. Debido a la resistencia al cambio no se maneja adecuadamente los archivos, de manera que los documentos ocupan más espacio del que deberían.

Otra causa es el mal estado en que se encuentra la documentación ocasionando dificultades para entregar información al usuario porque la documentación se encuentra en mal estado e incompleta causando

tergiversación en su contenido. Es evidente que el papel se encuentra deteriorado a tal punto que la información no es clara sobre todo la documentación que ha permanecido almacenada por varios años, puesto que con el pasar del tiempo necesitarán de un trato especial para que puedan ser conservados en un buen estado.

Otra falencia en el Registro Civil de Ibarra en el área de archivo es la demora en la búsqueda de la documentación por la falta de archivadores por consiguiente existe pérdida de tiempo provocando la impaciencia de los usuarios. En el mejor de los casos la implementación de un manual con técnicas innovadoras ayudará mucho para el ahorro de tiempo y dinero; sobre todo agilitando los trámites.

De acuerdo con lo observado, no existe el personal suficiente ni el equipamiento necesario para cumplir eficazmente con el desarrollo de la actividad que desempeña la persona encargada de este departamento causando que los usuarios se vayan insatisfechos con el servicio. Siempre es conveniente tener el personal necesario encargado de cada departamento y según el caso que este lo requiera con el afán de facilitar una atención rápida, oportuna y eficaz para conseguir una mejor imagen para el Registro Civil de Ibarra.

Otra posible causa podría ser la falta de capacitación sobre nuevas formas o ideas factibles para ubicar adecuadamente la documentación lo que evitará la pérdida de la documentación perjudicando a las personas que necesitan realizar algún trámite.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera se maneja la organización de la documentación del Registro Civil de Ibarra y cómo incide en la buena atención que le brinda al usuario de esta institución?

## **1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Unidades de Observación**

Se realizó la encuesta a 154 usuarios que acudían diariamente al Registro Civil de Ibarra y a los funcionarios del archivo.

### **1.4.2 Delimitación Temporal.**

Esta investigación se realizó desde Abril hasta Octubre de 2013.

### **1.4.3 Delimitación Espacial.**

La investigación está ubicada en el Registro Civil de la parroquia San Francisco, cantón Ibarra y provincia de Imbabura.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar cómo está organizada la documentación del departamento de archivo del Registro Civil de Ibarra, mediante una encuesta realizada a funcionarios y usuarios para mejorar los procesos archivísticos que permitan una óptima atención a los clientes de la Institución.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- 1) Diagnosticar la situación actual de la organización y archivo de documentos.
- 2) Establecer a que se deben las falencias en la organización de archivos y como está afecta en la atención a usuarios.

- 3) Elaborar un manual para mejorar la operabilidad del archivo y por ende del servicio.
- 4) Socializar el manual a los funcionarios de la Institución.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

El tema que se trató estuvo orientado a crear nuevas propuestas de mejoramiento en beneficio de la ciudadanía y del personal encargado del funcionamiento de la institución, además tomar en cuenta la importancia que tienen los documentos que ahí se almacenan.

El principal propósito fue plantear nuevas formas e ideas innovadoras para obtener un mejoramiento en base a la organización de la documentación y así conseguir un servicio de calidad con la oportuna entrega de la información que las personas lo requieran.

De acuerdo con las características que posee la institución se fijó determinar nuevas estrategias que cumplan con los requerimientos y expectativas institucionales y presentar una serie de procesos para lograr obtener un cambio trascendental para el progreso del Registro Civil de Ibarra.

Aportar con grandes mejoras y dejar de lado los tradicionalismos con la finalidad que la institución tenga un gran avance.

La elaboración de este trabajo de grado posee algunos aspectos que se siguen para el cumplimiento de las exigencias académicas que determina la facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte; la utilización del método científico nos permitió ampliar más el campo investigativo en cuanto a la carrera. De acuerdo con lo que se detalla a continuación. Plan de tesis, dividido en



cuatro capítulos que son: Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Marco Metodológico y Marco Administrativo.

### **Factibilidad**

El problema de investigación cuenta a su favor para la realización con los siguientes aspectos positivos:

- Existe la suficiente información bibliográfica sobre el tema lo que facilitó la consulta para el marco teórico.
- El trabajo de grado se enmarca en lo que la Universidad Técnica del Norte y la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología exigen como requisito para la graduación de tercer nivel.
- Por último existe un acuerdo verbal de colaboración de los funcionarios del Registro Civil de Ibarra para la realización del Trabajo Investigativo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

La ordenación alfabética es uno de los sistemas que tiene excelentes ventajas, es simple y permite clasificar todo tipo de documentos. Es adecuado para obtener nombres, empresas o cualquier otro medio que le sea posible almacenar a la institución. Se debe tomar en cuenta cuando se extrae un documento hay que dejar una constancia o señal en su lugar.

Consiste en ordenar tomando como referencia las letras del alfabeto, según el orden en que aparecen en el mismo. Cuando un nombre se compone de varias palabras hay que determinar cuál es la palabra principal, es decir aquella que se va a tomar como clave, referencia o guía para la clasificación; el resto de las palabras del nombre están subordinadas a estas.

Si se consideran ciertos parámetros que se tratarán en la elaboración del manual con el objetivo de lograr una mejoría notable en el desarrollo de las funciones de la institución que ha brindado su colaboración en la ejecución del trabajo de grado que se está llevando en marcha con el principal propósito de proyectar a la ciudadanía un excelente desempeño de la institución.

Además es un mecanismo abierto que permite la ampliación y simplicidad, no presenta subdivisiones. Facilita la clasificación de los

documentos, sean personas físicas, jurídicas o instituciones, siempre y cuando se determine cuáles son los documentos que no van a usarse de forma constante para almacenarlos correctamente y colocarlos en el lugar apropiado sin admitir ninguna equivocación, ya que puede ser una de las causas para la pérdida de información irremplazable e importante para la institución.

Un fichero podría ser adicional para tener una mejor organización que permitirá saber de dónde proviene el documento. La presente investigación se fundamenta en el modelo de ordenación alfabética.

### **2.1.1 El Archivo**

Según la autora VILLA, Clara en la página web: Recuperada.

[http://archivohistorico.villaclara.cu/informaciones/documentos/manual-estudio-curso-archivo-para-secretarias\\_\(2.012\)](http://archivohistorico.villaclara.cu/informaciones/documentos/manual-estudio-curso-archivo-para-secretarias_(2.012))

Desde el momento en que comienza el trabajo en una oficina se empiezan a generar documentos, que no surgen por la voluntad del hombre, sino que surgen a partir del deseo de satisfacer una necesidad, cumplir con una determinada función. Pero cuando el número de esta documentación comienza a incrementarse, nos enfrentamos ante la interrogante de cómo guardarlos, bajo qué principios, y sobre todo, cómo encontrarlos de una manera rápida y eficiente a la hora de la búsqueda. En este punto de partida, se crea la necesidad de un Archivo, pero, ¿Qué es un Archivo?

Generalmente la palabra “Archivo” se asocia con sótanos húmedos, suciedad, polvo, amontonamiento de papeles que no se mueven de lugar por años y que nadie consulta. También existen varias excepciones de la palabra, como puede ser:

Lugar o espacio físico donde se guardan los documentos (estantes, archivos metálicos, gaveteros).

Institución que conserva y maneja la documentación (Archivo Nacional) el papel como documento en sí.

Pero el concepto de Archivo que tratamos en la archivística se define como:

El archivo es un conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos por una persona física o jurídica, o entidad pública o privada, en el desarrollo de sus funciones o de su actividad.

#### **2.1.1.1 Importancia de los archivos**

Para poder comprender la importancia de los archivos es necesario conocer los valores de los mismos, que se basan fundamentalmente en que los archivos constituyen patrimonio, memoria, identidad y conocimiento.

Los archivos son patrimonio: porque son la constancia, en soportes duraderos, de todo aquello que constituye un reflejo de la actividad económica, política, social o cultural de un país. Se crean de manera espontánea con la voluntad de justificar derechos y propiedades, y convertirlos en medios legitimadores de poder.

Los archivos son memoria: son la atribución más común e inmediata ya que la sociedad valora la función de los archivos como elementos que garantizan la posibilidad de promover, o en su caso recuperar la memoria colectiva o histórica buscando aplicar una filosofía común: la necesidad de construir el futuro sobre las sólidas bases de un conocimiento amplio y crítico del pasado.

Sin embargo en la actualidad, los archivos se enfrentan a un futuro de información efímera producto de los nuevos soportes que cuya perdurabilidad en el tiempo es dudosa por la rápida obsolescencia, así mismo la calidad del papel y la calidad de las fotografías a color hacen que en la efervescencia de la sociedad de la información, sea la información la que esté a punto de desaparecer; por lo que se debe fomentar la preservación y conservación de los fondos documentales.

Los archivos son conocimiento: es por eso la importancia de reconocer que los archivos son centros que atesoran un gran capital informativo. Lo que se busca es favorecer el acceso de los ciudadanos a la información y a la cultura mediante la explotación de las inmensas posibilidades que ofrece la gran pluralidad de fuentes escritas o en imagen existente en los archivos. Aquí la gama de servicios que puede ofrecer un archivo se puede plasmar en productos y materiales para mejorar su nivel cultural.

Según GARCÍA LOZANO, Rita autora del Libro Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos Resolución N° 001 del Consejo Nacional del Archivo (2.005) manifiesta que existen diversos niveles de archivos. (Páginas. 9 – 10).

#### **2.1.1.2 Niveles de Archivos.**

**Archivo de Gestión:** administrativos o de Oficina: Es donde se generan los documentos, en los que se guardan con carácter temporal aquellos sometidos a continua utilización y consulta por las propias oficinas. Es un archivo vigente, activo. En nuestra legislación se considera que los documentos deben estar en las oficinas por un período de tiempo de hasta 5 años.

**Archivo Central:** Es el que recibe, organiza y guarda, por un plazo de hasta 25 años los documentos transferidos por los Archivos de Gestión,

una vez que su consulta haya dejado de ser frecuente; y coordina el funcionamiento de dichos archivos.

**Archivo Intermedio:** Es aquel que se ha de transferir los documentos de los archivos centrales cuando su consulta por los organismos productores es esporádica y en el que permanecen hasta su eliminación o transferencia al archivo histórico. No pueden conservar documentos que superen los 50 años de antigüedad. La legislación cubana no contempla este tipo de archivos.

**Archivo Histórico:** es aquel al que se han de transferir desde el archivo intermedio la documentación que deba conservarse permanentemente. También puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito, adquisición, etc.

### **2.1.1.3 Sistema Institucional del Archivo.**

El Sistema Institucional de Archivo (SIA) es el sistema que debe existir en cada institución integrado por todos los Archivos de Gestión y el Archivo Central de la misma, que debe funcionar como un todo único, en estrecha relación, para que se garantice el seguimiento de la documentación desde su origen hasta su valoración final.

Para comprender el concepto de sistema archivístico se debe tener en cuenta que el documento es el mismo desde que se produce en la oficina como soporte físico de una gestión determinada hasta que es depositado en un archivo histórico, donde es considerado, además de como testimonio al servicio de los ciudadanos, como fuente primaria de investigación.

En un primer momento el lugar de conservación de los documentos serán los archivos de gestión y estos quedaran ubicados dentro del

mismo edificio donde tenga su sede el organismo productor (oficinas), mientras que su utilización sea constante, y un segundo momento los documentos se conservarán en el archivo central, cuando la utilización sea menos frecuente.

En un sistema institucional de archivo podemos encontrar los denominados archivos periféricos, y es preciso indicar que estos no constituyen un nivel de archivo dentro del ciclo vital debido a que se constituyen cuando la complejidad de funciones, nivel de especialización y ubicación física de las unidades orgánicas así lo requieran.

### **Documento de Archivo**

Es el testimonio de la actividad del hombre fijado en un soporte perdurable que contiene información. Es un objeto que conserva la huella de la actividad humana; que sirve para dar noticia de un hecho, quedando esta noticia fijada en el objeto. Se presenta en un soporte material (piedra, pergamino, papel, cinta, disco) en el que un medio (escritura, pintura) fija el contenido, la noticia (información).

Como afirma la autora VILLA, Clara en la página web: Recuperada.

[http://archivohistorico.villaclara.cu/informaciones/documentos/manual-estudio-curso-archivo-para-secretarias\\_\(2.012\)](http://archivohistorico.villaclara.cu/informaciones/documentos/manual-estudio-curso-archivo-para-secretarias_(2.012))

#### **2.1.1.4 Elementos Constitutivos**

De los conceptos anteriores se deduce que el documento tiene la siguiente estructura:

**Soporte:** puede ser el papel, pergamino, lienzo, madera  
**Medio:** para fijar el contenido en el soporte puede ser la escritura, gráfico, colores, notas musicales.

**Contenido:** información

**Documento de archivo:** es el que contiene información, de cualquier fecha, forma y soporte material, producidos o recibidos por cualquier persona física o moral y por toda institución pública o privada en el ejercicio de su actividad.

**Documento de apoyo informativo:** Son los que ayudan a las oficinas a informarse para la instrucción o resolución de un expediente relacionado con la gestión. Son ejemplares múltiples. Ej.: boletines oficiales, revistas, fotocopias de documentos.

#### **2.1.1.5 Características de los documentos de Archivo**

La propia génesis u origen, nace dentro del proceso natural de las actividades llevadas a cabo por personas físicas o jurídicas, por lo tanto son el testimonio material de las funciones que lleva a cabo su productor. La finalidad de su origen es servir como prueba testimonial y material de la actividad encomendada, por ello el conjunto de documentos de un archivo refleja siempre el contexto en el que se desarrollaron las actividades encaminadas a administrar las funciones de los diferentes órganos productores.

Los documentos de archivo son únicos, exclusivos, responden a la actividad concreta de un productor, se refieren a un asunto o persona diferente. La información de cada documento nunca es idéntica a otra.

Los ejemplares son únicos y originales a diferencia de los ejemplares múltiples (editados o xerografiados). Al ser creados como soporte material del acto administrativo llevado a cabo por un órgano como prueba o testimonio fehaciente del mismo, contienen los elementos de validación



necesarios mediante la incorporación de signos y marcas (firma o rúbrica de su autor, sellos, registros, etc.).

Su condición de únicos viene definida en los siguientes aspectos:

1. Su integridad, debe estar completa no le debe faltar ninguna de sus partes referidas a caracteres internos (autor, fecha y asunto) como externos (soporte, formato, cantidad, tipo).
2. Su autenticidad, que correspondan al autor, fecha, lugar y asunto que en él se consignan.
3. No generan propiedad intelectual ni derecho de autor.

Tiene un carácter seriado, como son el reflejo de las actividades llevada a cabo por diferentes órganos productores y éstas se prolongan a lo largo del tiempo, la documentación se constituye en series las cuales responden a una función específica realizada por un determinado sujeto productor. El documento de archivo no es una pieza aislada o suelta como ocurre con los libros, su existencia viene determinada porque pertenecen a un conjunto documental que responde a la materialización de una actividad concreta.

Según el autor ROMANO MUÑOZ, José Luis en la página web:

Recuperada.

[www.slideshare.net/paholandrea/tipos-de-documento-de-archivo](http://www.slideshare.net/paholandrea/tipos-de-documento-de-archivo) (2.013)

## **2.1.2 Los Documentos**

### **2.1.2.1 Clases de documentos**

**a) Según la manera de transmisión de información se tienen:**

Documentos Textuales: transmiten información mediante texto escrito Ej.

Los manuscritos, los impresos, los listados y según el procedimiento manual o mecanizado puede ser manuscritos, mecanografiados o impresos. El soporte suele ser papel, pergamino. El formato hojas, folios, formando cuadernillo, o en forma de libros.

Documentos gráficos: en cuanto que la información está representada por formas y colores Ej. Mapas, planos, dibujos.

Documentos en imagen, pueden ser las fotografías, diapositivas, películas.

Documentos audiovisuales, son aquellos que transmiten la información a través de la imagen o del sonido Ej. Los discos, película, legibles por máquina, el microfilm, disquete.

#### **b) Según el autor o productor.**

Documentos públicos, producidos por instituciones públicas en el ejercicio de sus funciones. Según el ámbito de producción podrán ser de la administración central, autónoma o local.

Documento privados, producidos por instituciones privadas o por particulares.

#### **c) Según la edad y frecuencia de consulta**

Documento activo, documento que por su corta edad guarda un valor administrativo para su productor y para el ciudadano. Se encuentra en la primera etapa de su producción y su frecuencia de consulta por parte del productor es aún alta. Se encuentra en el archivo de gestión.

Documento semiactivo, se encuentra en su segunda etapa, la frecuencia de consulta con fines administrativos comienza a descender dado que con el transcurso de los años va perdiendo su valor primario y

comienza a adquirir un valor secundario e histórico. Se encuentra en los archivos centrales e intermedios.

Documento inactivo, el documento se encuentra en su etapa final desde el punto de vista administrativa, no existe frecuencia de consulta por parte del productor, tiene un valor histórico o secundario es consultado con fines de investigación.

#### **d) Según el tipo documental:**

Dispositivos, son aquellos en que la autoridad asienta su voluntad con intención de ser obedecidos. Ej. Leyes, decretos, resoluciones, sentencias, ordenanzas, reglamentos.

Testimoniales, aquellos en que la autoridad asienta una información o acepta la información de otro, garantizando su veracidad con el fin de que sirva de prueba legal o jurídica, como ser: actas del registro civil, balances anuales, diplomas, certificados o contratos legalizados. Informativos, son aquellos documentos que se utilizan en las distintas unidades

Administrativas para establecer una comunicación. Ej. Cartas, circulares, edictos.

#### **2.1.2.2 Valor del documento**

1. Primario, referido desde su nacimiento y tiene como principal objetivo servir de garantía o de prueba de algo y es el que se denomina valor administrativo o valor legal es decir sirve como testimonio. Por otra parte, este valor inicial comporta una serie de valores paralelos que varían según el tipo documental:

El documento de archivo nace como una herramienta de la administración con la finalidad de mantener informada la continuidad de

gestión o continuidad administrativa, a pesar del cambio natural de sucesivos gestores, valor administrativo.

Cuando el documento sirve de recaudo a la justificación de cuentas (entradas y gastos) y un presupuesto financiero, valor contable. Para demostrar cómo se obtiene, cómo se gasta y cómo se justifican los tributos públicos, valor fiscal.

Para tener referencias sobre personas, lugares o asuntos en caso necesario, valor informativo.

Para salvaguardar derechos y obligaciones de patrimonios, derechos y rentas, valor jurídico.

Para cumplir con las exigencias de una ley, valor legal. Para reconstruir y revisar el pasado, valor histórico y cultural.

2. Secundario, cuando llega un momento en que los derechos y obligaciones garantizados por testimonios escritos prescriben se da el valor secundario. El documento ha cumplido ya su proceso vital en el aspecto administrativo, ha dejado de ser activo y a partir de ese momento el documento cumple otro rol el de servir de fuente para la historia.

### **2.1.2.3 Ciclo vital de los documentos**

#### **Primera Edad**

Momento de Planificación, la producción documental no surge improvisada para responder a una necesidad. Debe nacer de un estudio integral que vaya llevando los tipos documentales a la normalización.

Tramitación, es cada uno de los procedimientos en que se divide una determinada acción administrativa o judicial, hasta llegar a su conclusión

a través de la orden o resolución respectiva que emana de la autoridad competente, con la finalidad de acumular los antecedentes que necesita para poner en vigencia tal documento. Documento Activo.

## **Segunda Edad**

Momento de Vigencia, es aquel tiempo durante el cual el documento de archivo obliga, testimonia o informa lo que explícitamente dice su texto o va implícito en su tipo documental.

Momento de plazo precaucionar, se inicia cuando se termina la vigencia y la necesidad de conservar los documentos puede ser:

1. Responder a eventuales reclamaciones administrativas o jurídicas sobre aspectos referidos a lo que dice el texto o a defectos en la tramitación o en el cumplimiento de la vigencia.
2. Servir de antecedente directo o soporte jurídico a un documento que lo requiere para estar vigente.

Termina cuando:

1. Lo establece una prescripción legal o de derecho.
2. Cuando lo establece la tabla de retenciones.

## **Tercera Edad**

Permanente o histórica, luego de la selección, los de mayor interés para la investigación pasan a integrar el Patrimonio documental, los de muy poco contenido informativo son destruidos.

Toda institución debe incrementar su archivo con documentos permanentes; todo documento de selección permanente deberá estar abierto a la consulta.

Entre las actividades que conciernen al Archivo de Gestión se encuentran:

1. Impedir la dispersión o eliminación indiscriminada de documentos.
2. Formación correcta de las series documentales, evitando el fraccionar un expediente según los pasos en el trámite o la agrupación de distintos tipos documentales por referirse a un asunto común.
3. Estar en contacto permanente con el Archivo Central, tanto para solicitar recomendaciones y ayudas, como para suministrar la información que el Archivo Central precise para la perfecta identificación de las series documentales.
4. Preparar las transferencias de acuerdo con las normas existentes.
5. Controlar las salidas y entradas de documentos y expedientes mediante un Registro de préstamos y Libros de Entradas y Salidas.
6. Solicitar y devolver correctamente al Archivo Central los documentos, que siendo ya transferidos, su consulta sea necesaria para la unidad administrativa.
7. Facilitar la información que tanto los ciudadanos como la Administración solicite respecto a los documentos que custodia.
8. Elaborar los instrumentos que faciliten el acceso a la información y a la documentación.

9. Elaborar un Registro de las transferencias realizadas al Archivo Central.

Instrumentos de que debe disponer el Archivo de Gestión

1. Guía de Archivo: Es una guía que registre la organización de las series documentales con su codificación. (Cuadro de Clasificación)

2. Manual de normas: redactado por el Archivo Central, en el que figurarán entre otros los datos referentes a los plazos de permanencia de las distintas series documentales en cada uno de los archivos del sistema, lo que permitirá al archivo de oficina conocer en cada momento la documentación que tiene que transferir al Archivo Central.

3. Registro de transferencias: formado con el ejemplar de la Relación de Entrega que el Archivo Central devuelve debidamente cumplimentado al archivo de oficina.

4. Instrumentos de control: son los Registros de Entrada y Salida, así como Registro de Préstamo.

5. Instrumentos de búsqueda: son los documentos que permiten ubicar rápidamente la documentación en el Archivo. Esto incluye los índices de materias, nombres, lugares geográficos, etc., que sea necesario elaborar para recuperar la información contenida en distintos expedientes y de esta forma poder atender adecuadamente las consultas.

De acuerdo con GARCÍA LOZANO, Rita autora del Libro Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos Resolución N° 001 del Consejo Nacional del Archivo (2.005) dice que deben existir distintos datos que deben constar en los documentos de entrega. (Páginas 11- 15).

### **2.1.3 Datos que deben constar en los documentos de entrega**

a) Archivo remitente: se debe consignar el nombre de la unidad administrativa u organismo que realiza las transferencias. Se especificarán siempre las unidades de rango jerárquicamente superior de las cuales dependa.

b) Organismo productor: cuando el organismo productor de la documentación no coincide con el que realiza la transferencia.

c) Tipo documental /serie documental: Destinado a establecer el nombre de las series y previa identificación describir su contenido.

d) Función: Campo de información destinado a identificar si las series documentales transferidas responden generales o funciones específicas.

e) Número de orden: (de cada paquete, caja) destinado a consignar el número correlativo que le corresponde a cada unidad de instalación para su identificación, dentro de la transferencia.

f) Fechas extremas: destinado a poner la fecha o fechas extremas de cada uno de los expedientes incluidos en cada caja.

g) Contenido: en este campo se describe el contenido de las series

h) Signatura del archivo remitente: solo completar con aquellas unidades administrativas que tengan un sistema organizado de archivo de depósito.

i) Fecha de caducidad administrativa: constar el plazo de prescripción de las series de acuerdo a la vida administrativa que les reconoce la legislación.



#### **2.1.4 Datos que deben ser completados por el archivo central**

a) No. de registro general: Debe ser independiente de cada año o bien correlativa a lo largo de todos los años.

b) Fecha de la transferencia: es la fecha de entrada de la documentación en el archivo

c) Código de clasificación: debe ser el mismo del establecido en el cuadro de clasificación.

d) Signatura: (del archivo central) numeración correlativa que se le asigna a cada caja o unidad de instalación en los depósitos del archivo central.

De acuerdo con la autora GIRALDA, Lina Marcela en la página web: Recuperada.

<http://wwwconservatusdocumentos.blogspot.com/> Lina Marcela Giralda (2.010)

#### **2.1.5 Tabla de plazos de conservación**

Los plazos de conservación de los documentos no son más que el tiempo que permanecerán en cada nivel de Archivo (de gestión o central). La propuesta de estos plazos de conservación se realiza desde el Archivo de Gestión, pero son aprobados por la Comisión Nacional de Peritaje, que tendrá sus subniveles a escala de la institución o entidad, que a la vez puede estar descentralizada en varias comisiones.

Ninguna persona está autorizada a eliminar ningún documento, porque hasta el proceso de depuración es decisión de las Comisiones de Peritajes correspondientes. En el paso de la documentación del Archivo

de Gestión al Archivo Central solo se podrá realizar la limpieza de las series documentales que consiste en eliminar la documentación que no constituye documento de archivo en sí, como por ejemplo las copias de documentos originales.

La tabla de Plazos de Conservación es un documento en el que se asientan los nombres de las series documentales y los plazos de conservación, vaciando la información obtenida del inventario de series documentales.

## **2. 1.6 Descripción**

Fase del tratamiento archivístico destinada a la elaboración de los instrumentos de consulta para facilitar el conocimiento y consulta de los fondos documentales y colecciones de los archivos.

Describir un archivo es crear representaciones normalizadas de un archivo o archivos por medio de palabras y términos resultantes del análisis y síntesis de cada uno de los elementos identificados en la organización (clasificación y ordenación) del material archivístico.

### **2.1.6.1 Instrumentos Descriptivos**

Los instrumentos de descripción tiene dos vertientes una la del archivero y otra la del usuario. El primero tiene que ejercer una custodia responsable de los documentos con comprobaciones y recuentos obligatorios, cotejados con un inventario para comprobar extravíos y desapariciones. El segundo para ser aplicado en la propia labor de búsqueda y localización de documentos.

Los instrumentos de consultas variarán de un tipo de archivo a otro según la edad de los documentos. Los principales son los siguientes:

#### GUÍAS, para los ARCHIVOS o FONDOS

GUÍAS: Es un instrumento de descripción cuya finalidad es proporcionar información al usuario sobre la existencia y el emplazamiento de los archivos de las distintas instituciones y personas, y sobre el contenido global de sus secciones y series, indicando los servicios de la institución que los administra.

Su finalidad es fomentar la investigación y dar a conocer las utilidades jurídicas y personales que los archivos tienen para la generalidad de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos.

INVENTARIOS: Es una relación de las unidades archivísticas de un archivo, sección o serie, cuya finalidad esencial se resume en los siguientes puntos:

- Testimoniar documentalmente en cada momento la existencia o ausencia de una unidad del fondo.
- Facilitar el recuento reglamentario.
- Garantizar y asegurar la permanencia y recuperación fácil de la organización natural de los documentos ante el caso de un eventual desorden.
- Facilitar la búsqueda de un documento con eficacia mediante la localización de una signatura topográfica reflejada en él.

Mediante un inventario podemos explicar que había en un vacío de estantería o de una caja archivera, al verificar la serie permitiendo al

investigador o ciudadano en general llegar hasta el mismo documento o serie que desea constatar.

**CATÁLOGOS:** Son instrumentos archivísticos de descripción que relacionan con mucho por menor verbal las unidades documentales menores a la serie, es decir, expediente y documentos. Los catálogos no reflejan la estructura orgánica por series que tenía el inventario y suele ser cronológico, geográfico o alfabético. Los documentos se relacionan pieza por pieza con información substancial exhaustiva, tanto los caracteres internos como los externos.

**ÍNDICES:** Es un auxiliar de descripción de archivos que define los documentos mediante conceptos y palabras concisas y sueltas que especifican personas, lugares, temas y materias y de acuerdo al encabezamiento va ordenado alfabética o numéricamente. El índice es un complemento que acompaña a las guías, inventarios y catálogos, para facilitar la búsqueda de la información necesaria en el momento de la localización física de la documentación.

#### **2.1.6.2 Difusión**

En el tema de la difusión se debe mencionar el Servicio Archivístico, ya que el derecho de libre acceso a los archivos de las administraciones públicas puede ser universal, libre y público, no solo a los documentos históricos, sino incluso a los documentos más recientes o administrativos, salvaguardando entre otros el derecho de intimidad, honor y propia imagen de las personas, la seguridad del Estado y la averiguación de los delitos.

Para ofrecer un buen servicio archivístico, primero se debe tener debidamente organizado el archivo con instrumentos de descripción que

nos proporcionen una adecuada información para la fácil ubicación de los documentos.

Dentro de los servicios que se prestan con más frecuencia son los de Consulta, Préstamo, Reproducción (Fotocopias), Información y Orientación. Para ello se hace necesario elaborar procedimientos que permitan controlar y registrar la salida o consulta de los documentos.

En el proceso de difusión se contempla la elaboración de folletos, boletines informativos, exposiciones, visitas dirigidas en el caso del Archivo Central o el Archivo Histórico, encaminados a difundir o dar a conocer el trabajo que desarrollan los Archivos en la conservación del Patrimonio documental.

### **2.1.6.3 Conservación**

El tema de la conservación es muy amplio, pero como elemento importante se debe destacar que para mantener el Patrimonio documental de la nación es necesario el buen manejo de los documentos desde su origen.

La Conservación Documental consiste en mantener la integridad física del documento tanto en soporte electrónico como en texto a través de la implementación de medidas de prevención y restauración.

Se deben tener en cuenta algunas medidas de prevención tales como:

- Evitar el uso indiscriminado de material metálico: presillas, grapas.
- Uso adecuado de unidades de archivamiento: Cajas archiveras, files manila, legajos, empastados, fila de palanca.

- Mantenimiento de mobiliario: estanterías, armarios, archivadores
- Elaboración de un plan de prevención de siniestros, estableciendo las condiciones mínimas de seguridad en los archivos: uso de extintores de

polvo químico, verificación de instalaciones eléctricas y sanitarias.

- Mantener restricciones de acceso a los depósitos de documentos.

Tema 5. Tratamiento de la gestión documental electrónica en los Archivos de Gestión.

"La oficina sin papeles" fue una frase acuñada hace años por la industria de las tecnologías de la información, para definir el sistema de trabajo que se impondría en las empresas. Desde su aparición, coincidiendo con los primeros sistemas basados en imagen, se vaticinaba un futuro sin carpetas, papeles, etc. en la mesa de trabajo. La realidad, sin embargo, es que el consumo de papel aumenta año tras año, las fotocopiadoras estén presentes no ya en la empresa sino en cada departamento y los archivos se multiplican día a día. La sofisticada tecnología de aquellas soluciones estaba reservada a grandes entornos de producción. Actualmente, la competencia entre los diferentes proveedores de estas soluciones, el incremento de aplicaciones de las nuevas tecnologías en la empresa junto a una notable disminución del coste de estos productos está cambiando la dinámica del mercado. Algunos analistas hablan incluso de un potencial de crecimiento espectacular.

Pero, ¿merece la pena invertir en estos sistemas? ¿Qué beneficios reales obtiene la empresa con ello? El modelo tradicional de gestión basado en el papel genera, inevitablemente, una serie de problemas en la empresa:

- Problemas de localización de los documentos
- Dificultad de búsqueda
- Recuperación lenta

- Elevado número de copias innecesarias
- Excesivo tiempo de tratamiento manual
- Elevado coste de recuperación de los documentos
- Pérdida de documentos
- Inexistencia de directrices documentales, procesos sin normalizar.

Según manifiesta PARERA PASCUAL, Cristina autora del libro Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa (2.011) (Página 116).

Pasos para archivar:

Inspeccionar los documentos.

Acondicionar los documentos en papeles antes de archivarlos.

Leer rápidamente cada documento.

Codificar y marcar cada documento.

Preparar las referencias.

Clasificar preliminarmente.

Archivar los documentos en los expedientes.

Otras recomendaciones.

Archivar diariamente.

Manejar las guías y las carpetas por los lados y ni por la pestañas.

Verificar bien el nombre en el expediente.

No recargar las gavetas superiores del archivo sino las de abajo.

Usos del color en las carpetas.

Se utilizan de diferentes colores con variados propósitos. A fin de encontrar con mayor facilidad cada documento o archivo.

Según la autora CAMACHO, Lisbeth en la página web: Recuperada.

<http://www.monografias.com/trabajos7/arch/arch.shtml> con el correo electrónico lcamachog[arroba]yahoo.com

### **2.1.7 Clasificación de documentos**

Para que un archivo reúna las condiciones de idoneidad y funcionalidad será necesario tener prevista una planificación del mismo antes de comenzar a archivar, ya que de lo contrario, costará mucho re planificar una vez que hayamos archivado un gran número de documentos. Nos permitimos darle una serie de consejos:

1. Debemos elegir el o los métodos correctamente para que la clasificación sea sencilla y fácil de utilizar.
2. El archivo a menudo no sólo es de uso personal (secretaria) sino que hay elementos en el archivo cuya consulta podrá realizarla otra persona autorizada, por ese motivo, debemos establecer unas prácticas de control y sencillez en el manejo de la información.
3. Si el archivo es muy grande y/o confidencial, se deberán disponer de espacios físicos adecuados (cámaras, cámaras ignífugas, cámaras blindadas, etc.). En muchos casos se precisará el mantenimiento por personal especializado.
4. Deberá existir unas normas internas de consulta.



5. Debemos contar con máquina destructora de papel para la eliminación de documentación, tal y como hemos expuesto con anterioridad.

Según PARERA PASCUAL, Cristina autora del libro Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa (2.011) (Páginas 52- 55).

#### **2.1.7.1 Objetivos del manejo de documentos.**

Organización, localización, eliminación de información inútil, determinación de la conservación, eliminación de copias múltiples, protección de documentos esenciales y confidenciales.

#### **2.1.7.2 Ventajas del manejo de documentos.**

- ✓ El arreglo organizado y lógico de documentos.
- ✓ La búsqueda de un documento es fácil y rápido.
- ✓ Se utilizan procedimientos.
- ✓ Se reducen los costos relacionados con el manejo de documentos.
- ✓ Se protegen los documentos importantes.
- ✓ Se destruyen los documentos inútiles y duplicados.

#### **2.1.7.3 Tipos de documentos.**

Documentos Constitutivos son aquellos que la empresa ha creado. Se puede tratar de patentes, del acta constitutiva o de una modificación de dicha acta.

Actas son documentos que consignan todas las reuniones de las asambleas que implican un comité de gestión.

Documentos Financieros son los más numerosos y complejos además de ser muy diversos en su presentación, que pueden cambiar de formato incluso de título de un periodo a otro van acompañados se varios documentos de apoyo.

#### **2.1.7.4 Edad de los documentos:**

El documento Activo: Es el uso cotidiano durante este periodo es indispensable que el documento se conserve cerca de los usuarios.

El documento Semiactivo: Es el que se consulta ocasionalmente.

El documento Inactivo: Es el que se consulta en raras ocasiones.

Según la autora ABUADILI NAHÚM, Josefina del libro Cómo Organizar Eficazmente Archivos y Documentos (2.008) (Páginas 12- 13, 37-78).

#### 2.1.7.5 Concepto y funciones del archivo.

\*Conjunto ordenado de documentos que una persona, empresa etc... producen en el ejercicio de su actividad. También se puede entender el archivo como lugar físico dentro de la empresa.

\*Las funciones del archivo:

- Conservar la documentación.
- Clasificación y ordenación de los documentos.
- Rápida localización.
- Facilita la consulta.

#### **2.1.7.6 Organización del archivo.**

\*Los principios generales de organización son los siguientes:

Principio de procedencia; Ordena el archivo según donde proceda.

Principio de orden de creación; Respeta el orden cronológico de creación.

#### **2.1.7.7 Ordenación de documentos.**

\*Es unir documentos con un orden previamente establecido. Son:

- **Ordenación Alfanumérica:** de la A la Z. En nombres de personas se considerará como primera palabra el apellido. Si coincide los dos apellidos se ordenará por el criterio geográfico, comunidad autónoma, provincia, municipio, calle... "De" que precedan a los apellidos no se tomará en cuenta. "La, El, Los..." (Artículo) si se tomará en cuenta. Los títulos académicos, militares... no se tendrán en cuenta. Apellidos compuestos separados por un guión se considerara como un apellido. En los apellidos extranjeros "Van, Du, Mac..." que preceden al primer apellido, forman parte de él. En empresas no se considerará "perfumería, pastelería..." igualmente "herederos de..." "hijos de...". Si el nombre de la empresa tiene siglas, hay que tener en cuenta que primero se colocan las que lleven puntos entre ellas. Los bancos y organismos oficiales se ordenarán por el nombre genérico. Si la empresa lleva articulo delante del nombre si se tomará en cuenta.
- **Ordenación Numérica:** Consiste en asignar un numero correlativo, del 0 al 9, subdividiéndose en otros diez, así sucesivamente.
- **Ordenación Alfanumérica:** Cuando están formados por letras y números. Según como comience así será primero el alfabético, y luego el numérico o al revés.

- **Ordenación Geográfica:** País, comunidad autónoma, provincia, localidad calle...Dentro de estos grupos se ordenará alfabéticamente.
- **Ordenación por Materias:** Separar los distintos asuntos, y luego de forma numérica, cronológica o alfabética.
  - **Ordenación Cronológica:** Se comienza por la más antigua hacia la más moderna, si se desconoce el día se archivará detrás del mes, y si se desconoce el mes detrás del año.

#### **2.1.7.8 Conservación y seguridad de la información.**

**\*Por exigencias legales:** El código de comercio dice que se deberá guardar los documentos durante 6 años.

**\*Por el bien de la organización de la empresa:** Valor primario (valor legal) y valor secundario (valor informativo). Una vez decidido los documentos a conservar, hay que elegir el soporte de almacenamiento más adecuado. La documentación histórica requiere un almacenamiento especial y la documentación semiactiva el más económico posible.

#### **2.1.7.9 Confidencialidad de la información y documentación.**

La empresa tiene que tener confidencialidad con la información recibida de las terceras personas, y solo podrá enviarle información si el usuario indicó recibirlos. El usuario tendrá derecho a solicitar cada doce meses información de sus datos incluido en los ficheros de forma visual, copia, fotocopia.

#### **2.1.7.10 Los archivos y las nuevas tecnologías.**

Documento electrónico; documento susceptible de ser manipulado, transmitido o procesado por un computador.

Microfilmación; tomar fotos de los documentos y conservarlos en el royo de una película.

Ahorro de espacio, un mejor almacenamiento de los documentos, organización más eficiente de los mismos, búsqueda más rápida y segura.

#### **2.1.7.11 Aspectos generales.**

\*La elección del mobiliario va a depender de las necesidades de cada empresa, al tipo de documento y a la organización de los mismos.

\*Las funciones principales del mobiliario son: Guardar los documentos en perfecto estado y facilitar la búsqueda.

#### **2.1.7.12 Sistema de clasificación del archivo.**

\*Sistema convencional.

##### **CARPETAS**

- Clasificadoras; están en desuso (cada vez se utiliza menos).
- Simples; más utilizada.
- Colgantes; con dos enganches en la parte superior que permite su colocación sobre las guías de un bastidor con ruedas.

##### **CARPETA ARCHIVADOR**

- Tipo A-Z; su accionamiento es por palanca.
- Con anillas; dos anillas para archivar los documentos una vez perforados.

- MOBILIARIO
- Estanterías; conjunto de baldas horizontales para guardar carpetas archivadoras.
- Estanterías modulares; contiene una serie de cajas de plástico de colores.
- Armarios para carpetas suspendidas; clásico mueble metálico para carpetas en suspensión.
- Armario sobre raíles; estanterías que se desplazan por unos raíles.
- De seguridad; muebles ignífugos, antitérmicos o con clave de acceso.

\*Sistema moderno derivado de las nuevas tecnologías.

## MICROFILM

Se utiliza en las grandes empresas y consiste en realizar fotos a los documentos a través de la microfilmación a través de visores.

## INFORMÁTICOS

Programa de archivo, base de datos, que está combinado con los procesadores de textos, hojas de cálculo. Todas ellas posibilitan un acceso cómodo a sus ficheros y programas.

	VENTAJAS	INCONVENIENTES
Ordenación Alfabética	Alfabeto es conocido por todos, es simple y permite clasificar todo tipo de documentos.	Cuando se extrae un documento hay que dejar una señal en su lugar.
Ordenación Numérica	Es sencillo, es ilimitado, es imposible la confusión, cuando se toma un documento su falta es evidente.	No permite intercalar nuevos documentos, si no se conoce el número del documento es difícil buscarlo.
Ordenación Geográfica	Es sencillo, permite la ampliación y se puede combinar con otras formas de ordenación.	Igual que la ordenación alfabética.
Ordenación Por Materias	Es rápida y permite intercalar nuevos asuntos.	Hay que determinar previamente los asuntos para constituir un apartado para cada asunto.
Ordenación Cronológica	Sencillo y rápido. Permite nuevos documentos	Obliga a conocer la fecha del documento.

### 2.1.8 Atención al Cliente

Según HERNÁNDEZ CASTILLO, Claudia Calidad en el Servicio. (2.009) (Páginas 39 – 46).

El círculo de calidad está motivado por una preocupación constante por el bienestar y los intereses de los clientes; también comprende que una institución se basa en el servicio cortés, amigable y respetuoso. Estos son dos conceptos que deben tener en mente, pues se dirigen al usuario para darle el toque extra y es el sello de servicio personal.

Actualmente, toda actividad de ventas está orientada hacia el cliente. Por ello, para ser un buen vendedor, debe tomarse en cuenta que:

- \* Cada cliente es una persona diferente.
- \* Y siempre tiene diferentes necesidades, que satisfacer.
- \* Por eso, la atención al cliente siempre debe ser personalizada.

#### 2.1.8.1 Las necesidades de los clientes.

Las podemos clasificar como:

**-Fisiológicas:** son aquellas necesidades de las que no se puede prescindir en la vida de una persona, como: alimentación, salud, abrigo, entre otras.

Por ejemplo: Un cliente llega al hotel a descansar.

**-Seguridad:** es la necesidad de sentirse libre de peligros, como: el caminar libremente por la calle, cobertura ante riesgos en el trabajo, ante accidentes, entre otras.

Por ejemplo: Un taxista lleva hacia el destino pedido por el pasajero.



**-Aceptación Social:** es sentirse aceptado por los demás, poder agruparse con otras personas en el grupo familiar, en el trabajo, en los estudios, con amigos, entre otras.

**-Autoestima:** esta necesidad está relacionada con el reconocimiento y el prestigio por quienes y por lo que hacemos.

Por ejemplo: Reconocer al cliente que va todos los días a cenar al restaurante.

**-Autorrealización:** es la necesidad de obtener logros personales que nos proponemos y de optimizar nuestro potencial.

Por ejemplo: Un extranjero que en precaria lengua española solicita servicio, lo atienden y se lo brindan.

#### **2.1.8.2 Filosofía del verdadero servicio.**

- Quien no vive para servir... no sirve para vivir.
- Servir significa ser útil para los demás.
- Servir es dar lo mejor de nosotros a los semejantes.
- El verdadero servicio es aquel que entiende y atiende las necesidades del usuario.
- Al servir otorgamos satisfacción, placer y bienestar.
- Quien sirve bien, se sirve de todo lo bueno.
- Servir es dar sin esperar recibir.
- El espíritu del servicio es el alma del humanismo.
- Servir es la protección y solución de los problemas de otros.
- Servir es el mayor placer de quienes aplican el sentido común.

#### **2.1.8.3 Valores.**

- ✓ Ética profesional

- ✓ Autoestima
- ✓ Persuasión
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Equipo
- ✓ Positividad
- ✓ Servicio
- ✓ Empatía
- ✓ Atención/ cuidado
- ✓ Exactitud
- ✓ Aprendizaje

#### **2.1.8.4 ¿Cómo satisfacemos al cliente?**

El cliente espera que durante la atención le prestemos un servicio de calidad, que le brindemos ayuda, asistencia y recibir explicaciones correctas.

Por sobre todas las cosas, el cliente espera sentir que él es importante y desea cumplir con sus expectativas.

El funcionario debe ir construyendo la relación con el cliente y tener siempre una actitud enfocada a la búsqueda de soluciones alternativas. Debe estar atento a las respuestas que el usuario manifiesta, ya sea con sus palabras, rostro o su actitud.

La atención al cliente al escucharlo efectivamente y proceder con rapidez, es brindarle una atención eficiente. La eficiencia directamente con un recurso escaso y muypreciado, que es el tiempo.

Un servicio eficiente satisface las expectativas individuales de nuestros clientes en los tiempos requeridos, por él, sin afectar la calidad de las relaciones con otros clientes.

**Entonces:**

#### **2.1.8.5 ¿Qué es calidad total?**

**Calidad.-** Es un sistema eficiente para atraer, satisfacer, exceder y retener a los clientes, tanto internos como externos; es hacer las cosas a la medida de las exigencias de nuestros usuarios.

Todas las áreas deben estar mentalizadas para buscar siempre la total satisfacción del usuario; todos los servicios que se utilicen tienen que ser trabajados al 100%: al contestar una llamada, al solicitar información entre otros.

#### **2.1.8.6 Se debe hacer al 100%.**

Si se proporciona esta calidad en el servicio, se logra hacer al usuario constante. Es importante hacer sentir al usuario importante.

El paso siguiente a la calidad total es la reingeniería, esto significa que hay que proporcionar un valor agregado sobre el 100% de calidad que estamos dando.

Para comenzar con la reingeniería, se tiene que cumplir con el primer paso, que es la calidad. Una vez que se llevó a cabo el proceso de calidad es necesario realizar un nuevo análisis de las fallas.

Hay que llevar a cabo de forma cuidadosa cada uno de los conceptos que se mencionan en el manual referente al servicio. Es muy probable que haya solicitudes de usuarios que no podamos resolver en ese momento, pero es muy importante dar alternativas. Al dar una alternativa se contribuye a dar un servicio con calidad, se logra desarrollar la iniciativa que permitirá proporcionar lo que solicitó.

**Código de Servicio de Calidad:**

- . Salude a su cliente de inmediato.
- . Utilice el tono de voz adecuado.
- . Dé a su cliente atención total.
- . Haga que los primeros 30 segundos cuenten.
- . Sea natural, no sea falso, ni mecánico.
- . Demuestre Energía y Cordialidad.
- . Sea el Agente de su cliente.
- . ¡Piense! Use sentido común.
- . Algunas veces ajuste reglas.
- . Haga que los últimos 30 segundos cuenten.

Según DORADO JUÁREZ, José Antonio; GARCÍA ISA, María Isabel autores del libro Protocolo, relaciones públicas y comunicación (2.009) (Página 145) la atención y el servicio al cliente son:

### **2.1.9 La Atención y servicio al cliente.**

Es un tema frecuente de discusión en los círculos institucionales desde hace ya varios años y este es un tema que está ganando más atención, mientras que los servicios compiten a escala mundial para obtener más clientes y mejor atención.

El servicio al cliente significa hacer lo que sea necesario para satisfacer a sus clientes, tan rápido como sea posible. Si se desconoce lo que es el servicio al cliente, no podrá proveerlo, y si no puede proveerlo, no tendrá éxito.

El servicio al cliente es un blanco en movimiento, no tiene parámetros definitivos; sin embargo, hay algunos elementos básicos que pueden identificarse fácilmente.

No solo deben saber cuánto sea humanamente posible acerca de los servicios de su empresa, sino deben estar en capacidad de comunicar esa información de manera efectiva y estar dispuestos a caminar el kilómetro adicional para contestar algunas preguntas de los clientes.

No se puede suministrar un servicio excepcional a los clientes sin tener empleados que tengan la autoridad para tomar decisiones. No espere a sus empleados con políticas y procedimientos engorrosos. Dele la autoridad para hacer lo que sea necesario para satisfacer a los clientes y hágalos saber que está permitido cometer errores en el proceso y en el trabajo que implica ganar la satisfacción de los clientes.

Una actitud de interés y cortesía es esencial para hacer sentir a los clientes que usted valora el que ellos hagan negocios con usted.

Pedir disculpas y asumir la responsabilidad por errores cometidos, luego corregirlos y ofrecer algo de valor por el inconveniente ocasionado. Puede ser servicio adicional sin ningún costo.

Mientras más facilidades se prestan para que sus clientes hagan negocios con usted, más negocios conseguirá. La conveniencia incluye un sitio bueno de fácil acceso, horas de atención que satisfagan la necesidades de sus clientes.

Devuelva las llamadas prontamente. Este a tiempo en sus citas de negocios. Responda solicitudes de correo electrónico dentro de las 24 horas siguientes, preferiblemente dentro de una hora o dos. Llame a los clientes tan rápidamente como estén listos sus trámites.

Las promesas incumplidas son la principal fuente de insatisfacción en los clientes y puede alejarlos de sus negocios rápidamente. Si usted dice que un pedido estará listo para el jueves, téngalo listo para el jueves.

Diríjase a los clientes por su nombre. Agradézcales por hacer negocios con usted.

De acuerdo con el autor TSCHOHL, John del libro Cómo conservar clientes con un buen servicio (2.007) (Páginas 1- 8)

#### **2.1.9.1 Importancia de la Atención al Público.**

El éxito de la empresa no depende solamente de los negocios que haga, sino que los visitantes se sientan satisfechos del servicio que reciben, lo cual los estimulara a convertirse en clientes permanentes. De allí nace la importancia que tiene la empresa, el cliente al cuál la secretaria debe atender en representación del jefe y la compañía. El volumen de las operaciones comerciales exige que, cada vez con más frecuencia, el jefe tenga que depender de la secretaria para atender al público de tal manera que ella tiene la responsabilidad de ayudarle, dando preferencia a sus instrucciones y atender al cliente, demostrándole buena voluntad.

“Si tiene que atender un público exigente, nervioso y a veces violento debe comprender las leyes sobre la compleja psicología de la conducta humana.

Con esta comprensión se formará una actitud mental tolerante y serena que le permitirá economizar energía y desempeñarse con aplomo, aún en los momentos más críticos de su trabajo”. De acuerdo a esto se puede decir que la tarea de recibir al público es una de las funciones más importantes de la secretaria. Ella es responsable de que la atención a los

clientes desde que entran hasta que salen de la oficina sea correcta. De la forma en que trate a un visitante dependerá la actitud que él tome hacia el jefe y la empresa. El comportamiento de la secretaria determinará, por consiguiente, si el visitante se siente a gusto o no quiera volver más.

#### **2.1.9.2 La importancia del cliente.**

Para la empresa todos los clientes son importantes y la secretaria debe dar el mismo trato a todas las personas que entran a la oficina. No es conveniente clasificar a los visitantes por su apariencia o su cultura. Todos merecen el mismo respeto y consideración, por lo que debe evitar preferencias en la atención a los clientes.

#### **2.1.9.3 La diversidad de visitantes.**

La secretaria diariamente tiene que relacionarse con muchas clases de clientes y su responsabilidad es decir y atender a estas personas en diversas circunstancias y frecuentemente en situaciones difíciles. Debe aprender a distinguir a los visitantes y clasificarlos en: clientes frecuentes, socios, empleados de la empresa, familiares, amigos y visitantes desconocidos. A todos ellos deberá darles el mismo trato, no obstante, como llegaran a la oficina por diferentes asuntos, tendrá que atenderlos de acuerdo a lo que requiere, con cortesía y educación.

#### **2.1.9.4 Sugerencias generales para atender bien a los visitantes.**

Demuestre un genuino interés por sus problemas, guiándoles en forma comedida y gentil hacia la solución de sus necesidades.

Ofrézcale algo de tomar, probablemente se encuentre agitado.

Bríndele comodidad, pídale que tome asiento mientras aguarda. Puede proporcionarle un periódico o una revista para que su espera sea menos tediosa.

Adáptese al visitante según su interés (proveedor, cliente, empresario, representante, entre otras.) con amabilidad y atención, tomando en cuenta que cada uno de ellos es importante para la empresa.

Ofrezca al visitante toda su atención para que su permanencia sea amena y grata.

No ponga obstáculos a los trámites que el visitante desea realizar.

No hable con el sobre los asuntos internos de la empresa, aplique la discreción que la caracteriza.

#### **2.1.9.5 Sugerencias especiales para que el cliente se sienta satisfecho.**

Indudablemente el cliente es lo más importante para la empresa; podría decirse que sin el cliente ninguna empresa podría progresar. El ve la imagen de la empresa en cualquier persona que le atiende, analiza la calidad del servicio que se le brinda, la oportunidad con que se le atiende, la importancia que se le da, entre otras.

El aspecto humano ha ganado popularidad durante los últimos años, sin embargo siempre debió haber tenido la importancia que ahora tiene como parte del servicio. Para asegurar grandes resultados se debe saber cómo es la gente, como se le puede causar buena impresión, como atenderla, entre otras.

No prejuzgue al cliente, primero dele la oportunidad de expresarse y escúchelo.



Converse con el cliente sobre los temas que a él le interesan y hágale sentirse importante.

No haga enojar al cliente, evite molestarlo o dejar de atenderlo.

Sea sincera con el cliente, pero sin perder la discreción. No le ofrezca algo que no puede cumplir.

Sea paciente y tenga calma, usted necesita permanecer tranquila para resolver asuntos que con frecuencia son conflictivos, pero importantes para el cliente y la empresa.

No se olvide de las palabras y los gestos preciosos; esto es, “¿En qué le puedo servir?” y una “sonrisa”; esta combinación le dará resultados mágicos.

No solo las grandes empresas multinacionales se ven enfrentadas a un nuevo sistema económico y social, la transformación y evolución de los mercados están latentes en cada rincón del planeta, hacia una globalización tendiente a quebrar los límites económicos e incluso geográficos.

El “cliente”, es el punto vital para cualquier empresa o institución; sin él, no habría una razón de ser para los negocios. Por tanto, conocer a fondo cada vez más las sofisticadas y especializadas necesidades del consumidor, así como encontrar la mejor manera de satisfacerlas con estrategias adecuadas; en una época de mercados cambiantes es un asunto vital de la supervivencia y prosperidad de las organizaciones.

En la actualidad se considera que el servicio o atención al cliente, es el punto de partida para las estrategias comerciales.

Las formas de servicio al cliente merecen en la actualidad un estudio detallado y práctico en cuanto a las relaciones interpersonales junto con todo aquel todo proceso de comunicación humana. Un servicio adecuado permitirá conducir la forma de su esencia hacia la búsqueda de la comunicación científica.

Si queremos acoplar la practicidad científica del servicio, con la creación de una estrategia racional y en virtud de establecer inicialmente un camino hacia está el análisis teórico admite reducir primero una forma de “cómo” hacerlo, en base a los elementos considerados “racionales” del servicio al cliente.

Las investigaciones se han encaminado hacia todo tipo de contacto o comunicación interpersonal entre las organizaciones y sus clientes especialmente en las actitudes sociales solicitas como las sonrisas en el personal o el ofrecimiento de ayuda al cliente, el arte de hablar y escuchar, el respeto y otras; quienes se irán invirtiendo junto con el correo la infraestructura y es uso de teléfono en herramientas del servicio, de acuerdo con la organización que les adopte.

## **2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

El trabajo de grado para su sustento científico tiene como primera categoría la teoría del archivo alfabético de Josefina Abuadili Nahúm, quien mediante un análisis previo de los diferentes sistemas de archivo se hace énfasis en el sistema de ordenación alfabético; por ser uno de los más fáciles y rápidos de entender, de manera que el personal se sienta familiarizado con el sistema. Es similar a un directorio de teléfonos y permite clasificar todo tipo de documentos, sin embargo se debe tener en cuenta un detalle; para guardar o retirar cualquier documento es necesario guiarse por los títulos de las carpetas y en caso de extraer uno

de los documentos es conveniente dejar una señal que permita identificar su ausencia. Sin olvidar el uso obligatorio de la ficha la cual permitirá recordar exactamente los detalles de cualquier documento almacenado en el archivo.

Aunque aumente o disminuya la cantidad de información el sistema por ningún motivo se verá alterado; siendo así el más adecuado para una correcta organización del archivo.

Además para la segunda categoría del trabajo se adopta la teoría de la importancia de la atención al público y sus principales sugerencias para que el cliente se sienta satisfecho del autor Aldo Amaury, que manifiesta que la buena atención debería ser un elemento complementario a la hora de satisfacer las necesidades del usuario, para lograr ofrecer un servicio de calidad y calidez y así conseguir la clave del éxito con eficiencia y eficacia, pensando en el cliente como punto de partida para lograr el desarrollo de la institución, también mejoraría sustancialmente las relaciones interpersonales; por cuanto son un proceso de comunicación que se utiliza habitualmente.

Es por eso que la correcta organización de un archivo incide mucho en la atención que se presta al usuario, siempre considerando al cliente como un ser humano que necesita cumplir con sus expectativas. Para esto es fundamental ofrecer el interés debido a los clientes que son la base primordial en toda institución; ya sea de ventas o servicios.

### **2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- **Archivística.** La archivística o archivología, (término no reconocido aún por la RAE) es el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes al almacenamiento de documentos, buscando que dicha documentación se mantenga en el

tiempo, pueda ser consultada y clasificada. La archivística se había mantenido centrada en buscar maneras de almacenamiento, conservación y restauración de documentos físicos.

La archivística se enseña como ciencia en muchas universidades; en programas de Biblioteconomía, Documentación y Museología, las llamadas Ciencias de la documentación; y en algunos casos como cursos en carreras de Historia.

- **Burocracia.** Influencia excesiva de los empleados públicos en el gobierno. Clase social que forman los empleados públicos. Influencia excesiva de los funcionarios en el gobierno.
- **Decretos.** Resolución o determinación de una autoridad sobre cualquier materia. Constitución que ordena el papa. Decisión de una autoridad superior.
- **Efervescencia.** Hervor. Agitación. Burbujeo. Pleno auge de la sociedad.
- **Efímera.** Que dura poco (un día), pasajero.
- **Expedientes.** Negocio que se sigue sin juicio contradictorio en los tribunales. Conjunto de todos los papeles correspondientes a un asunto o negocio. Arbitrio o pretexto para dar salida a una dificultad.
- **Filosofía.** Conjunto de concepciones sobre los principios y las causas del ser de las cosas del universo y del hombre. Sistema filosófico. Cualquier conjunto sistemático de pensamientos de esta clase. Serenidad, Conformidad. Ciencia del conocimiento de las cosas por sus causas y efectos. Normas de conducta.
- **Gaveteros.** Cajones corredizos.
- **Legajos.** Conjunto de papeles reunidos por tratar de una misma materia.

- **Legitimadores.** Pertencientes a la legitimidad. Que tiene derecho a la legitimidad.
- **Lienzo.** Tela de lino, algodón o cáñamo.
- **Manuscritos.** Escritos a mano. Papel o libro escrito a mano.
- **Microfilme.** Película fotográfica para obtener microcopias.
- Despacho, curso de los negocios y causas. Prontitud en el manejo de los negocios y causas. Recursos para conseguir un fin.
- **Obsolescencia.** Que está volviéndose obsoleto, que está cayendo en desuso.
- **Ordenatriz.** Palabra principal o palabra ordenatriz, que será la que defina el criterio de ordenación, por ejemplo, el primer apellido, el tema. Es decir aquella que vamos a tomar como clave, referencia o guía para la clasificación; el resto de las palabras del nombre están subordinadas a éstas.
- **Ostensible.** Mostrar o hacer patente una cosa. Hacer gala de grandeza, lucimiento.
- **Pergaminos.** Título o documento escrito en pergamino. Antecedentes nobiliarios de una familia o de una persona. Piel de res, raída, adobada y estirada que sirve para diferente usos.
- **Periféricos.** Unidad central de sirve para almacenar información.
- **Raída.** De cualquier tela muy gastada por el uso. Desvergonzada.
- **Xerografiados.** Procedimiento de impresión en seco que emplea una tinta compuesta de polvo de resina cargado de electricidad negativa, por lo que es atraído por las partes impresoras, cargadas positivamente que está contenido en una matriz metálica. Fotocopia obtenida por este procedimiento.

## **2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.- ¿Cuál es la situación actual del archivo del Registro Civil de Ibarra?**

Se determina que existe una buena atención; sin embargo debemos considerar diversos aspectos importantes en cuanto a eficiencia y eficacia se refiere, desde el punto de vista institucional buscamos posesionarla y a su vez mejorar la imagen institucional mediante la optimización de los recursos y el desempeño laboral obteniendo como resultado excelencia en el servicio a la colectividad. Siendo así como una de las instituciones reconocidas como la mejor a nivel provincial.

### **2.- ¿Cuáles son las causas y efectos del problema de archivo y cómo afectan a los usuarios?**

-La falta de capacitación por parte de los funcionarios del Registro Civil de Ibarra causa desconocimiento sobre las técnicas de archivo.

-No existe compromiso por parte de los funcionarios ocasionando retraso en la búsqueda de los documentos.

-No poseer conocimientos sobre la organización del archivo origina pérdida de información.

### **3.- ¿La aplicación de un manual mejorará la situación del archivo y por ende la atención a los clientes?**

Todo indica que es indispensable la creación y aplicación de un manual porque permite a los funcionarios adquirir más conocimientos y experiencia en base a las técnicas de archivo y permite establecer espacios de comunicación con el usuario. Creando un vínculo con la institución en la cual se atiende a los clientes con esmero y dedicación.

**4.- ¿Para que el problema investigado tenga solución será necesario la socialización de la propuesta de solución?**

El conocimiento y dominio de las técnicas del manual permitirá:

- Mayor agilidad en los trámites.
- Propiedad en la atención al público.
- Mejorar el mantenimiento del archivo.

## 2.5 MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Organización de la documentación	Es clasificar de manera adecuada toda la documentación ya sea por orden alfabético, numérico o por asunto.	Archivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Suficientes archivadores.</li> <li>➤ Estructura adecuada de archivo.</li> <li>➤ Documentos organizados.</li> <li>➤ Clasificación precisa.</li> <li>➤ Tramitación eficaz.</li> <li>➤ Mejor desempeño en las funciones encargadas.</li> <li>➤ Agilidad en los trámites.</li> <li>➤ Buena conservación.</li> </ul>
Atención al usuario.	Es el interés que se brinda a una persona que requiere de algún servicio.	Registro Civil de Ibarra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buena aptitud.</li> <li>➤ Satisfacer necesidades.</li> <li>➤ Atención oportuna.</li> <li>➤ Correcta información.</li> <li>➤ Cortesía.</li> </ul>



## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

##### 3.1.1 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

La investigación fue **documental**, puesto que utilizamos fuentes como: documentos, textos, libros, diccionarios, enciclopedias, cuestionarios, guías entre otras para así implementar la información requerida y conocer más cerca del tema.

##### 3.1.2 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

El enfoque fue **cualitativo**, puesto que él nos permitió averiguar, detallar, estudiar, las cualidades requeridas en el departamento de archivo y a la vez nos permitió analizar y sintetizar las situaciones de interés.

##### 3.1.3 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Fue una investigación **descriptiva** en la que se buscó analizar, investigar y examinar los problemas que encontramos en el archivo documental del Registro Civil de Ibarra.

#### 3.2 MÉTODOS

Se utilizó los siguientes métodos:

### **3.2.1 Método Inductivo.**

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

Se aplicó este método para comparar los resultados que se obtuvo después de que se efectuó la recopilación de la información que fue en casos particulares para luego realizar conclusiones y recomendaciones que son hechos generales.

### **3.2.2 Método Deductivo.**

El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez. La deducción va de lo general a lo particular.

Se usó para diseñar el marco teórico y en la propuesta de solución. Gracias a la utilización de los diferentes métodos se investigó la forma de organización de los documentos que no solo prestarán ayuda para el personal que labora en esta dependencia sino para la población Ibarreña.

## **3.3 TÉCNICAS**

En la investigación se utilizó las siguientes técnicas.

Observación la cual se realizó en la institución ahí se acudió a preguntar, verificar y recopilar datos en el área de departamento de archivo, que permitieron un diagnóstico para iniciar la investigación.

A la vez se procedió a realizar la encuesta mediante preguntas a los funcionarios que desempeñan actividades de manejo de documentación en la cual se expresaron libremente.

La encuesta se realizó mediante un cuestionario previamente establecido que contenía preguntas cerradas con la finalidad de recopilar información tanto del personal que labora en la institución como de los usuarios que acuden a esta dependencia.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

CUADRO DE POBLACIÓN DE FUNCIONARIOS

DEPARTAMENTOS DE ARCHIVO	FUNCIONARIOS
Índice	2
Dactilar	1
De partidas	1
TOTAL	4

Nota. Las encuestas se aplicaron a todos los funcionarios por ser un número reducido.

CUADRO DE POBLACIÓN DE USUARIOS (MENSUAL)

REGISTRO CIVIL DE IBARRA	USUARIOS MENSUAL
TOTAL	10.500

### 3.5 CÁLCULO DE LA MUESTRA PARA LA POBLACIÓN DE USUARIOS.

Para el cálculo de la muestra de los usuarios se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + P \times Q}$$

Dónde:

N = Número total del cuadro de población

P = Número de aciertos o respuestas afirmativas (0,50)

Q = Número de error u opuestos a lo afirmativo (0,50)

E = Es el margen de error

K = Constante (no varía es siempre 2)

$$n = \frac{10500 \times 0,25}{(10500 - 1) \frac{(0,08^2)}{2^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{2625}{(10499) \frac{(0,0064)}{4} + 0,25}$$

$$n = \frac{2625}{16,7984 + 0,25}$$

$$n = \frac{2625}{17,0484}$$

$$n = 153,97339$$

$$n = 154$$

Cálculo de la muestra = 154

MUESTRA DE USUARIOS= 154

REGISTRO CIVIL DE IBARRA	MUESTRA DE USUARIOS
TOTAL	154

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **4.1 PROCESOS**

Para obtener los datos estadísticos se realizó una encuesta, utilizando como herramienta el cuestionario; dirigido a la población ibarreña y a los funcionarios del Registro Civil de Ibarra con el propósito de conseguir información necesaria para la realización del trabajo de grado.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas e interpretar los resultados en gráficos y cuadros los mismos que nos ayudan a determinar los porcentajes exactos de cada una de las respuestas planteadas en el cuestionario.

Una vez recopilados los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformarlos en porcentajes mediante el uso de una regla de tres simple. Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo de Excell, luego en la barra de menú seleccionamos la opción insertar en el grupo ilustraciones, para finalizar optamos por los siguientes esquemas: gráficos circulares.

Los gráficos circulares sirvieron a la investigadora para realizar los análisis e interpretaciones de las preguntas; los que presentamos a continuación.

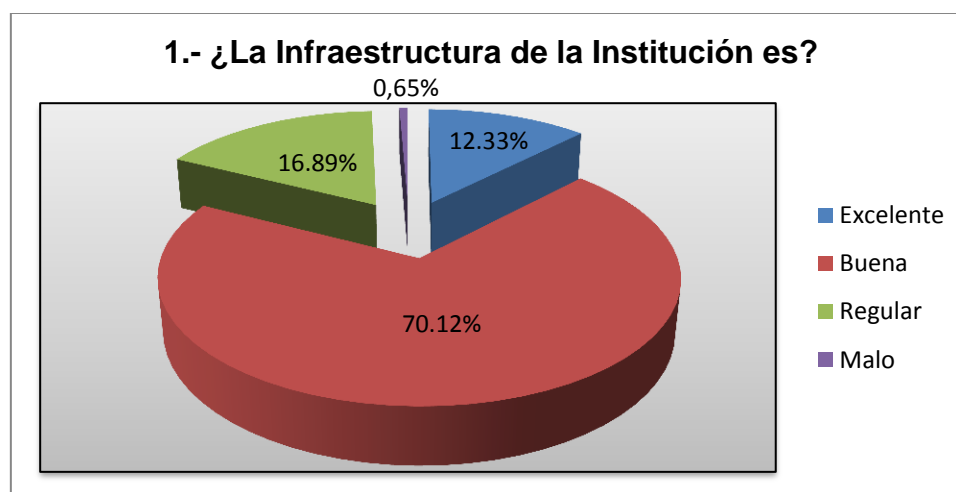
## Resultados de la encuesta a los usuarios pertenecientes al Registro Civil de Ibarra.

1.- ¿La infraestructura de la institución es?

**CUADRO N° 1**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	19	12.33
Buena	108	70.12
Regular	26	16.89
Malo	1	0.65
TOTAL	154	100

**GRÁFICO N° 1 FUENTE: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

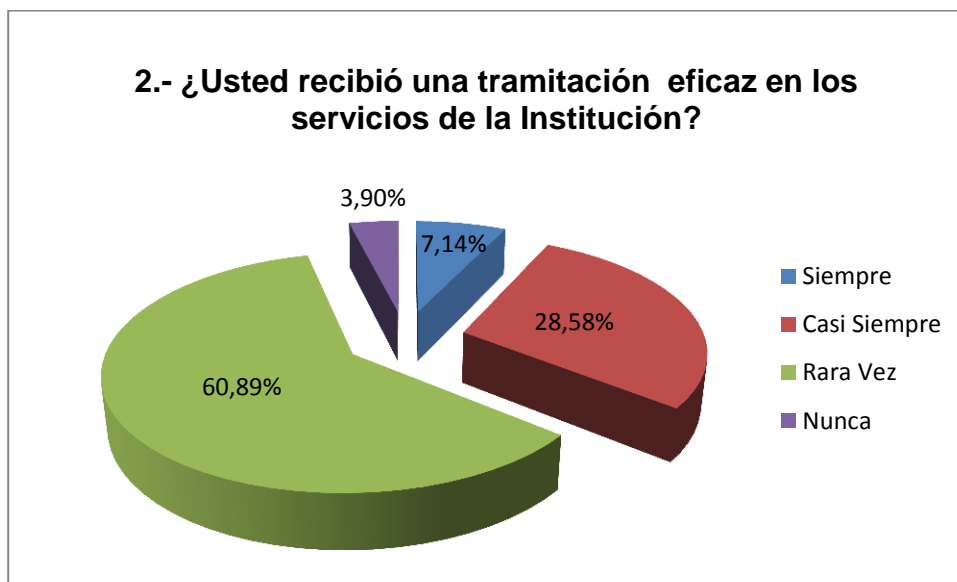
De la totalidad de las encuestas realizadas, la mayoría de los usuarios creen que la infraestructura del Registro Civil de Ibarra es buena, por lo tanto se sugiere realizar cambios para la mejora de la institución con el propósito de brindar un excelente servicio.

2.- ¿Usted recibió una tramitación eficaz en los servicios de la Institución?

**CUADRO Nº 2**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	11	7.14
Casi Siempre	44	28.58
Rara Vez	93	60.38
Nunca	6	3.90
TOTAL	154	100

**GRÁFICO Nº 2 FUENTE: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada, la mayor parte de los usuarios creen que rara vez existe eficacia en la tramitación de los documentos; considerando que debe existir un control riguroso sobre el cumplimiento de las actividades que fueron designadas a cada funcionario.

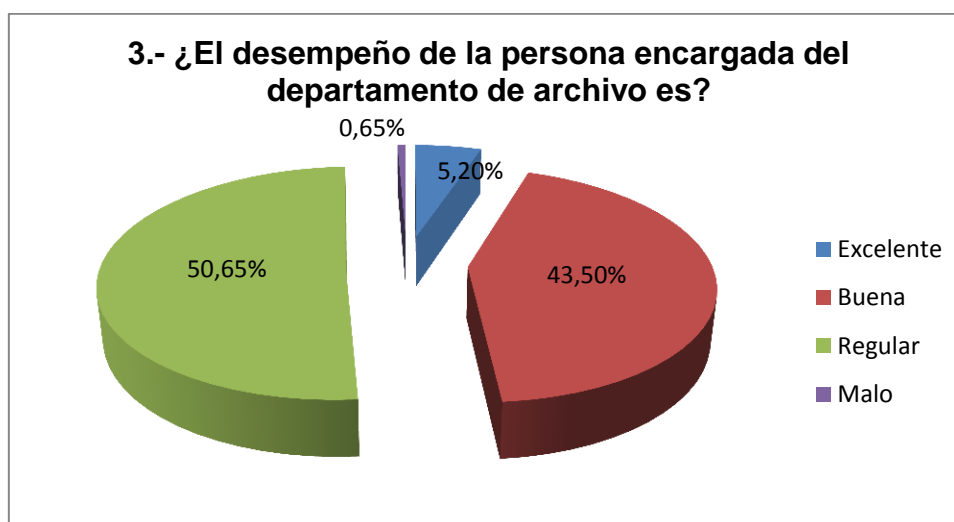


3.- ¿El desempeño de la persona encargada del departamento de archivo es?

**CUADRO Nº 3**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	8	5.20
Buena	67	43.50
Regular	78	50.65
Malo	1	0.65
TOTAL	154	100

**GRÁFICO Nº 3 FUENTE: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

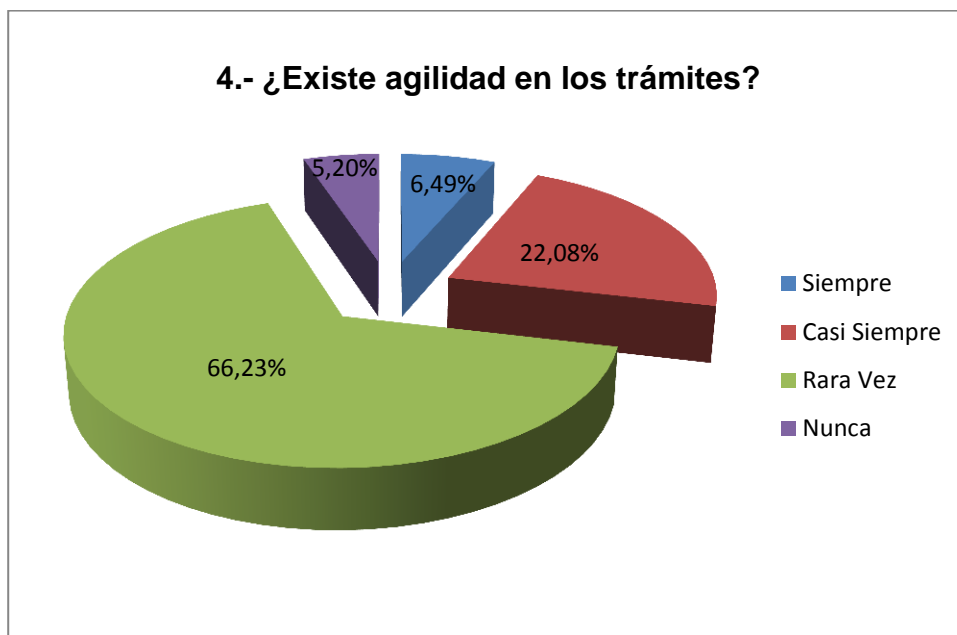
La mayoría de los usuarios manifiestan que el desempeño de los funcionarios del área de archivo es regular; para lo cual es necesario concientizar al personal a fin de conseguir un óptimo desarrollo de sus funciones establecidas por la institución.

#### 4.- ¿Existe agilidad en los trámites?

**CUADRO N° 4**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	10	6.49
Casi Siempre	34	22.08
Rara Vez	102	66.23
Nunca	8	5.20
TOTAL	154	100

**GRÁFICO N° 4 FUENTE: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

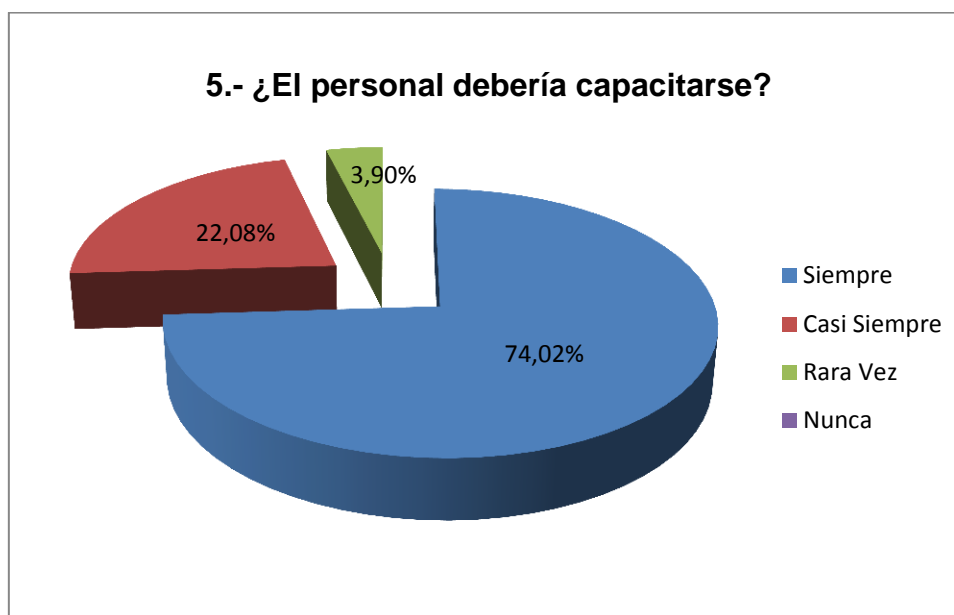
La mayoría de los usuarios encuestados creen que rara vez existe agilidad en los trámites, originando malestar en las personas quienes acuden a la entidad, de manera que se aconseja incentivar al personal sobre la importancia de la eficiencia y eficacia en el aspecto laboral.

5.- ¿El personal debería capacitarse?

**CUADRO Nº 5**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	114	74.02
Casi Siempre	34	22.08
Rara Vez	6	3.90
Nunca	0	0
TOTAL	154	100

**GRÁFICO Nº 5 FUENTE: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

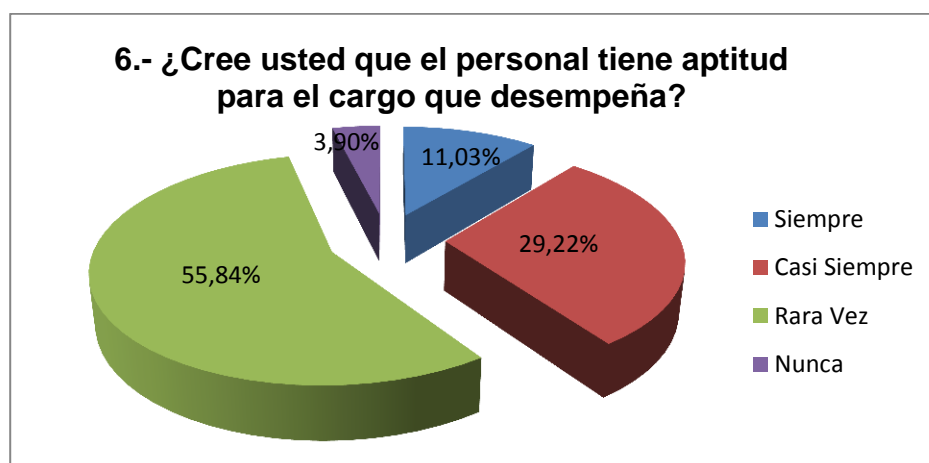
Gran parte de los usuarios opinan que siempre deberían capacitarse los empleados del Registro Civil de Ibarra. Para esto es aconsejable planificar convenios permanentes con asociaciones que brindan conferencias sobre atención al cliente.

6.- ¿Cree usted que el personal tiene aptitud para el cargo que desempeñan?

**CUADRO Nº 6**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	17	11.03
Casi Siempre	45	29.22
Rara Vez	86	55.84
Nunca	6	3.90
TOTAL	154	100

**GRÁFICO Nº 6 FUENTE: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

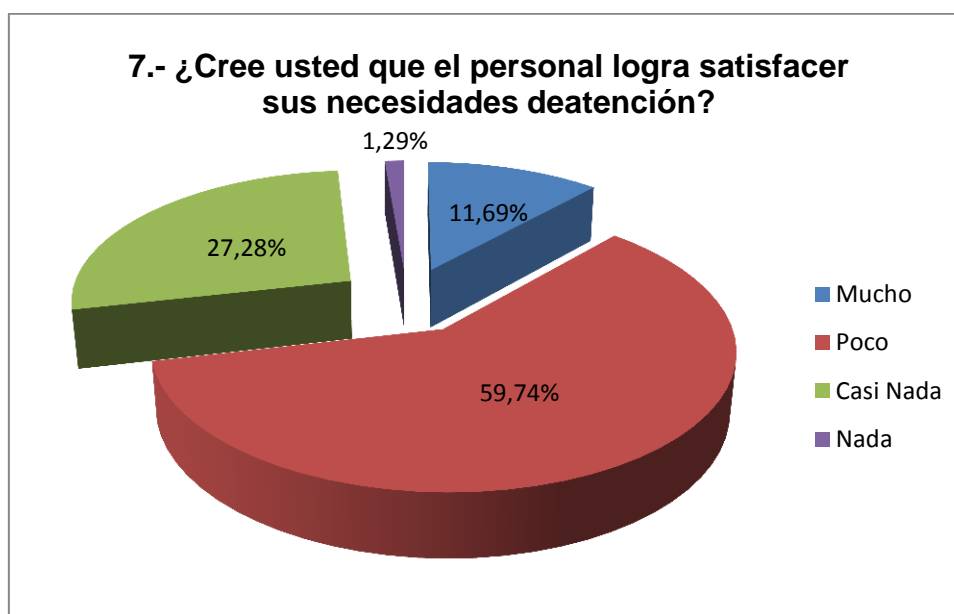
A veces el personal desempeña funciones para los cuáles no fue capacitado, es por eso que la mayoría de los usuarios creen que el personal que labora en la Institución rara vez posee la destreza para el cargo. Por ello sería conveniente recomendar a los funcionarios de Recursos Humanos, establecer como requisito indispensable la formación académica acorde a las funciones que van a emprender.

7.- ¿Cree usted que el personal logra satisfacer sus necesidades de atención?

**CUADRO Nº 7**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	18	11.69
Poco	92	59.74
Casi Nada	42	27.28
Nada	2	1.29
TOTAL	154	100

**GRÁFICO Nº 7 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

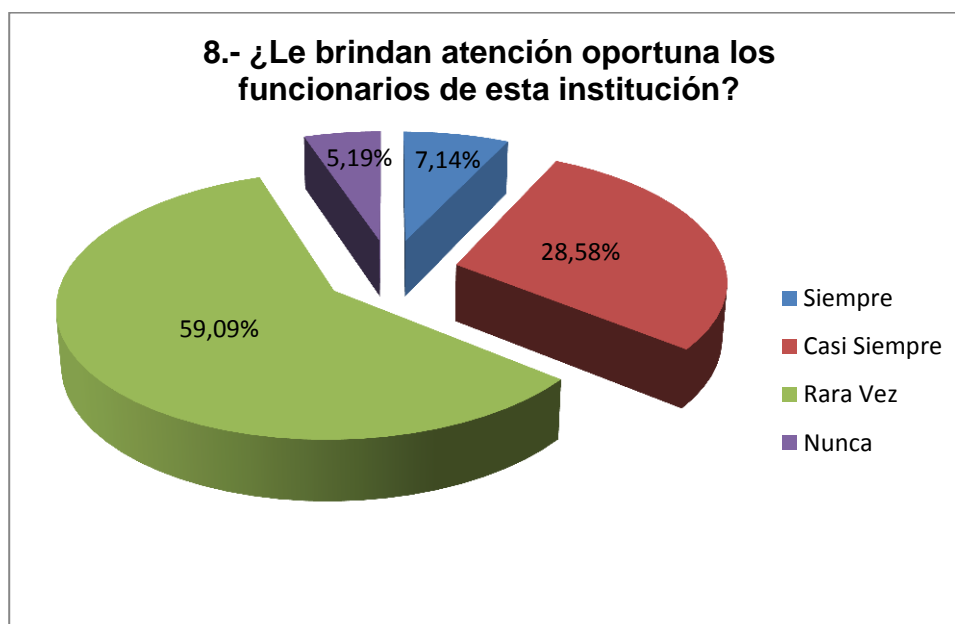
De acuerdo con el criterio de los usuarios, la Institución muy poco logra satisfacer las necesidades que ellos tienen: por lo que consideramos efectuar talleres con la finalidad de proporcionar un mejor servicio.

8.- ¿Le brindan atención oportuna los funcionarios de esta institución?

**CUADRO Nº 8**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	11	7.14
Casi Siempre	44	28.58
Rara Vez	91	59.09
Nunca	8	5.19
TOTAL	154	100

**GRÁFICO Nº 8 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

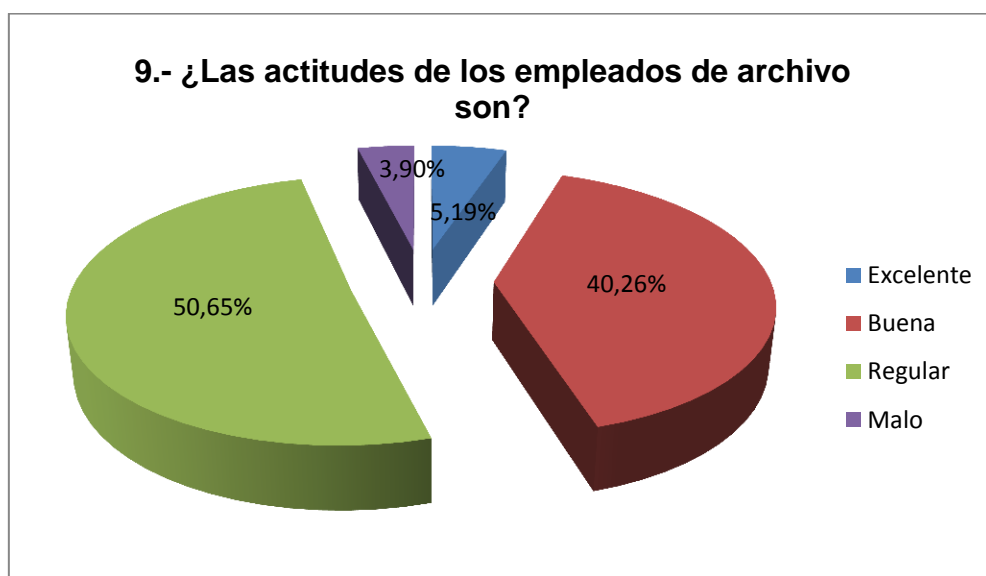
Se estima que los funcionarios no ofrecen una pronta atención, es por eso que la mayoría manifiestan que rara vez brindan atención oportuna; no obstante sería factible emplear estrategias para obtener mejoras al servicio a la colectividad.

9.- ¿Las actitudes de los empleados de archivo son?

**CUADRO N° 9**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	8	5.19
Buena	62	40.26
Regular	78	50.65
Malo	6	3.90
TOTAL	154	100

**GRÁFICO N° 9 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

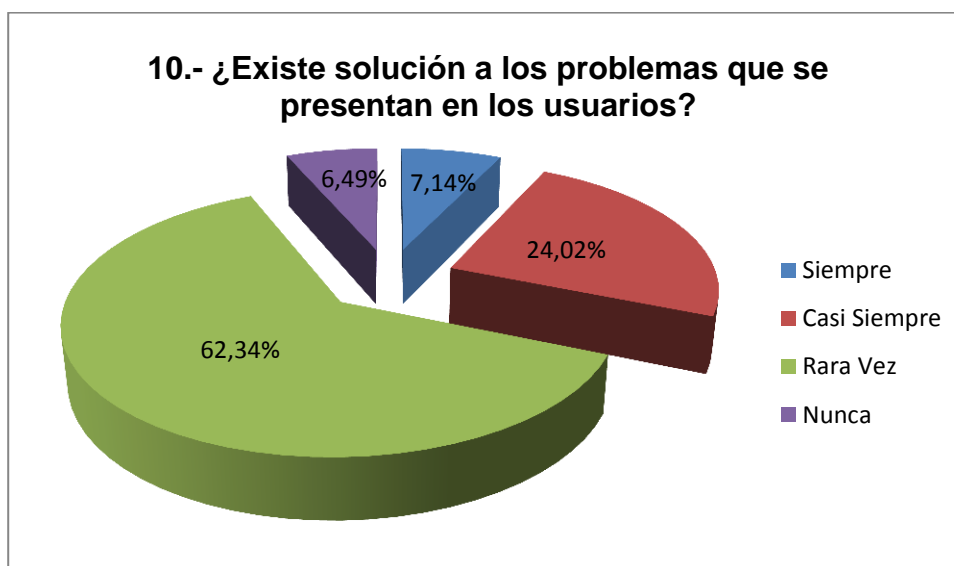
Según los datos obtenidos en la encuesta, se analiza que los empleados en el Registro Civil de Ibarra no expresan un buen ánimo ante los usuarios que acuden a esta dependencia, en consecuencia obtenemos un alto porcentaje en la opción regular; por eso recomendamos conferencias que incluyan temas sobre relaciones humanas.

10.- ¿Existe solución a los problemas que se presentan en los usuarios?

**CUADRO Nº 10**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	11	7.14
Casi Siempre	37	24.02
Rara Vez	96	62.34
Nunca	10	6.49
TOTAL	154	100

**GRÁFICO Nº 10 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los funcionarios de la Institución rara vez ayudan a solucionar los inconvenientes que tienen los usuarios al momento de efectuar trámites en el Registro Civil de Ibarra, es decir que no logran llenar las expectativas del cliente; en cierto modo sería conveniente adecuar una ventanilla donde el usuario pueda despejar sus inquietudes.

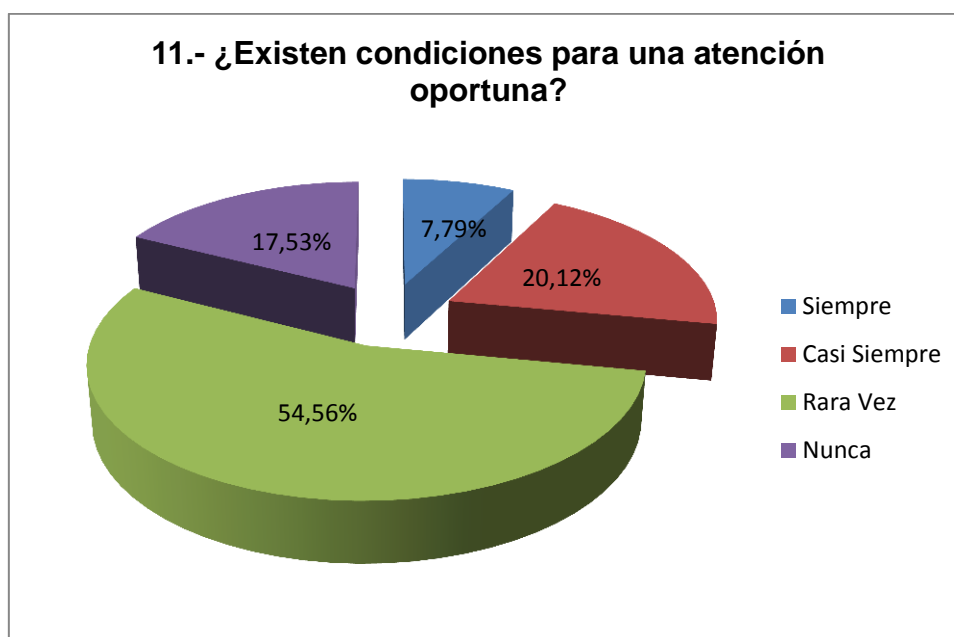


11.- ¿Existen condiciones para una atención oportuna?

**CUADRO Nº 11**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	12	7.79
Casi Siempre	31	20.12
Rara Vez	84	54.56
Nunca	27	17.53
TOTAL	154	100

**GRÁFICO Nº 11 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

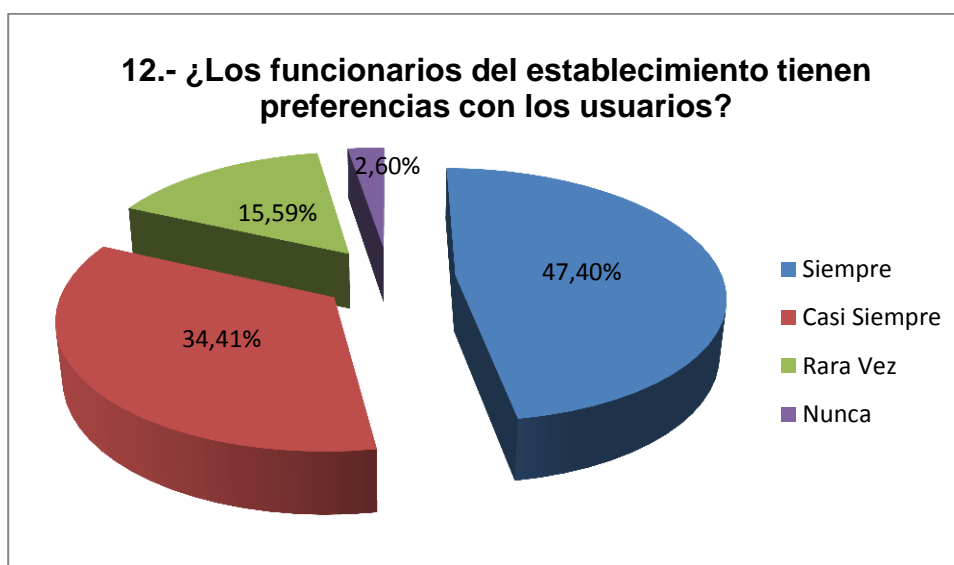
La mayor parte de las oficinas que posee la Institución rara vez prestan un servicio oportuno, por tanto sería necesario que el personal directivo se encargue de socializar con sus empleados sobre esta falencia para encontrar soluciones.

12.- ¿Los funcionarios del establecimiento tienen preferencias con los usuarios?

**CUADRO Nº 12**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	73	47.40
Casi Siempre	53	34.41
Rara Vez	24	15.59
Nunca	4	2.60
TOTAL	154	100

**GRÁFICO Nº 12 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

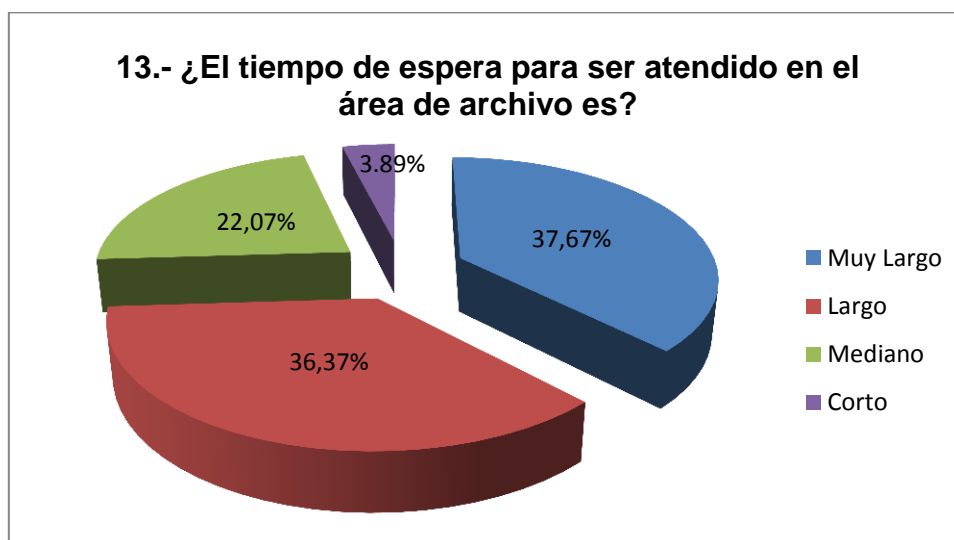
Aún en la actualidad el usuario cree que siempre y casi siempre existen preferencias al momento de ser atendidos, de manera que se aconseja implementar un sistema en el cual el usuario se ha atendido por turnos para evitar contratiempos.

13.- ¿El tiempo de espera para ser atendido en el área de archivo es?

**CUADRO N° 13**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy Largo	58	37.67
Largo	56	36.37
Mediano	34	22.07
Corto	6	3.89
TOTAL	154	100

**GRÁFICO N° 13 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De la totalidad de las encuestas realizadas algunos de los usuarios creen que el tiempo para ser atendidos en el área de archivo es muy largo y por otra parte creen que le tiempo es largo.

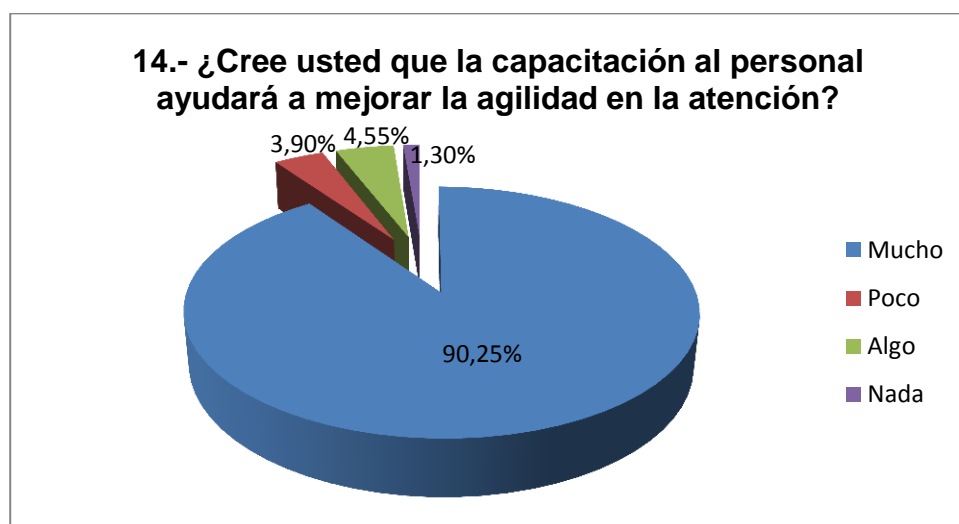
Nuestra sugerencia es establecer nuevas formas de archivar la documentación que permitirá a la institución ahorrar tiempo y dinero.

14.- ¿Cree usted que la capacitación al personal ayudará a mejorar la agilidad en la atención?

**CUADRO N° 14**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	139	90.25
Poco	6	3.90
Algo	7	4.55
Nada	2	1.30
TOTAL	154	100

**GRÁFICO N° 14 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El más alto porcentaje de los usuarios creen que la capacitación al personal ayudaría mucho para agilizar la atención; encontrando una gran mayoría en la encuesta efectuada.

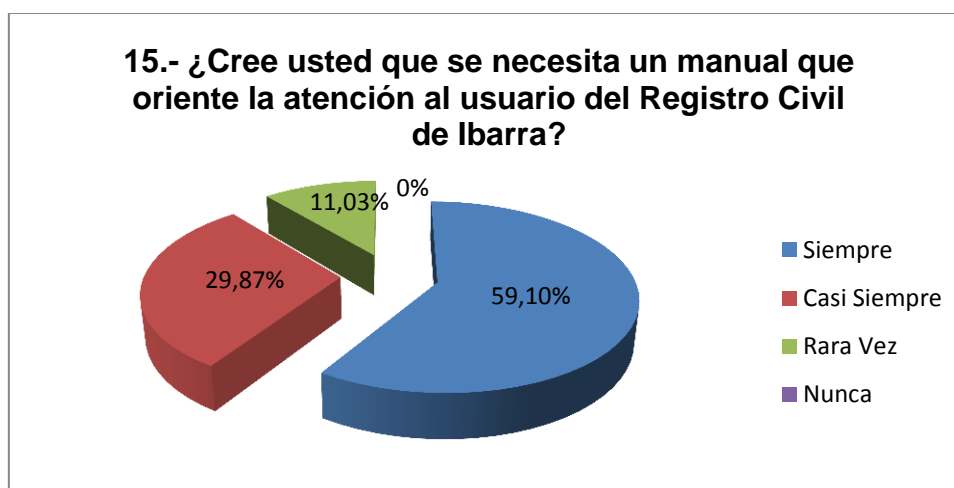
Tomando en cuenta que este es uno de los aspectos más importantes en el progreso del Registro Civil de Ibarra. Incluir capacitaciones constantes al personal.

15.- ¿Cree usted que se necesita un manual que oriente la atención al usuario del Registro Civil de Ibarra?

**CUADRO Nº 15**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	91	59.10
Casi Siempre	46	29.87
Rara Vez	17	11.03
Nunca	0	0
TOTAL	154	100

**GRÁFICO Nº 15 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayor parte de los usuarios dicen que un manual ayudaría al usuario siempre, por lo que se recomienda implementar una guía la misma que contenga nuevas formas de almacenar la información con la finalidad de ofrecer un buen servicio a la ciudadanía y el mejoramiento de la Institución.

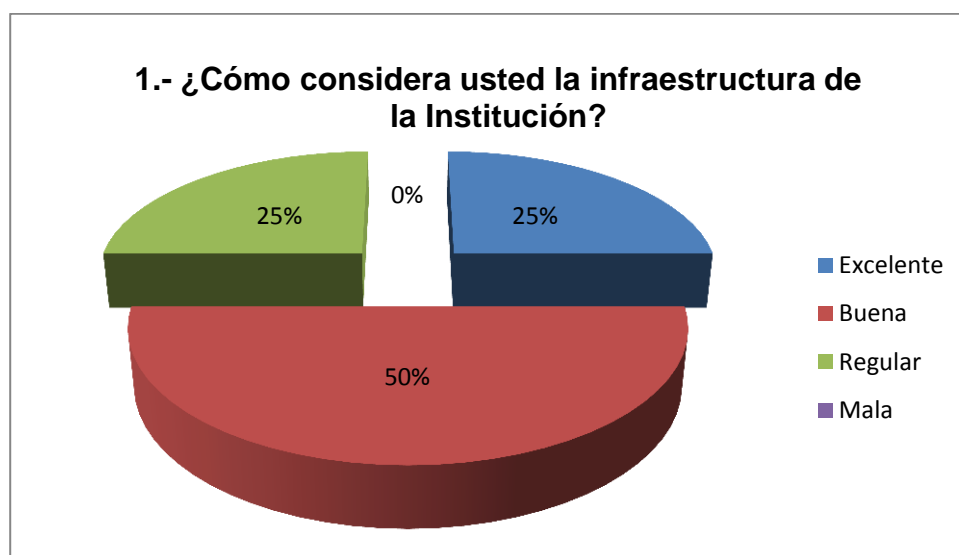
**Resultados de la encuesta realizada a los funcionarios del Registro Civil de Ibarra.**

1.- ¿Cómo considera usted la infraestructura de la Institución?

**CUADRO Nº 16**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	1	25
Buena	2	50
Regular	1	25
Mala	0	0
TOTAL	4	100

**GRÁFICO Nº 16 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

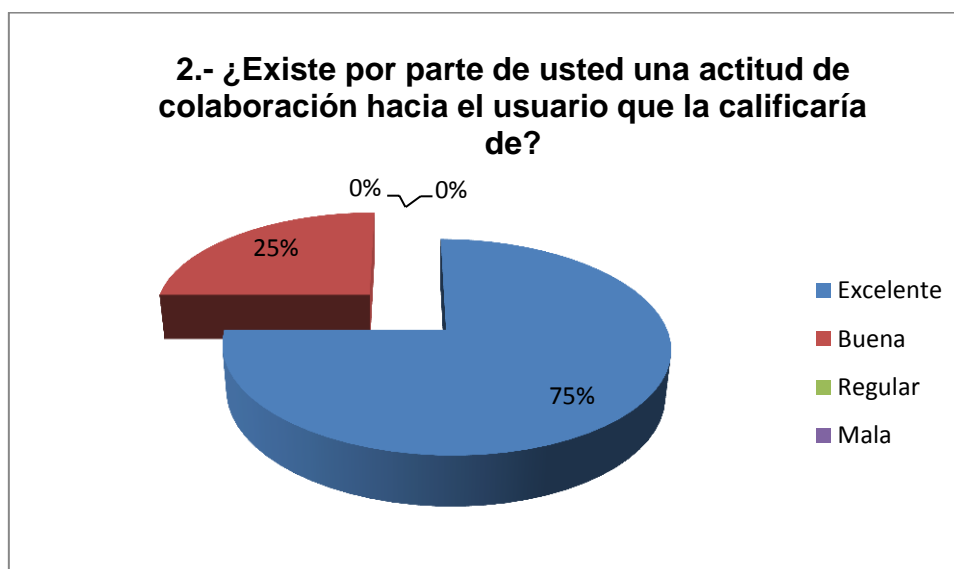
Según los funcionarios creen que la infraestructura del Registro Civil de Ibarra es buena, por lo que se sugiere se adecue mejor la institución para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

2.- ¿Existe por parte de usted una actitud de colaboración hacia el usuario que la calificaría de?

**CUADRO Nº 17**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	3	75
Buena	1	25
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	4	100

**GRÁFICO Nº 17 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

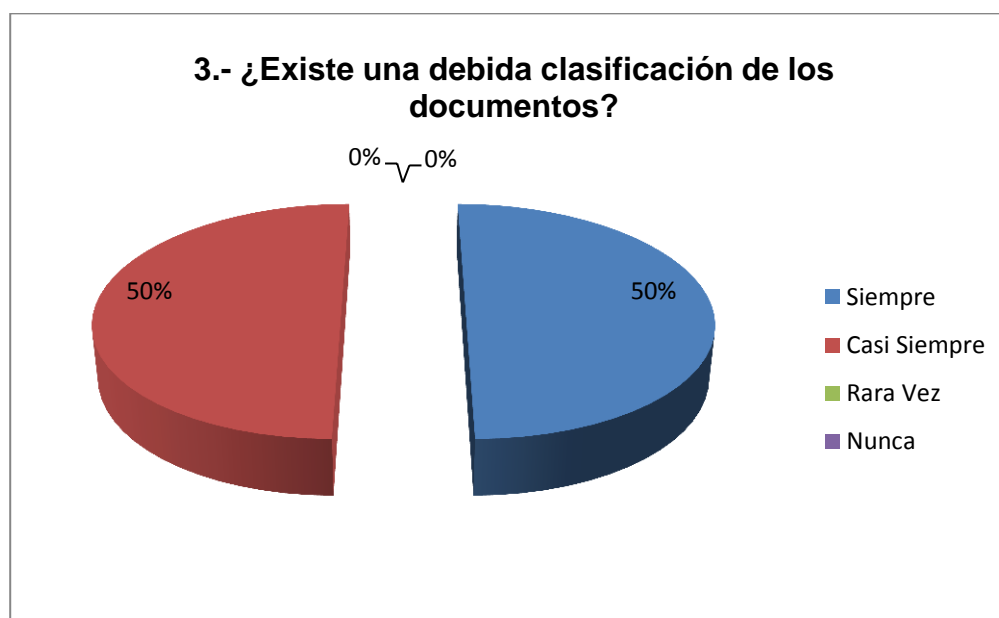
La mayoría de los funcionarios están de acuerdo en que la actitud de ellos es excelente, por lo que se aconseja que mantengan ese ritmo de trabajo con la finalidad de que el usuario se cree una mejor perspectiva de la Institución.

3.- ¿Existe una debida clasificación de los documentos?

**CUADRO N° 18**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	2	50
Casi Siempre	2	50
Rara Vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	4	100

**GRÁFICO N° 18 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la encuesta a los funcionarios existe siempre y casi siempre una debida clasificación de documentos por lo que se considera siempre fijarse en objetivos para el progreso de la Institución y no conformarse con los resultados.

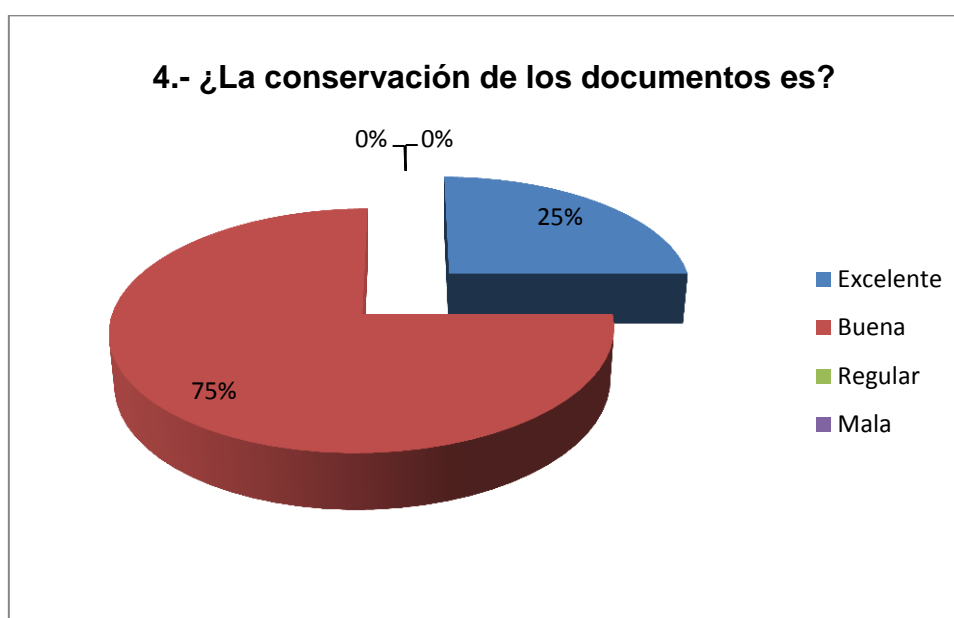


4.- ¿La conservación de los documentos es?

**CUADRO Nº 19**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	1	25
Buena	3	75
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	4	100

**GRÁFICO Nº 19 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

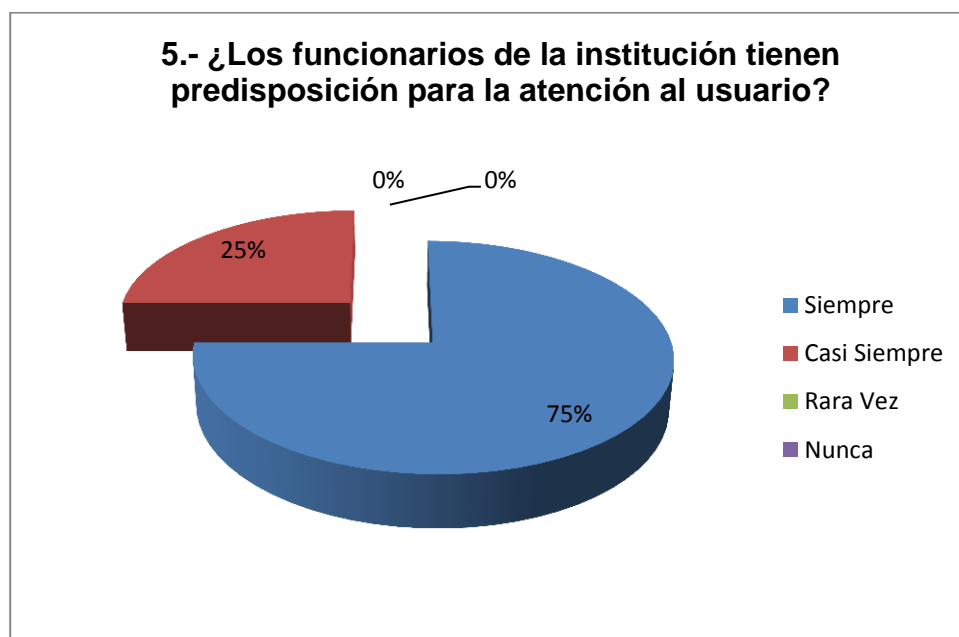
Una gran mayoría de los funcionarios de la Institución conservan los documentos en buen estado, por lo que se aconseja tener siempre un espacio específico el cuál ayudaría mucho para seguir conservando cada documento.

5.- ¿Los funcionarios de la institución tienen predisposición para la atención al usuario?

**CUADRO Nº 20**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	3	75
Casi Siempre	1	25
Rara Vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	4	100

**GRÁFICO Nº 20 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

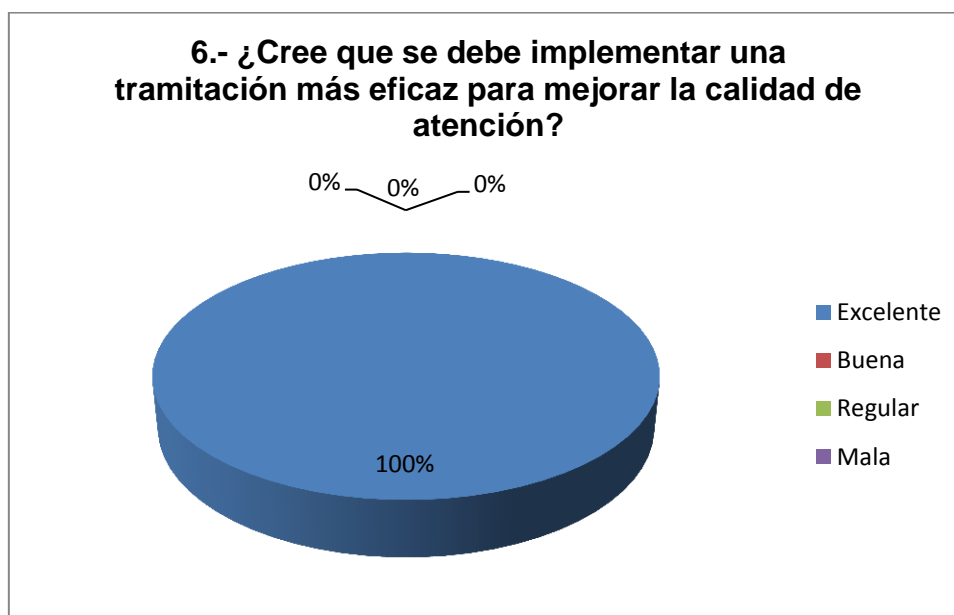
Se observa mediante la encuesta realizada que los funcionarios siempre tienen predisposición para brindar un buen servicio por lo que es aconsejable seguir mejorando en lo que refiere a su desempeño laboral.

6.- ¿Cree que se debe implementar una tramitación más eficaz para mejorar la calidad en la atención?

**CUADRO Nº 21**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	4	100
Casi Siempre	0	0
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	4	100

**GRÁFICO Nº 21 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

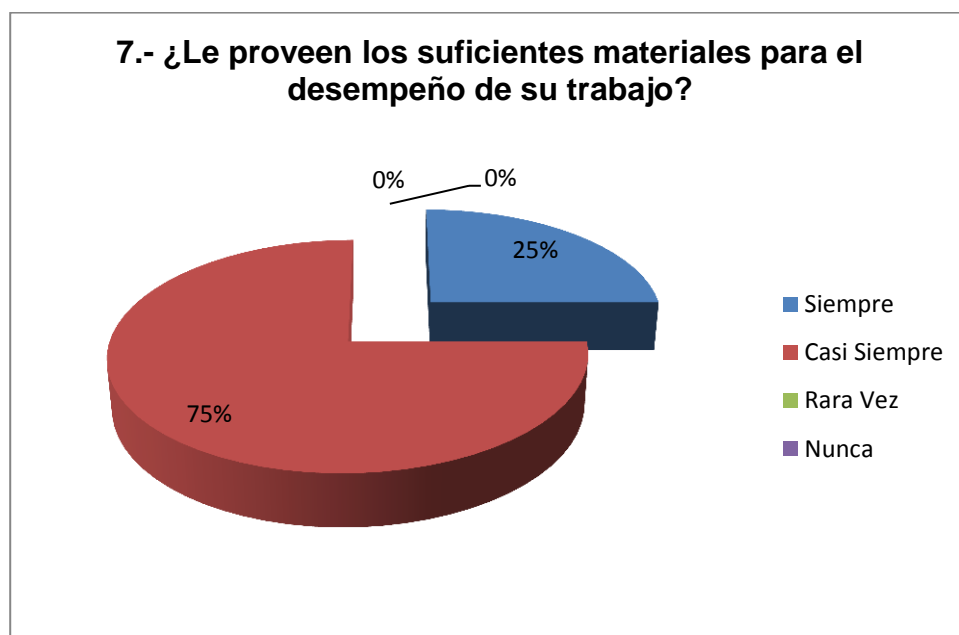
Todos los funcionarios creen que debe implementarse una tramitación eficaz para mejorar la calidad de atención, por lo que se debe incentivar a seguir con esa meta para satisfacer la necesidad del usuario.

7.- ¿Le proveen los suficientes materiales para el desempeño de su trabajo?

**CUADRO Nº 22**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	1	25
Casi Siempre	3	75
Rara Vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	4	100

**GRÁFICO Nº 22 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

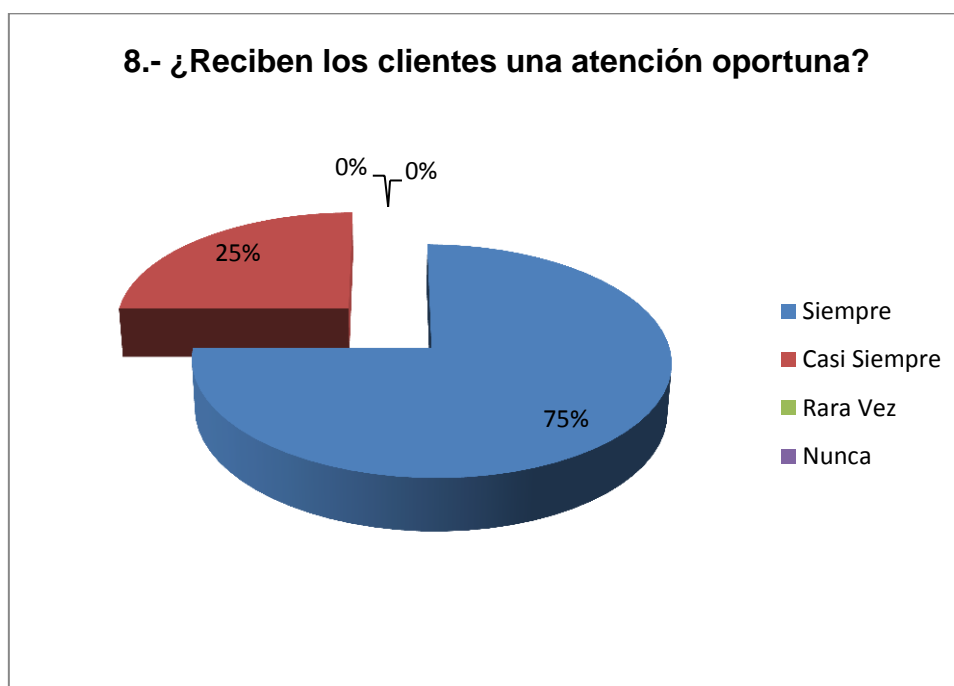
De acuerdo con las encuestas realizadas muchos de los funcionarios creen que casi siempre les proveen los suficientes materiales; por consiguiente deberían proporcionar les con anticipación los materiales.

8.- ¿Reciben los clientes una atención oportuna?

**CUADRO Nº 23**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	3	75
Casi Siempre	1	25
Rara Vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	4	100

**GRÁFICO Nº 23 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

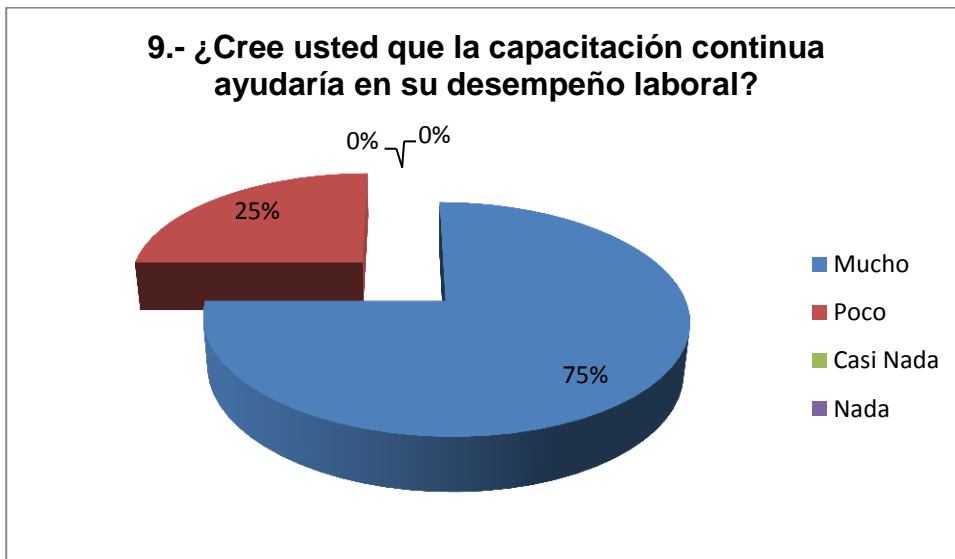
Según los datos recopilados se ha llegado a la conclusión que algunos de los funcionarios siempre brindan una atención oportuna. Por consiguiente se recomienda mantenerse con ese objetivo.

9.- ¿Cree usted que la capacitación continua ayudaría en su desempeño laboral?

**CUADRO N° 24**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	3	75
Poco	1	25
Casi Nada	0	0
Nada	0	0
TOTAL	4	100

**GRÁFICO N° 24 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

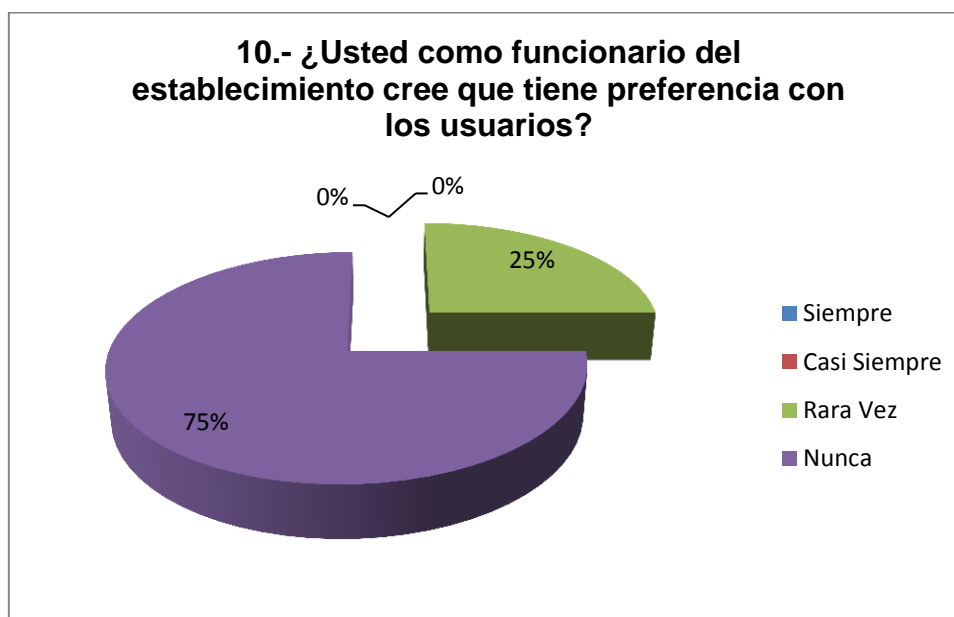
Se considera que muchos de los funcionarios opinan que la capacitación constante ayudaría mucho en el desarrollo de sus funciones, por lo tanto se aconseja mantener convenios con capacitadores nacionales e internacionales.

10.- ¿Usted como funcionario del establecimiento cree que tiene preferencia con los usuarios?

**CUADRO Nº 25**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi Siempre	0	0
Rara Vez	1	25
Nunca	3	75
TOTAL	4	100

**GRÁFICO Nº 25 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

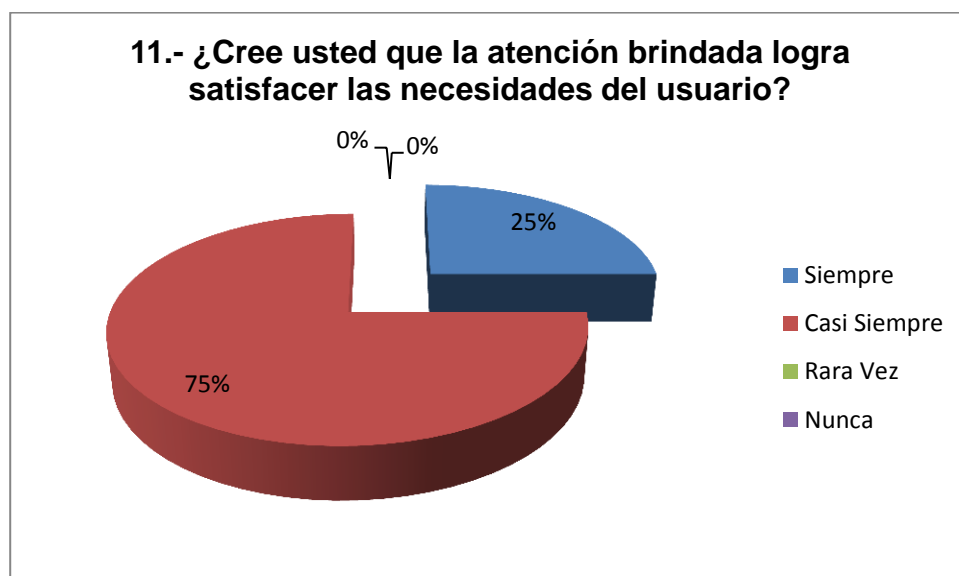
Un alto porcentaje creen que nunca han existido preferencias para los usuarios en la opción nunca y una minoría opinan rara vez. Para evitar contratiempos se sugiere implementar un sistema de turnos.

11.- ¿Cree usted que la atención brindada logra satisfacer las necesidades del usuario?

**CUADRO N° 26**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	1	25
Casi Siempre	3	75
Rara Vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	4	100

**GRÁFICO N° 26 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se estima que algunos de los funcionarios creen que casi siempre se logra satisfacer las necesidades de los usuarios; de forma que sería factible poder llegar al perfeccionamiento del servicio para que el usuario se vaya satisfecho con el servicio que la entidad le haya brindado.

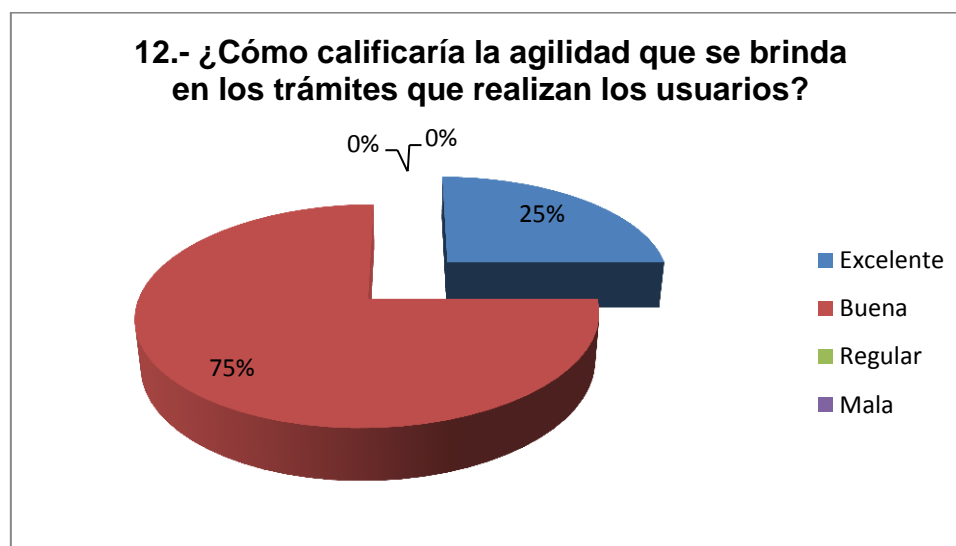


12.- ¿Cómo calificaría la agilidad que se brinda en los trámites que realizan los usuarios?

**CUADRO Nº 27**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	1	25
Buena	3	75
Regular	0	0
Mala	0	0
TOTAL	4	100

**GRÁFICO Nº 27 Fuente: Encuestas**



**ELABORADO POR:** Verónica Chugá

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La totalidad de los funcionarios encuestados creen que la agilidad para la realización de los trámites es buena, para ello se recomienda ubicar al personal que posea un amplio conocimiento de cada departamento al cual fue asignado.

# CAPÍTULO V

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- Sería oportuno capacitar al personal para brindar una atención más ágil, además optimizar de mejor manera los recursos que posee la institución.
- Se considera que muy pocas veces los funcionarios tienen actitudes positivas frente al usuario, estableciendo preferencias al momento de atender.
- Se puede afirmar que no existe la correcta eficacia en la tramitación de los documentos, de manera que el desempeño de los funcionarios no es el adecuado ya que no alcanzan a llenar las expectativas del usuario.
- La mayoría de los usuarios concuerdan con que la satisfacción al cliente es poca, es por eso que el servicio ofrecido a la ciudadanía no garantiza la excelencia en la atención.
- La implementación de un manual permitirá facilitar el adecuado almacenamiento de los documentos y a su vez logrará la calidez en el servicio que se presta al usuario.
- De acuerdo con el criterio de los usuarios y de los funcionarios la infraestructura del Registro Civil de Ibarra se encuentra en buenas condiciones pero debería cumplir con los estándares de calidad.

## **5.2 Recomendaciones**

- Recomendar a los funcionarios actualizarse constantemente para evitar la desorganización del archivo.
- A todos los usuarios colaborar con el buen trato y comportamiento adecuado al momento de solicitar cualquier trámite.
- A los funcionarios comprometerse en ofrecer una atención eficiente y eficaz alcanzando la excelencia en el servicio.
- Sugerir a los funcionarios conocer y dominar las técnicas que trae el manual, para lograr satisfacer las necesidades de atención que requieren los usuarios.
- A las autoridades de la institución que brinden las facilidades y el apoyo necesario para cumplir con el desarrollo de las técnicas establecidas en el manual.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. LA PROPUESTA**

#### **6.1 TÍTULO**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA LOS ARCHIVOS: DE LIBROS, EXPEDIENTES Y TARJETAS ÍNDICES DEL REGISTRO CIVIL DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.**

#### **6.2 JUSTIFICACIÓN**

El Registro Civil de Ibarra es una de las Instituciones más reconocidas, por los distintos servicios que ofrece a la ciudadanía con el propósito de poder alcanzar el éxito en lo que se refiere a la organización de documentos en el departamento de archivo.

Según las encuestas efectuadas a los usuarios, ellos manifiestan que si existiera un archivo organizado podría mejorar la atención, obteniendo como resultado la excelencia en el ámbito institucional.

Con la implementación de este manual se logrará que el funcionario encargado del área de archivo, facilite la búsqueda de documentos en el menor tiempo posible y así agilizar los tramites que realicen los usuarios.

#### **6.3 FUNDAMENTACIÓN**

El manual se fundamenta en el modelo de ordenación alfabética y a la vez permite clasificar los documentos en cuatro niveles como son: Archivo de Gestión; los cuales son utilizados continuamente por las propias

oficinas, es un archivo en el cual se encontrará información vigente durante un período hasta 5 años, para luego pasar a un Archivo Central; donde se guardarán por un plazo hasta de 25 años, una vez que su consulta haya dejado de ser frecuente.

Después del tiempo señalado los documentos serán transferidos a un Archivo Intermedio aquel en el que constará información que superan los 50 años de antigüedad y cuando su consulta es esporádica y en el que permanecen para su posterior eliminación o transferencia al Archivo Histórico que deban conservarse algunos de esos documentos.

Adicional a esto cada documento en el momento de su traslado a otro archivo deberá ser registrado en un fichero donde se detallará fecha, hora, contenido número de orden, código y firmas de los responsables, para una mejor organización que permitirá saber de dónde proviene el documento.

Además se toma en cuenta cómo estos aspectos inciden en el mejoramiento y la calidad en el servicio y atención al cliente.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 General**

- Mejorar la atención a los usuarios del Registro Civil de Ibarra, aplicando normas actualizadas para los archivos: de libros, expedientes y tarjetas índices.

### **6.4.2 Específicos**

- Facilitar estrategias para que los funcionarios del Registro Civil de Ibarra organicen en forma adecuada los archivos, con el propósito de mejorar la atención al usuario.

- Socializar el manual y realizar un seguimiento a los funcionarios sobre su aplicación.

## **6.5 IMPORTANCIA**

El problema encontrado se basa en la desorganización de los documentos del área de archivo y su incidencia en la atención a los usuarios; es por eso, que una de las prioridades de la institución debe ser el cliente, para lo cual se considera importante socializar una propuesta que comprende la implementación de un manual sobre normas de archivo, que tiene como propósito conocer las necesidades de los usuarios y así lograr cumplir con sus expectativas. Se debe recordar que al tener clientes satisfechos, existe la posibilidad de aumentar nuevos clientes; ya que ellos están en la capacidad de crear una nueva imagen en torno a esta entidad.

Además la creación del manual permitirá que los funcionarios puedan desarrollar un mejor ambiente laboral, lo que genera que estén dispuestos a realizar mayores esfuerzos y adquirir nuevos retos con estrategias fundamentadas en el mejoramiento de la institución; obteniendo como resultado que las personas encargadas de la documentación tengan mayor facilidad en el manejo de la información del archivo, permitiendo el ahorro de tiempo.

## **6.6 UBICACIÓN**

El 21 de mayo de 2013 el Registro Civil de Ibarra se traslada a las nuevas instalaciones ubicado en las calles Vicente Rocafuerte y Juan de Velasco donde funciona hasta la actualidad.

La institución dispone de varios departamentos: gerencia, atención al cliente, archivo índice, archivo dactilar y de partidas. Para la ejecución de este manual se ha seleccionado el área de archivos en el que laboran

cuatro funcionarios, quienes brindan la atención necesaria a través del apoyo de sus distinguidas autoridades.

## **6.7 FACTIBILIDAD**

La implementación de un manual sobre normas de archivo en el Registro Civil de Ibarra, cuenta a su favor con los siguientes aspectos positivos:

- ✓ Existe la colaboración necesaria de los funcionarios del Registro Civil de Ibarra para la ejecución y socialización del manual.
- ✓ Posee la suficiente información bibliográfica sobre el tema que facilitará la consulta y el desarrollo de la propuesta.

## **6.8 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA LOS ARCHIVOS: DE LIBROS, EXPEDIENTES Y TARJETAS ÍNDICES DEL REGISTRO CIVIL DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.**

Este manual contiene diferentes técnicas que permiten mejorar el manejo del archivo, de manera que los funcionarios adquieran nuevos conocimientos en relación a la organización del archivo y con ello conseguir que la atención al usuario sea de excelente calidad en cualquiera de las dependencias que constituyen el archivo del Registro Civil de Ibarra.

La propuesta se desarrolla de acuerdo a las necesidades que tienen los funcionarios para prestar sus servicios a los usuarios, ya que generalmente no tienen claro cómo se debería llevar un archivo; por esta razón se hace necesario crear este manual y uno de sus objetivos es brindar la posibilidad de socializar nuevas normas y procedimientos que comprenden un archivo y a la vez mejorar los ya existentes.

La falta de claridad en estos conceptos impide que el talento humano preste un servicio eficiente en el momento de atender.

#### **1) LA SELECCIÓN DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL REGISTRO CIVIL DE IBARRA**

##### **Objetivo**

- Determinar el sistema adecuado para el archivo.

##### **Contenido**

Debe considerarse lo siguiente:

- a) Tipo de documentos que se archivarán.



- b) Frecuencia de consulta.
- c) Cantidad de usuarios.
- d) Volumen de correspondencia recibida y enviada.
- e) Cómo nos solicitarán los documentos: en forma alfabética, numérica.
- f) Método de control y seguimiento de los documentos que se empleará.
- g) Frecuencia con que se enviarán los documentos al archivo de transferencia o de concentración.
- h) Tipo de organización de los archivos: central, parcial, por departamentos, entre otros.

De acuerdo a la investigación realizada al departamento de archivo se encuentra clasificado en:

<b>TIPOS DE ARCHIVO ACTUAL</b>	
<b>Archivos</b>	<b>Sistema</b>
Expedientes	numérico
Libros	numérico
Tarjetas Índice	Alfanumérico o numeralfa

Adicional a esto posee otros archivos; los cuales no son de uso frecuente

Expedientes Extranjeros	Alfabético
Archivo Magna (digitalizado)	Alfabético

Consideramos que para tener un mayor control y facilitar la búsqueda de documentos, es indispensable establecer los factores influyentes en la selección del sistema; es por eso que creemos necesario emplear el siguiente método:

<b>TIPOS DE ARCHIVO DE LA PROPUESTA</b>	
<b>Archivos</b>	<b>Sistema</b>
Expedientes	Alfanumérico o numeralfa
Libros	Alfanumérico o numeralfa
Tarjetas Índice	Alfanumérico o numeralfa

Expedientes Extranjeros	Alfanumérico o numeralfa
Archivo Magna (digitalizado)	Alfabético

La implementación del manual tiene como finalidad organizar el archivo de acuerdo a las necesidades del Registro Civil de Ibarra.

### **Estrategia**

- ✓ Capacitar al personal mediante disertaciones; que permitan seleccionar el sistema de archivo conveniente.

## **2) FUNCIONES DEL ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL DE IBARRA**

### **Objetivo**

- Su objetivo es lograr llevar un adecuado control de procedimientos que se debe seguir con la recepción de los documentos que reposan en el archivo. Encaminados a cumplir con las necesidades del usuario.

### Contenido

- Todos los documentos que reposan en el archivo del Registro Civil de Ibarra desde el momento de su recepción deben seguir una serie de pasos así como se expresa en el siguiente cuadro:

Recepción	Se reciben los documentos provenientes de diversos canales, en una unidad de correspondencia y archivo.
Compilación	Se reúnen los documentos para formar los expedientes o carpetas.
Clasificación	Se agrupan los documentos relativos a un mismo asunto, tema o materia.
Ordenamiento	Se colocan los documentos en expedientes, y éstos, a su vez; en muebles archivadores, en un orden o secuencia predeterminada, que permita su fácil localización.
Catalogación	Se inicia la apertura de cédulas, tarjetas o fichas, con el fin de agrupar los documentos y formar los diversos tipos de catálogos que con ellos pueden formarse.
Aseguramiento	Se protegen los documentos, dentro de las respectivas carpetas o expedientes, con broches, grapas, clips.

El personal del Registro Civil de Ibarra debe tomar en cuenta la importancia que tienen las funciones del archivo, ya que permiten establecer las normas adecuadas para organizar los documentos y a la vez estar encaminados a cumplir con las necesidades del usuario; por lo tanto es indispensable utilizarlas para: archivos extranjeros, tarjetas

índice, expedientes de matrimonio, nacimiento, defunción, rectificación y renovación.

### **Estrategia**

- ✓ Concientizar al personal del Registro Civil de Ibarra por medio de un debate en el que los participantes comenten sobre el tema y así permitir establecer distintos parámetros que comprenden una buena organización; tomando en cuenta el uso de una ficha en la que se detalle el traslado de la documentación de una sección a otra.

### **3) MATERIALES, MUEBLES Y ACCESORIOS INDISPENSABLES PARA EL ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL DE IBARRA.**

#### **Objetivo**

- Conservar los expedientes, debidamente ordenados y con su documentación respectiva, para que tengan utilidad administrativa o histórica.

#### **Contenido**

#### **Materiales, muebles y accesorios**

- En el mercado existen diversos muebles y equipos según las necesidades de cada empresa o negocio; por ello; es conveniente estar bien informado acerca de las innovaciones, antes de decidirse lo primero que debe considerarse es el sistema de archivo que se piensa aplicar en su oficina. Como por ejemplo:

### **Archivero Lateral**

Este tipo de mueble es ideal para archivar los libros del Registro Civil de Ibarra, ya que estos cuentan con las actas de nacimiento, matrimonio y defunción; teniendo en consideración que muchos de ellos son muy antiguos y necesitan un almacenamiento especial. Porque es un



mueble modular, metálico o de madera, para guardar documentos de diversos tamaños: carta, media carta, oficio, rayos X; que tiene desde una hasta siete gavetas, una encima de la otra, dentro de las cuales se colocan las carpetas con dichos documentos.

También posee un marco para insertar una tarjeta que indica el contenido. Cada gaveta puede recibir unos 5000 papeles.

### **Archivero de Cajón**

Son muebles apropiados para los expedientes del Registro Civil de Ibarra, ya que permiten archivar una gran cantidad de documentos de manera segura y confidencial excelentes para esta clase de información.



Constan de una a cuatro gavetas. El proveedor los entrega con un porta nombre o porta marbete, donde se coloca una tarjeta o etiqueta que

indica el contenido de cada archivero. Viene con sus respectivas chapas para guardar la confidencialidad de los documentos. Se utilizan cajas superiores con codificación por color.

### **Carpetas**

Las carpetas serán utilizadas para guardar los expedientes del Registro Civil de Ibarra, las hay de distintos colores con cejas para utilizarse en el sistema de archivo de cajón que anteriormente habíamos mencionado.



Son conocidas también como “folders”, en el mercado existe una gran variedad de carpetas elaboradas con manila, cartulina suave o gruesa, con una pestaña o ceja, que puede ser de distintos tamaño: carpeta completa, media carpeta, un tercio o un cuarto de ella o una quinta parte de la misma; en dicha pestaña se coloca la etiqueta rotulada.

### **Cajas Archivadoras**

Para los archivos extranjeros que existen en el Registro Civil de Ibarra utilizaremos los archivadores de la figura número tres, permitiendo almacenar una cantidad de información limitada; siendo así apropiados para esta clase de documentos. Aunque las cajas archivadoras las hay en distintas presentaciones ya sean de cartón grueso, plástico o acrílico y las hay para documentos tamaño carta u oficio.

Sirven para: a) organizar y transportar documentos, b) archivar documentos cuando se tienen problemas de espacio.

1)



2)



3)



4)



## Etiquetas

Es uno de los accesorios que emplearemos en la mayoría de los archivos del Registro Civil de Ibarra como son: tarjetas índice, expedientes y libros; brindándonos la facilidad de rotularlos para identificar el contenido del documento y son colocados ya sea en el mueble archivador o en las carpetas.

Existen etiquetas prácticas y modernas, blancas o de colores, que vienen en tiras, planillas o cajas despachadoras. Las más prácticas son de papel autoadhesivo y pueden comprarse en una gran variedad de colores. Se rotulan directamente en la computadora y después se protege el texto con

cinta adhesiva o mediante el uso de protector de plástico denominado mylar



## Mylar

Es fundamental el uso de este material porque nos ayuda a proteger la etiqueta usada en las carpetas que se encuentran en el archivo de los expedientes.



El mylar consiste en una funda protectora de plástico que cubre la etiqueta ya rotulada. Tiene la ventaja de que no se desprende ni se decolora, está cortada exactamente al tamaño de la etiqueta.

## Charolas de Escritorio

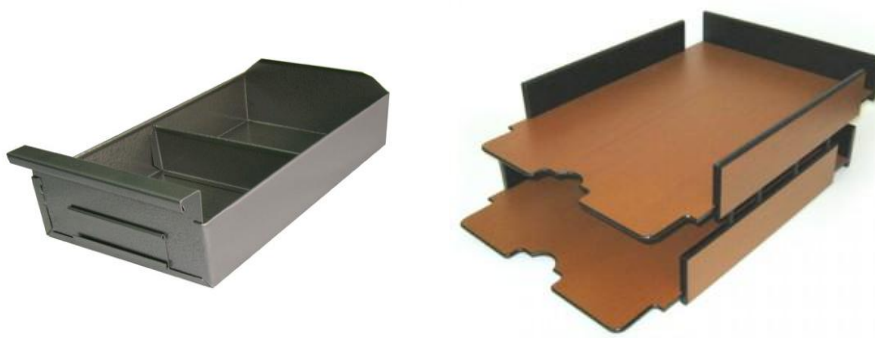
Es necesario usar este tipo de mueble para las tarjetas índice





porque los documentos que se emplean en esta clase de archivo son tamaño A5.

Algunos pueden ser de: madera, metálicas o de acrílico y tienen, principalmente, dos compartimientos: uno para la correspondencia de entrada, la que aún no se atiende, y otra para la correspondencia de salida, es decir aquella que ya está lista para ser clasificada y archivada. Otra clase de organizadores los hay con más gavetas.



### **Estrategia**

- ✓ Toda esta información la presentaremos en una exposición dirigida a los funcionarios del Registro Civil de Ibarra con el fin de transmitir conocimientos técnicos para aplicarlos según el tipo de oficina y de acuerdo a la funcionalidad del archivo.

## **4) LOS CUIDADOS ESPECIALES QUE SE DEBE TENER CON LOS DOCUMENTOS ARCHIVADOS EN EL REGISTRO CIVIL DE IBARRA.**

### **Objetivo**

- Dar a conocer los distintos aspectos que deben considerarse a la hora de guardar la documentación.

## Contenido

Control de expedientes	Es la vigilancia que se ejerce sobre los documentos prestados, desde la fecha en que se prestaron hasta su devolución.
Control de tiempo de guarda y vencimiento	Es un formato que se establece, previo análisis de las necesidades de instituciones y de conformidad con éstas, para fijar el plazo de conservación y vencimiento de los documentos o expedientes que se transfieren al archivo de concentración, una vez concluido su trámite.
Depuración	Es la revisión sistemática que, con base en los plazos de vencimiento, debe efectuarse para retirar del archivo en trámite aquellos documentos o expedientes que, por haber superado todas sus etapas, se consideran terminados. Con esto se evita que, con su volumen, se entorpezcan las actividades, al congestionarse los muebles archivadores. Además, con esto se resuelve el problema de espacio para dar cabida a nuevos documentos.
Eliminación de lo obsoleto	Consiste en extraer de los archivos de trámite, o de transferencia y concentración, los documentos o expedientes cuyo término de conservación ha prescrito, para darlos de baja definitivamente, o pasarlos a su conservación indefinida o histórica, según sea el caso.

Estos aspectos nos permiten determinar el proceso que se debe llevar con la documentación de entrada y salida del archivo hacia otros

departamentos; todo esto con la objetivo de que exista mayor control con la información que maneja el Registro Civil de Ibarra.

### **Estrategia**

- ✓ Para esto es necesario ejecutar socializaciones sobre el tema.

## **5) UTILIDAD DE LOS ARCHIVOS Y EL LUGAR ADECUADO PARA EL ALMACENAMIENTO EN EL REGISTRO CIVIL DE IBARRA**

### **Objetivo**

- Establecer los distintos aspectos que se deben tomar en cuenta para la creación de un archivo y su importancia.

### **Contenido**

Toda empresa sin importar su antigüedad realiza diariamente operaciones de las cuales deben quedar constancias escritas. Esta documentación se guarda, sistemáticamente, en los archivos para facilitar su revisión futura; los documentos constituyen la memoria de las organizaciones; esto es vital para su funcionamiento. Los archivos permiten conservarlos organizados, separados y seguros; además de que se protegen contra el polvo y la humedad. Se consideran también la memoria de los negocios.

### **LOCAL DEL ARCHIVO**

Tradicionalmente los cuartos de almacenamiento de documentos han sido los áticos de los negocios o empresas. Actualmente la idea ha cambiado por completo y se considera que el lugar del archivo debe ser espacioso, ventilado, atractivo bien iluminado y que reúna las condiciones técnicas necesarias.

**Depósito de archivo** Local especialmente equipado y adecuado para el almacenamiento y la conservación de los documentos de archivo.

- **Situación:** En términos generales, el archivo se ubicará cercano a la oficina que sirve o que tiene mayor volumen y movimiento de papeles. Es evidente que, en interés de toda la organización, será útil un estudio previo de todas las situaciones mediante un plano de los locales que se dispone.
- **Ventilación:** Según los higienistas, la temperatura ambiente óptima, para los empleados en trabajo oscila entre los 16 y 18 centígrados con una humedad media del 40%.
- **Iluminación:** De acuerdo a las construcciones modernas, no es simple contar con la iluminación artificial, prefiriéndose la iluminación totalmente indirecta, por ser la más aconsejable para los locales, destinados a archivos, que evita todo reflejo.
- **Disposición:** El espacio disponible para los archivos puede tener forma rectamente o cuadrado, pero en todo caso, tendrá disponible un espacio tal que permitirá un funcionamiento eficiente de dicho servicio.

### **Preservación de materiales en formato papel**

•Mantener la temperatura y la humedad lo más constante posible. Se recomiendan los siguientes registros para papel o pergamino:

Temperatura: 16- 20°C / 60 - 68° F

Humedad relativa: 45-60%

El lugar destinado para el archivo del Registro Civil de Ibarra debe contar con las condiciones anteriormente expresadas; una de ellas es la temperatura y la humedad.

✚ Para los empleados en trabajo es la siguiente:

Temperatura: 16 a 18 °C

Humedad: 40%

✚ En cambio para mayor conservación de los documentos impresos en papel pergamino debe ser:

Temperatura: 16 a 20 °C

Humedad: 45 – 60 %

Siendo así se estableció un punto de equilibrio entre ellos.

Temperatura: 16 °C

Humedad: 45 %

Considerando que existen documentos almacenados desde el año 1996 se determinó el ambiente óptimo para ello.

### **Estrategia**

- ✓ Instruir al personal del Registro Civil de Ibarra en cómo debería ser el lugar apropiado para el archivo, ya que ahí se destinará toda la información valiosa para la institución y así permitir una mayor conservación de los documentos.

## **6) CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS APTAS PARA EL ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL DE IBARRA.**

### **Objetivo**

- Proporcionar datos importantes sobre las cualidades que debe poseer la persona encargada del archivo.

### **Contenido**

A menudo las empresas grandes cuentan con un departamento de archivo, constituido por un equipo de empleados especializados en la materia; en cambio, en las oficinas medianas o pequeñas, son las

secretarias o asistentes responsables de archivar los documentos. Para hacerlo eficazmente se requiere poseer:

- ❖ Conocimientos técnicos.
- ❖ Información amplia.
- ❖ Cultura general.
- ❖ Criterio amplio.
- ❖ Integridad.
- ❖ Solvencia moral.
- ❖ Reconocida honradez.
- ❖ Discreción.

### **Estrategia**

- ✓ Realizar talleres orientados a desarrollar destrezas que permitan determinar la persona indicada para ejercer las actividades que implica ser responsable del departamento de archivo.

## **7) TÉCNICAS PARA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL REGISTRO CIVIL DE IBARRA**

### **Objetivo**

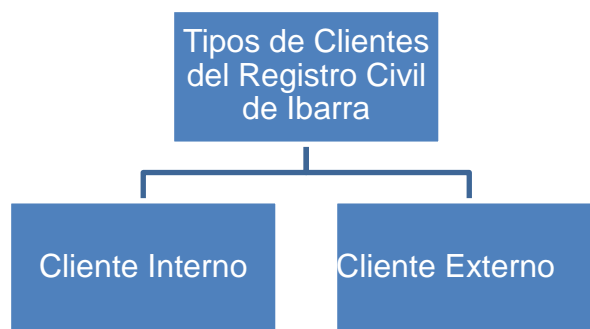
- El talento humano cumpla con el rol fundamental de realizar su trabajo de la mejor manera posible y orientarlo a la satisfacción del cliente en el Registro Civil de Ibarra.

### **Contenido**

La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

## IMPORTANCIA

El elemento diferenciador de una empresa, es sin duda la atención al cliente. Dentro de un mismo sector, donde se ofrece idéntico servicio o producto, los clientes acudirán sin lugar a dudas, a aquella empresa que les ofrezca una mejor atención.



### **Reglas importantes para las personas que atiende:**

- 1.- Mostrar atención
- 2.- Tener una presentación adecuada
- 3.- Atención personal y amable
- 4.- Tener a mano la información adecuada
- 5.- Expresión corporal y oral adecuada

### **Estrategia**

- ✓ Brindar asesoramiento al personal del Registro Civil de Ibarra, para que conozca más sobre el tema y lograr que lo ponga en práctica; obteniendo resultados positivos en el buzón de sugerencias.

## **8) MODALIDADES DE ATENCIÓN CON EL CLIENTE DEL REGISTRO CIVIL DE IBARRA**

### **Objetivo**

- Optimizar los recursos humanos, fomentar la participación y el trabajo en equipo.

### **Contenido**

Las distintas modalidades de atención con el cliente tienen por objeto facilitar y personalizar el servicio para satisfacción de las expectativas del cliente.

Una atención de calidad depende de la perfecta interrelación de las distintas unidades productivas que componen el servicio final al cliente.

### **La actitud de servicio o la profesionalidad de los equipos**

Es el trabajador quien, con su actitud, representa a la empresa ante el cliente. El personal de contacto debe intentar en todo momento ser servicial, no servil, incluso superando las propias competencias; esta manera de actuar facilita la relación con el cliente, y permite entender posteriormente informar a los clientes de cuanto necesiten.

Alcanzar y mantener el éxito en las organizaciones modernas requiere talentos prácticamente imposibles de encontrar en un solo individuo, requieren de la interacción entre las personas. Trabajo en equipo no significa solamente trabajar juntos, es algo más, es una forma de pensar, sentir, y compartir algo en común que hace al trabajador comprometerse con los objetivos programados para el grupo.

Las personas, como los equipos de trabajo, necesitan encontrar la actitud adecuada para alcanzar sus objetivos y metas, como también identificar aquellas que lo alejan de sus propósitos.



### **La actitud y motivación de un equipo están muy relacionados con:**

- Estar cualificados para el desempeño de la actividad. A este respecto es crucial diseñar un correcto perfil profesional que encaje con los requerimientos del puesto de trabajo, además de practicar una selección de personal adecuada.
- Desarrollar las aptitudes profesionales a través de programas de formación continua, no sólo para la actualización profesional, sino también para la promoción laboral y la autoestima personal.
- Percibir la valoración que la empresa tiene de su plantilla tanto a nivel individual como colectivo.
- Mantener una buena relación con el resto de los miembros del equipo.
- Sentirse parte activa de la empresa y estar identificado con el negocio.
- Recibir información sobre los objetivos de la empresa, área de trabajo.
- Tener una contraprestación salarial justa y acorde con el esfuerzo realizado.

### **Estrategia**

- ✓ Realizar actividades recreativas con la finalidad de motivar al personal a mejorar su actitud y desarrollar un ambiente laboral positivo.

## **6.9 IMPACTOS**

### **6.9.1 Impacto Social**

Este manual está elaborado con sentido didáctico; permitiendo que los funcionarios adquieran conocimientos prácticos, los cuales faciliten el desempeño laboral y mejoren la imagen institucional; a través de la correcta organización del archivo.

Solo se puede lograr la excelencia en la atención al cliente con el aporte de todos sus participantes tanto el cliente interno como el externo, con ello se espera establecer espacios de comunicación con el público, buscando la alternabilidad y desde el punto de vista institucional lograr el éxito.

#### ➤ **6.10 DIFUSIÓN**

Se realizó una capacitación al personal de archivo mediante la socialización de las estrategias establecidas en la propuesta y se hizo la entrega del manual a la institución como una herramienta de apoyo para el manejo del sistema de organización del archivo, en el cual se detalló paso a paso la función de cada una de las normas.

#### ➤ **6.11 BIBLIOGRAFÍA**

- ABUADILI NAHÚM, Josefina (2.008) Cómo organizar eficazmente archivos y documentos.
- ALARCÓN, Julio César (2.009) Talleres de Metodología de la Investigación.
- BAKER, Donna L. (.2009)Técnicas Esenciales
- DORADO JUÁREZ, José Antonio; GARCÍA ISA, María Isabel (2.010) Protocolo, Relaciones Públicas y Comunicación.
- GARCÍA ORTÍZ, Francisco; GARCÍA ORTÍZ, Pedro Pablo y GIL MUELA, Mario (2.009) Técnicas de Servicio y Atención al Cliente.
- HERNÁNDEZ CASTILLO, Claudia (2.009) Calidad en el Servicio.
- LONDOÑO MATEUS, María C. (2.005) Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones.
- PARERA PASCUAL, Cristina. (2.011) Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa.

- PAZ COUSO, Renata (2.005) Atención al Cliente: guía práctica para el Trabajo de Grado.
- PÉREZ TORRES, Vanessa Carolina (2.006) Calidad Total en la Atención al Cliente.
- POSSO, Miguel (2.004) Metodología para el Trabajo de Grado
- TANODI, Aurelio y TANODI Branco. (2.011)Manual de Archivología Hispanoamericana Teorías y Principios1º Edición (2011).
- TOSSO Kelo (2.003) Atención al Cliente.
- TSCHOHL, John (2.007) Cómo conservar cliente con un buen servicio
- VÁSQUEZ MURILLO, Manuel (2.006) Cómo seleccionar documentos de archivo

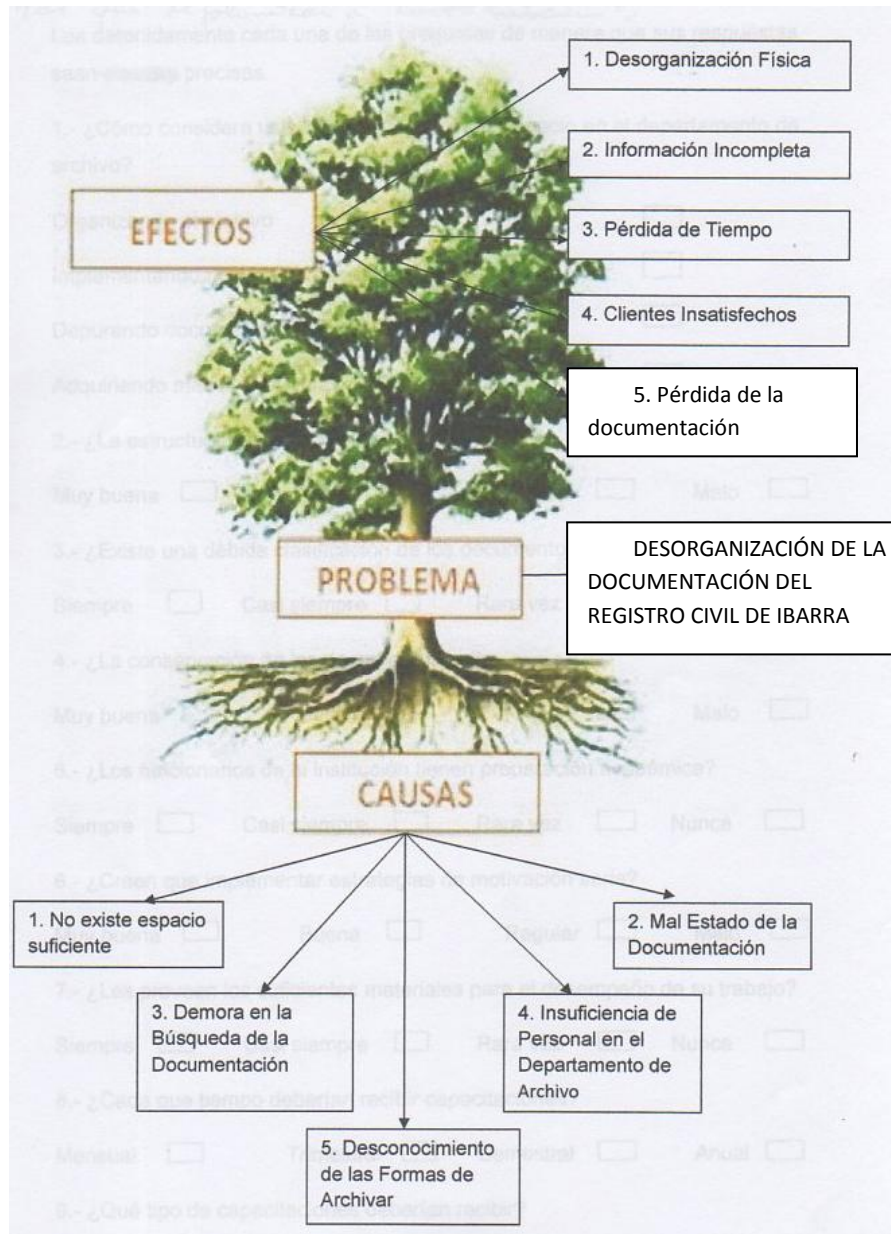
➤ **6.11.1 LINKOGRAFÍA**

- ❖ <http://Archivohistorico.villaclara.cu/informaciones/documentos/manual-estudio-curso-archivo-para-secretarias>
- ❖ <http://www.conservatusdocumentos.blogspot.com/> Lina Marcela Giralda
- ❖ <http://www.monografias.com/trabajos7/arch/arch.shtml>  
[clasificandocumentos/caracteristicas-que-debera-reunir-archivo](http://www.monografias.com/trabajos7/arch/arch.shtml)
- ❖ [www.Monografias.com](http://www.Monografias.com)>AdministraciónyFinanzas
- ❖ [www.slideshare.net/paholandrea/tipos-de-documento-de-archivo](http://www.slideshare.net/paholandrea/tipos-de-documento-de-archivo)

# **ANEXOS**

# ANEXO 1

## ÁRBOL DE PROBLEMAS



## ANEXO 2

### MATRIZ DE COHERENCIA

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
<p>Tema: Estudio de la organización y archivo de documentos del Registro Civil de Ibarra y su incidencia en la atención a los usuarios.</p>	<p>Determinar cómo está organizada la documentación del departamento de archivo del Registro Civil de Ibarra, mediante una encuesta realizada a funcionarios y usuarios para mejorar los procesos archivísticos que permitan una óptima atención a los clientes de la Institución.</p>
<b>PREGUNTAS DIRECTRICES</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<p>1.- ¿Cuál es la situación actual del archivo del Registro Civil de Ibarra?</p> <p>2.- ¿Cuáles son las causas y efectos del problema de archivo y cómo afectan a los usuarios?</p> <p>3.- ¿La aplicación de un manual mejorará la situación del archivo y por ende la atención a los clientes?</p> <p>4.-¿Para que el problema investigado tenga solución será necesario la socialización de la propuesta de solución?</p>	<p>1) Diagnosticar la situación actual de la organización y archivo de documentos.</p> <p>2) Establecer a que se deben las falencias en la organización de archivos y como está afecta en la atención a usuarios.</p> <p>3) Elaborar un manual para mejorar la operabilidad del archivo y por ende del servicio.</p> <p>4) Socializar el manual a los funcionarios de la Institución</p>

**ANEXO 3**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Señor funcionario del Registro Civil de Ibarra le solicito de la manera más comedida se digne contestar las preguntas que se plantean a continuación.

Lea detenidamente cada una de las preguntas de manera que sus respuestas sean precisas, marque con una X en los recuadros.

1.- ¿Cómo considera usted la infraestructura de la Institución?

Excelente  Buena  Regular  Mala

2.- ¿Existe por parte de usted una actitud de colaboración hacia el usuario que la calificaría de?

Excelente  Buena  Regular  Mala

3.- ¿Existe una debida clasificación de los documentos?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

4.- ¿La conservación de los documentos es?

Excelente  Buena  Regular  Mala

5.- ¿Los funcionarios de la institución tienen predisposición para la atención al usuario?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

6.- ¿Cree que se debe implementar una tramitación más eficaz para mejorar la calidad en la atención?

Excelente  Buena  Regular  Mala

7.- ¿Le proveen los suficientes materiales para el desempeño de su trabajo?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

8.- ¿Reciben los clientes una atención oportuna?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

9.- ¿Cree usted que la capacitación continua ayudaría en su desempeño laboral?

Mucho  Poco  Casi Nada  Nada

10.- ¿Usted como funcionario del establecimiento cree que tiene preferencia con los usuarios?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

11.- ¿Cree usted que la atención brindada logra satisfacer las necesidades del usuario?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

12.- ¿Cómo calificaría la agilidad que se brinda en los trámites que realizan los usuarios?

Excelente  Buena  Regular  Mala



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Señor usuario del Registro Civil de Ibarra les solicitamos de la manera más comedida se digne contestar las preguntas que se plantean a continuación.

Lea detenidamente cada una de las preguntas de manera que sus respuestas sean precisas marque con una X en los recuadros.

1.- ¿La infraestructura de la institución es?

Excelente  Buena  Regular  Mala

2.- ¿Usted recibió una tramitación eficaz en los servicios de la Institución?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

3.- ¿El desempeño de la persona encargada del departamento de archivos es?

Excelente  Buena  Regular  Mala

4.- ¿Existe agilidad en los trámites?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

5.- ¿El personal debería capacitarse?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

6.- ¿Cree usted que el personal tiene aptitud para el cargo que desempeñan?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

7.- ¿Cree usted que el personal logra satisfacer sus necesidades?

Mucho  Poco  Casi Nada  Nada

8.- ¿Le brindan atención oportuna los funcionarios de esta institución?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

9.- ¿Las actitudes de los empleados de archivo son?

Excelente  Buena  Regular  Mala

10.- ¿Existe solución a los problemas que se presentan en los usuarios?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

11.- ¿Existen condiciones para una atención oportuna?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

12.- ¿Los funcionarios del establecimiento tienen preferencias con los usuarios?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

13.- ¿El tiempo de espera para ser atendido en el área de archivo es?

Muy largo  Largo  Mediano  Corto

14.- ¿Cree usted que la capacitación al personal ayudará a mejorar la agilidad en la atención?

Mucho  Poco  Algo  Nada

15.- ¿Cree usted que se necesita un manual que oriente la atención al usuario del Registro Civil de Ibarra?

Siempre  Casi Siempre  Rara vez  Nunca

**ANEXO 4**

**FOTOS**





**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN IMBABURA**



## **Certifico:**

Que la Señorita VERÓNICA YADIRA CHUGÁ MORÁN, con cédula Nro 040158104-6, el día 21 de marzo del 2014, se encontró en la Institución realizando la socialización del Manual de Organización para Archivo, en la misma que se encontraron presentes los servidores del Área de Archivo.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad facultando al interesado hacer uso del presente para los fines que creyere conveniente a excepción de trámites judiciales.

Ibarra, 21 de marzo del 2014

Atentamente;

Ing. Jessica Peñafiel A.  
**TALENTO HUMANO IMBABURA**





## 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			
<b>CÉDULA IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	0401581046	
<b>APELLIDOS NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	CHUGÁ MORÁN VERÓNICA YADIRA	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Pugacho Bajo		
<b>EMAIL:</b>	Vero2990flaquita@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	0997295513

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“LA ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL. AÑO 2013. PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN”
<b>AUTOR (ES):</b>	CHUGÁ MORÁN VERÓNICA YADIRA
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2014/06/12
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. Galo Álvarez

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

Yo, CHUGÁ MORÁN VERÓNICA YADIRA, con cédula de identidad Nro. 0401581046, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 12 días del mes junio de 2014

**EL AUTOR:**

(Firma) .....

Nombre: CHUGÁ MORÁN VERÓNICA YADIRA



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, CHUGÁ MORÁN VERÓNICA YADIRA, con cédula de identidad Nro.0401581046 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **“ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE DOCUMENTOS DEL REGISTRO CIVIL DE IBARRA Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS. AÑO 2.014. PROPUESTA ALTERNATIVA”** que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciado en Educación Básica Mención Ciencias Naturales en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 12 días del mes de junio de 2014

(Firma) Verónica Y. Chugá.....

Nombre: CHUGÁ MORÁN VERÓNICA YADIRA

Cédula: 0401581046