



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS Y DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D03- COTACACHI EN EL AÑO 2014”

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

AUTORA:

Gómez Farinango Nelly Piedad

DIRECTORA:

MSc. Gladys Cisneros

Ibarra, 2015

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Directora del Trabajo de Grado con el siguiente tema: "ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS Y DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D03-COTACACHI EN EL AÑO 2014". Trabajo realizado por la señorita egresada GÓMEZ FARINANGO NELLY PIEDAD, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

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



MSc. Gladys Cisneros

DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis seres queridos, a mi esposo, a mi hijo y a mis padres por ser el pilar fundamental y apoyo incondicional, quienes con su amor, preocupación y paciencia me ayudaron a culminar mi carrera.

Nelly

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, por acogerme en sus aulas y brindarme sus conocimientos académicos y de manera especial a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología que me dio la oportunidad de estudiar y ser profesional en el campo laboral, a través de la Educación Semipresencial.

A los docentes de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, que con dedicación y esfuerzo han orientado la formación profesional de los estudiantes, en especial a la Magíster Gladys Cisneros, quien con su valioso conocimiento supo guiarme en el desarrollo del trabajo.

Al personal de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03- Cotacachi, por su gentil colaboración al proporcionarme la información necesaria para el cumplimiento de este trabajo y en especial a cada uno de los usuarios de la esta dependencia.

Nelly

RESUMEN

El trabajo de las secretarías se enfoca en agilizar los procesos de atención al usuario, permitiendo cumplir con la misión establecida por la Institución mediante una capacitación permanente. La Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, entidad donde se realizó este trabajo, necesita aplicar un modelo de seguimiento, organización y archivo de documentación. En esta investigación se identificó falencias en el área de Secretaría General desde donde se administra el ingreso de los documentos, no cuentan con un área de archivo centralizado y cada unidad administrativa maneja y lleva el control de los documentos que salen de la Institución, es así que, se evidencia el tiempo que lleva en la entrega de respuestas al usuario y tiempo en localizarla en caso de requerir dicha información, muchas veces causando malestar a ciertos clientes. Identificado el problema se procedió a recopilar información necesaria a través de una entrevista dirigida a los servidores públicos que laboran en la Institución y mediante una encuesta a los docentes, directores y estudiantes de las instituciones educativas del cantón Cotacachi, datos que nos permitieron realizar una propuesta de implementación de una guía de organización de los archivos y documentos para implementar un archivo centralizado, mismo que permitirá mantener una organización adecuada y dar seguimiento a los trámites de los usuarios. La propuesta de implementar una guía de archivo centralizado para mejorar los procedimientos de ingreso, organización, clasificación y conservación documental, servirá de consulta y seguimiento de cada trámite, de esta manera se busca reducir el tiempo que lleva localizar los trámites de los usuarios internos y externos. La guía es una recopilación de técnicas, procesos y demás normas que se emplean para obtener un archivo centralizado que agrupa toda la información generada en las dependencias administrativas en una sola área, mejorando la atención al cliente de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi.

ABSTRACT

The secretarie's work focuses on expediting the process of customer service, fulfilling the mission established by the institution through continuing training. This researching work was done on The Intercultural Bilingual Educational Department of Cotacachi, which needs to apply a model tracker, file organization and documentation. In this research shortcomings were identified in the area of Secretary General from which the get in of the documents are administered not have an area of centralized file and each administrative unit manages and keeps track of the documents coming out of the institution, so that, the time taken in delivering answers to the user and time required to locate this information were proved and evaluated, often causing discomfort to certain customers. Identified the problem the proposal was to collect necessary information through an interview aimed at public workers and through a survey of teachers, principals and students of educational institutions of Cotacachi, data that allowed us to Implementation of an organization guide files and documents to implement a centralized file, same which will maintain an adequate organization and monitoring procedures of users. The proposal is to implement a centralized file guide to improve admission procedures, organization, classification and document preservation, consultation and will monitor each procedure to reduce the time it takes to locate the procedures for internal and external users. The guide is a collection of techniques, processes and other rules that are used for centralized file that gathers all the information generated in the administrative offices in one area, improving customer of Intercultural Education Bilingual Department on Cotacachi.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	1
1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3.1 Unidad de observación.....	4
1.3.2 Delimitación temporal.....	4
1.3.3 Delimitación espacial.....	4
1.4 OBJETIVOS.....	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	5
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.6 FACTIBILIDAD	6
CAPÍTULO II.....	7
2 MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2. FUNDAMENTACION SOCIOLOGICA.....	10
2.3. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.....	11
2.4. FUNDAMENTACION TÉCNICA	12
2.4.1. Archivo centralizado	12

2.4.2. Finalidad de Archivo	13
2.4.3. La Archivística	15
2.4.4. Organización de los archivos.....	17
2.4.5. Etapas de Archivo	18
2.4.6. Tipos de archivos	19
2.4.7. Archivo Centralizado	21
2.4.8. Clases de Archivo.....	22
2.4.9. Recursos básicos del archivo	24
2.4.10. Las Carpetas	26
2.4.11. Equipos y sistemas de conservación de documentos	29
2.4.12. Sistemas fundamentales de clasificación	30
2.4.13. La documentación	31
2.4.14. Definición del Documento	31
2.4.15. Qué es la documentación?	32
2.4.16. Unidades de Conservación.....	33
2.4.17. Clasificación de documentos	34
2.4.18. Atención al Cliente.....	35
2.4.20. Principios básicos del Servicio	36
2.4.23. Usuario y cliente	39
2.4.25. Elementos y Fases de una Conversación telefónica.	41
2.5. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	45
2.6. GLOSARIO DE TÉRMINOS	47
2.7. PREGUNTAS DE DIRECTRICES.....	50
2.8. MATRIZ CATEGORIAL.....	52
CAPÍTULO III	53
3. METODOLOGÍA.....	53
3.1. Tipo de investigación	53
3.1.1. Investigación Bibliográfica	53
3.1.2. Investigación Descriptiva	53
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	53
3.2.1. Método Inductivo	54

3.2.2. Método Deductivo	54
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	54
3.3.1. La encuesta.....	54
3.4. POBLACIÓN.....	55
CAPÍTULO IV.....	57
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	57
4.1. PROCESOS	57
4.2. Resultados de la encuesta aplicada a los servidores públicos de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe Nro. 3 de Cotacachi.....	58
4.3. Resultados de las entrevistas aplicadas a los usuarios-clientes externos de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi.....	69
CAPÍTULO V.....	79
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1. CONCLUSIONES	80
5.2. RECOMENDACIONES.....	81
CAPÍTULO VI.....	82
6. LA PROPUESTA.....	82
6.1. TÍTULO	83
6.2. JUSTIFICACIÓN.....	83
6.3. FUNDAMENTACIÓN.....	84
6.4. OBJETIVOS.....	84
6.4.1. General	84
6.5. IMPORTANCIA.....	85
6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	85
6.7. FACTIBILIDAD	85
6.8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	86

6.9.	IMPACTOS	112
6.9.1.	Impacto social.....	112
6.9.2.	Impacto tecnológico.....	112
6.9.3.	Impacto administrativo.....	112
6.10.	Difusión.....	112
6.11.	BIBLIOGRAFÍA	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de Funcionarios	55
Tabla 2: Población de usuarios externos	56
Tabla 3: Resultados Pregunta N° 1 de la encuesta.....	58
Tabla 4: Resultado Pregunta N° 2 de la encuesta	59
Tabla 5: Resultados Pregunta N° 3 de la encuesta.....	60
Tabla 6: Resultados Pregunta N° 4 de la encuesta.....	61
Tabla 11: Resultados Pregunta N° 9 de la encuesta.....	66
Tabla 12: Resultados Pregunta N° 10 de la encuesta.....	67
Tabla 13: Resultados Pregunta N° 11 de la encuesta.....	68
Tabla 14: Resultados Pregunta N° 1 de la entrevista.....	69
Tabla 15: Resultados Pregunta N° 2 de la entrevista.....	70
Tabla 16: Resultados Pregunta N° 3 de la entrevista.....	71
Tabla 17: Resultados Pregunta N° 4 de la entrevista.....	72
Tabla 18: Resultados Pregunta N° 5 de la entrevista.....	73
Tabla 19: Resultados Pregunta N° 6 de la entrevista.....	74
Tabla 20: Resultados Pregunta N° 7 de la entrevista.....	75
Tabla 23: Resultados Pregunta N° 10 de la entrevista.....	78
Tabla 24: Resultados Pregunta N° 11 de la entrevista.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Archivo centralizado con control centralizado	22
Gráfico 2: Archivo descentralizado con control descentralizado	23
Gráfico 3: Muebles y equipos de oficina.....	24
Gráfico 4: Ficheros y tarjeteros	25
Gráfico 5: Las carpetas	25
Gráfico 6: Carpetas colgantes	26
Gráfico 7: Carpetas con fundas.....	27
Gráfico 8: Carpetas con gomas.....	27
Gráfico 9: Carpeta con anillos	28
Gráfico 10: Carpeta de congreso	28
Gráfico 11: Resultados Pregunta N°1 de la encuesta	58
Gráfico 12: Resultados Pregunta N° 2 de la encuesta	59
Gráfico 13: Resultados Pregunta N° 3 de la encuesta	60
Gráfico 14: Resultados Pregunta N° 4 de la encuesta	61

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03 - Cotacachi está conformada por 33 servidores públicos, los cuales se encuentran cumpliendo sus funciones en beneficio de la colectividad del cantón Cotacachi, ofreciendo servicios educativos a través de la administración y gestión de recursos dispuestos desde el Ministerio de Educación, del cual surgen archivos que son producto del trabajo diario de cada oficina y que actualmente se encuentran acumulados.

Los archivos que mal organizados no permiten tomar decisiones inmediatas a las autoridades de la institución, por lo que se analizó la situación actual sobre la necesidad de manejar un archivo centralizado en la institución que permita un trabajo más eficiente.

La investigación estableció las causas del problema y se presentó a la institución una alternativa de solución para el proceso de archivo, seguimiento y entrega de información de los diferentes trámites, aplicando una guía para el manejo y seguimiento de archivo y la documentación.

El trabajo está estructurado por los siguientes capítulos:

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

En el **Capítulo II** se desarrolla el marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigarse, a la vez se incluye un glosario de términos técnicos con su respectivo significado y las principales interrogantes de investigación con su respectiva matriz categorial.

En el **Capítulo III** se expone la metodología en general que se usó durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos y poblaciones que van a orientar y participar en la investigación.

En el **Capítulo IV** se describe la interpretación y análisis de resultados obtenidos mediante instrumentos de recopilación de datos y presentados en cuadros y gráficos estadísticos.

En el **Capítulo V** se presentan las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados interpretados de las encuestas.

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

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

El desempeño profesional de una secretaria en el mundo actual es un desafío y exige grandes cambios, por lo tanto debe tener conocimientos profundos sobre el manejo de los archivos y documentos que forman parte del desarrollo de una institución, una preparación de calidad que permita adaptarse a los nuevos requerimientos de la sociedad.

La inadecuada aplicación de las técnicas de archivo y normas para el manejo de los documentos que utilizan las secretarías de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, crea la necesidad de investigar el origen del problema de la desorganización de los archivos.

Las personas encargadas de la labor de secretaría que se encuentran en la Institución, no son tituladas en la rama correspondiente lo que dificulta llevar ordenadamente el archivo con sus técnicas adecuadas para el tipo de documentos que se van generando diariamente.

Poca capacitación en el área de archivística y manejo de la documentación no permite cumplir con las metas propuestas por la institución, el hábito de seguir empleando los mismos métodos desde años atrás hacen del trabajo de la secretaria muy monótono y desagradable para el cliente que lo solicita los servicios, el objetivo que se busca es implementar un sistema adecuado que permita centrar la información en una sola área, desde donde se manejará correctamente a

través de un sistema documental que permita localizar fácilmente la información que requiere la institución y los usuarios.

Las secretarías deben poseer óptimos conocimientos tecnológicos, más aún, cuando el trabajo de esta área demanda manejo de sistemas implementados por el Gobierno como el sistema QUIPUX, que requiere de atención inmediata, veraz y confiable.

Para llevar una buena organización de los documentos de la Institución, la secretaria debe tener una actitud positiva y dedicarse diariamente hasta obtener un archivo bien organizado, para lo cual la responsable debe actualizarse sus conocimientos, buscando nuevas innovaciones que exige el mundo actual.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, se observó la existencia de falencias en el área de archivo por la inadecuada aplicación de métodos y desconocimientos de técnicas que induce a errores al momento de archivar los documentos.

Poca capacitación en normas y técnicas de archivo y documentación originaron aspectos negativos en la atención al cliente ocasionando malestar en los usuarios internos y externos de la Institución, para evitar inconvenientes que podría afectar a la imagen de la administración, fue esencial perfeccionar una serie de técnicas para atender las necesidades de los usuarios, al elegir el sistema adecuado para archivar, aprender a estructurar y preservar íntegramente los documentos en un solo lugar es una particularidad de la secretaria, todo aquello comprende la responsabilidad y la creatividad con el cual lleva un trabajo.

Se pudo observar que el personal que labora en el área de Secretaría General no es suficientemente calificado, se encuentra cumpliendo la función de secretaria sin ser profesional en la rama, lo que provoca que exista la desorganización de los archivos ya que el desconocimiento del proceso de gestión de diferentes documentos no permite realizar un trabajo eficaz.

El manejo de un sistema apropiado es fundamental en todo proceso de entrega y recepción de información que ingresa a la dependencia, más aun, cuando se trata del archivo institucional, que es parte de la existencia de la entidad, al no manejar mediante un sistema se prestará a las críticas y una mala imagen, por lo que, la parte archivística es un punto clave que toda secretaria debe tener presente al momento de recibir una información, los documentos deben permanecer en un lugar correcto y de fácil localización para atender los requerimientos de los clientes.

Se evidenció que la Institución cuenta con un espacio poco funcional para área de archivo que no permite organizar y atender los requerimientos de los usuarios sin contratiempo, la falta de implementación de equipos y mobiliario en esta área, provoca el desorden en la localización de información guardada.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Después de realizar algunas observaciones se puso en práctica la investigación en base al problema encontrado en la Institución y que se resume en la siguiente interrogante:

¿De qué manera incide la organización de los archivos y documentos en la atención al cliente en la Dirección de Educación

Intercultural y Bilingüe 10D03- Cotacachi y cómo se puede estructurar un archivo centralizado?

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Unidad de observación

Esta investigación fue dirigida a las secretarias y demás servidores públicos que laboran en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe Nro. 3 - Cotacachi.

1.3.2 Delimitación temporal

El trabajo de investigación se realizó desde el mes de septiembre de 2014 al mes de febrero del 2015.

1.3.3 Delimitación espacial

El trabajo se desarrolló en las oficinas de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe Nro. 3 de Cotacachi, ubicada en la calle Vicente Rocafuerte 12-06 y Av. 10 de agosto, frente al Parque San Francisco del cantón Cotacachi, Provincia de Imbabura.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Mejorar la organización de los archivos y documentos de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03-Cotacachi, mediante la implementación del sistema de archivo centralizado y la aplicación de un sistema documental de archivo que permita ofrecer una buena atención al cliente.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del archivo en la unidad de Secretaria General de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi.
- Fundamentar teóricamente las variables.
- Elaborar una guía interactiva para la implementación del archivo centralizado y sistema documental.
- Socializar y validar la propuesta a las autoridades, funcionarios y secretarías de la Institución para lograr el cambio en el manejo documental.

1.5 JUSTIFICACIÓN

El trabajo dio a conocer una guía con técnicas para organizar y acceder a los archivos y documentos mucho más rápido; a través de la aplicación de la guía se mejorará la atención al cliente interno y externo ya que el sistema de archivo centralizado permitirá organizar los archivos y documentos correctamente y el sistema documental de archivo localizará la información inmediatamente, logrando calidad en el servicio al cliente.

La implementación y manejo del sistema de archivo centralizado fue de gran utilidad porque permitió a los usuarios tener mayor confiabilidad y seguridad en las acciones a seguir para cada gestión, alcanzando la aceptación positiva en los objetivos planteados por la institución.

Se ofrecerá un servicio de calidad a las instituciones que requieren la información, Además esta investigación se desarrolló según el método

establecido por la Universidad Técnica del Norte, de la facultad de Educación, Ciencia y Tecnología y de acuerdo a las exigencias y condiciones para la elaboración de Trabajos de grado.

Finalmente, ante la desorganización del archivo de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03 - Cotacachi, se presentó una alternativa de solución que involucró la implementación y la utilización del archivo centralizado con sus respectivas técnicas para que la información de la Institución, permanezca bien resguardado cumpliendo su ciclo vital según las etapas por las que sucesivamente atraviesan desde que se producen hasta que son eliminados o conservados permanentemente.

1.6 FACTIBILIDAD

Esta investigación contó con la colaboración de las Autoridades y demás servidores públicos de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03-Cotacachi. Además, existió amplia bibliografía para consultar esta temática.

Este trabajo de grado se realizó en el lugar de trabajo de la investigadora lo cual facilitó para el cumplimiento oportuno. También se logró tener acceso a la información de la Institución que sirvió como un aporte para este trabajo.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

2.1.1.1. Teoría Humanista

(Arias Soto, M, 2004) La teoría humanista ha sido descrita como la tercera fuerza en la psicología moderna. Rechaza tanto el determinismo freudiano de los instintos como el determinismo ambiental de la teoría del aprendizaje. Los humanistas tienen una visión muy positiva y optimista de la naturaleza humana. (p. 23).

La aproximación humanista afirma que los seres humanos son agentes libres con capacidades superiores para utilizar los símbolos y pensar en términos abstractos, de esta manera considera que la gente es capaz de hacer elecciones inteligentes, de ser responsables de sus acciones y realizar su potencial como persona autorrealizadas. Los humanistas mantienen una visión holística del desarrollo humano, que considera a cada persona como un ser íntegro y único de valor independiente. Según esta postura, una persona es algo más que una colección de pulsiones, instintos y experiencias aprendidas. Tres de los más famosos líderes de la psicología humanista fueron Charlotte Bühler y Abraham Maslow.

El eje central de esta teoría es la existencia individual como fundamento de la personalidad humana, toma en cuenta la conciencia del ser humano como principal característica que lo

lleva a ser capaz de reconocer el mundo en que vive en blanco y negro, en positivo y negativo, el con su albedrio puede elegir un proyecto de vida con cierto grado de libertad.

El trabajo de los seguidores de la teoría humanista en cuanto a su metodología es completamente a su filosofía, siendo entonces la fenomenología la vía propuesta entendiendo que los fenómenos que producen las cosas en la mente, las vivencias, los símbolos que suponen la espiritualidad, pueden y deben ser objeto de investigación.

Sin embargo la teoría humanística debe tener su lugar en el saber académico, para así someterse al rigor de la crítica constructiva, más aun cuando en la naturaleza comportamental del ser humano nada es absoluto y todo es relativo.

La autorrealización es alcanzar el potencial completo, pero para esto debemos pasar por un proceso continuo en las que se debe utilizar las propias capacidades de manera plena, creativa para explorar los talentos propios de cada ser humano y potenciarlos al máximo.

La teoría humanista busca que el hombre se forme como humano y propicie la realización de los demás seres humanos, que fomente un espíritu de colaboración que demuestre sus emociones, sentimientos y aspiraciones, que viva con valores éticos y morales, que todos los que vivimos en esta sociedad trabajemos con orgullo pero sobre todo con amor.

2.1.1. FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

2.1.1.2. Teoría Cognitiva

(Linares, 2011) La teoría cognoscitivista tiene sus raíces en las corrientes filosóficas denominadas relativismo positivo y fenomenológico. Esta corriente psicológica del aprendizaje se aboca al estudio de los procesos cognoscitivistas y parte del supuesto de que existen diferentes tipos de aprendizaje, esto indica que no es posible explicar con una sola teoría todos los aprendizajes. (p. 1).

Hizo su irrupción en los primeros años del presente siglo respaldada por psicólogos alemanes como Wertheimer, Kohler, Koffa y Lewin. El desarrollo de esta línea cognoscitivista fue una reacción contra el conductismo de Watson Holt y Tolman rechazaron fuertemente conceptos de condicionamiento y enfatizan desde su punto de vista que los individuos no responden tanto a estímulos sino que actúan sobre la base de creencias, convicciones actitudes y deseos de alcanzar ciertas metas, esta posición es conocida como conductismo-cognoscitivista.

Los aportes de la Psicología experimental moderna y de Piaget conforman otro de sus elementos básicos. Se piensa que los aportes nuevos del cognoscitvismo son de tal magnitud que solo con ellos bastaría para intentar el conocimiento de la conducta del ser humano.

Esta teoría busca armonizar la conducta de las personas, una de las formas apropiadas de llevar armónicamente un trabajo en equipo, es el respeto mutuo entre todos los que conforman una sociedad.

2.2. FUNDAMENTACION SOCIOLOGICA

2.1.1.3. Teoría socio – crítica

(Castillo Romero, 2012) Podemos entonces comprender a la sociología como el estudio científico de las relaciones de grupo que se producen entre los seres humanos, por tanto tiene una visión de conjunto y un objetivo general: observar y analizar de forma sistemática la complejidad del desarrollo social y el grado de organización que los humanos hemos producido a lo largo de nuestra historia. (p. 14-16)

El concepto idea de sociedad nos remite invariablemente a las relaciones entre individuos, ello debido al hecho de que la conducta humana se halla orientada de innumerables formas hacia las otras personas. Los seres humanos no sólo viven juntos, sino que cotidianamente se encuentran en interacción, respondiendo unos a otros, orientando sus acciones en relación con la conducta de los demás y siempre con un doble fin: allegarse algo que necesitan y ayudar a otros a conseguirlo.

La sociedad es un concepto que representa siempre un grupo de seres humanos que cooperan en la realización de casi todos sus intereses, entre los que encontramos de modo invariable su preservación y mantenimiento. La sociedad es, pues, un grupo actuante, dinámico que comprende la continuidad.

El trabajo de toda institución, sea pública o privada esta direccionada a servir y trabajar para la sociedad y depende de la sociedad, por tal razón, es fundamental considerar a la sociedad como un ente esencial para el desarrollo empresarial.

2.3. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

2.1.1.4. Teoría de valores

(Sánchez Paredes, 2013) La axiología es la disciplina encargada del estudio del valor, de su naturaleza y esencia, así como de los juicios de valor. Esta disciplina comienza como tal en la segunda mitad del siglo XIX, aunque tiene precedentes remotos. El propio Platón, que hace sinónimos valor y ser, afirma que el Bien es el máximo valor, es decir, aquello a lo que aspira todo. Lo define un tanto oscuramente como el supremo garante del orden en la realidad, siendo el modelo que hombre y sociedad han de perseguir para su perfección. Los valores, según esto, serían los modelos reales que copia nuestro mundo sensible. (p. 1)

El valor permite ponderar el valor ético o estético de las cosas, y es una cualidad especial que hace que las cosas sean buenas o malas. Naturaleza del Valor Para el Idealismo: Las posturas idealistas tienen los siguientes representantes: - objetivo-dice que el valor existe a pesar del observador (Platón) -Idealismo subjetivo: dice que el valor esta hecho en la mente de los individuos y lo hace subjetivo. (Berkeley). El gobierno de la ciudad ideal se les da a que lo creen los filósofos. Pero se necesita saber que es lo bueno para querer tenerlo, ya que no se sabe porque algo que es muy bueno nadie lo tiene y lo quiere con tanto deseo.

La educación tiene por objetivo dar los valores hacia el ser humano y formar de cada uno su propia esencia. Kant propone un dualismo en el cual el reino de los fines y del valor se distancia del de los juicios teóricos. Propone, además una ética sin contenido, llamada formal, de frente a éticas materiales el valor como idea. Todos dicen que el valor es una idea, porque ellas, tienen más

potencia impulsora en la conducta humana que los intereses y el propio agrado.

Esta teoría nos permite conocer que el ser humano está rodeado de innumerables valores que si no se maneja correctamente sería un problema para la sociedad. Por lo tanto, se considera primordial para un desempleo eficiente en esta sociedad.

2.4. FUNDAMENTACION TÉCNICA

2.4.1. Archivo centralizado

La administración de documentos a través del archivo centralizado fue una de las mejores formas de llevar el control de información que ingresa en el área de Secretaria General, ya que la institución es pequeña y no era conveniente seguir manejando en las unidades administrativas.

El trabajo se fundamentó en la teoría del archivo centralizado de (Mondelo & Iglesias Fernandez, 2014) quienes dicen que “se conservan los documentos, independientemente del departamento creador, pueden ser relevantes para cualquier persona de la entidad. Necesita que este sea accesible y fácilmente consultable por cualquier persona de cualquier sección de la organización, por lo tanto sería recomendable que se almacenase en un archivo centralizado”. (p.16).

Además, consiste en recoger toda la información de la institución y manejar desde una sola área por un responsable quien facilitará la distribución y archivo de documentos cumpliendo lo establecido en las siguientes normativas:

- Ley del Sistema Nacional de Archivos. (2009)
- Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivos. (2009)

- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento. (2004).
- Instructivo sobre Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos (Consejo Nacional de Archivos).

ARCHIVOS, (2009) LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS, (2009) (Art. 22, pág. 8) que en su parte pertinente dice:

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

Las entidades del sector público y privado así como las personas particulares que posean o custodien material que pueda ser considerado parte del Patrimonio del Estado para efectos del Registro de que habla esta Ley, informaran obligatoriamente se su tendencia a la Inspectoría General de Archivos.

Es importante tener amplios conocimientos para mantener un orden en la administración de documentos y archivos, ya que las normas legales así lo determinan.

2.4.2. Finalidad de Archivo

VERTICE, (2010) manifiesta que cuando se crea un archivo en una empresa, se hace con la intención de alcanzar tres objetivos fundamentales. (p. 37-38).

Centralizar toda la información necesaria en cualquier proceso de toma de decisiones, garantizar la perfecta conservación

de toda la información necesaria para el funcionamiento de la empresa y mejorar la eficacia de la empresa.

También manifiesta que permiten responder a otras finalidades más concretas del archivo.

Como:

- Mejorar la localización de documentos, reduciendo los tiempos de búsqueda.
- Reducir a lo imprescindible el número de documentos guardados en los diferentes departamentos.
- Ajustar lo máximo posible el espacio utilizado al volumen de documentación.
- Asegurar la confidencialidad de la información.

En cualquier caso, para alcanzar todas estas metas, un archivo debe estar correctamente organizado, de manera que la información siempre esté disponible para atender a las necesidades de la empresa. Son precisamente éstas las que determinan la elección del sistema de organización del archivo, junto a aspectos como:

- Naturaleza de los documentos a archivar
- Formato y soporte de los documentos a archivar
- Volumen diario de información gestionada
- Forma y períodos de recepción
- Personal destinado a la clasificación
- Características de los solicitantes de consultas.
- Frecuencia de las consultas.
- Plazo máximo asumibles para la recuperación de un documento.

A la hora de profundizar en las técnicas de archivo, previamente hay que distinguir entre dos términos que, aunque sinónimos en otros ámbitos, en este contexto presentan matices diferenciales: clasificar y ordenar.

- Clasificar es encuadrar un documento en una determinada categoría, en función de unos y otros criterios.
- Ordenar es aplicar un orden a los documentos, en base también a criterios definidos.

Los archivos de una Institución pública deben seguir todos los procesos indicados para lograr una buena atención y éxito en la entrega de la información a sus clientes, se cita esta teoría porque permite tener muy claro los sistemas de clasificación.

2.4.3. La Archivística

Fugueras (2009) La archivística es, fundamentalmente, una ciencia interdisciplinaria que integra dos campos de actuación perfectamente imbricados, de una parte, un conjunto de principios teóricos y un método específico que le permiten resolver de manera eficiente los problemas planteados por la necesidad de organizar documentos e información; y por otra, una vertiente práctica que se configura mediante una serie de técnicas y procedimientos propios que se evidencian en la conservación de los distintos soportes documentales y en la difusión de la información. (p.13 - 18).

Los archivos son, en definitiva, el conjunto de documentos recibidos o producidos por las personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, como resultado de su actividad, y organizados y conservados para utilizarlos en la gestión administrativa, la

información, la investigación y la cultura. Los archivos también son las instituciones responsables de velar por esta documentación, así como el espacio físico donde se conserva adecuadamente para garantizar su accesibilidad, preservación y uso.

En conclusión, el archivo es todo documento generado en la labor diaria de la Institución, que forma parte de diario vivir de todos los trabajadores y usuarios.

Villanueva Bazán, (2008) Determina a la archivista como la ciencia de los archivos por las siguientes consideraciones. (p. 32 – 34)

El archivo surge, entonces, a partir de la natural acumulación de documentos, y obedece, única y exclusivamente, a las necesidades funcionales de una institución o de un ente particular y no persigue otra finalidad que la de hacer posible el desenvolvimiento de las actividades que a esas entidades les son propias.

Las colecciones de documentos no son más que el producto de una agrupación artificial, en la que no se puede distinguir la interrelación orgánica entre sus partes constitutivas, y han sido el resultado de una intencionalidad apriorística cuya única justificación sensata tendría que buscarse en el rescate de documentos en riesgo de destrucción. Siguiendo esta misma lógica, nuestros archivos no debería, bajo ninguna circunstancia, constituirse en reportorios de estos documentos; no obstante, la realidad con la que convivimos es muy otra.

Toda documentación requiere ser seleccionado y archivado a fin de proporcionar una comunicación eficaz a los usuarios internos y externos. Por tanto, es un sitio donde se almacena y lleva el control total del manejo

de información desde el momento en que se genera hasta la última etapa de custodia.

2.4.4. Organización de los archivos

Según Fernández García, (2011) Para una buena organización de los documentos de una empresa, hace falta una actitud positiva, querer organizarlo verdaderamente y dedicarle el tiempo necesario. (p. 1).

La labor de archivar, organizar y gestionar un archivo de empresa, debe ser llevada a cabo por un profesional de la materia.

Archivar no va a ser mañana más sencillo que hoy pero cada día que pasa puede hacerlo más difícil.

Los resultados de tener un sistema de archivo que funciona son siempre positivos y duraderos y merecen ese esfuerzo para tenerlo organizado y sus documentos localizados. De ahí la importancia de que esta labor sea organizada por un profesional.

De esta forma se evidencia la importancia de organizar los documentos de la Institución mediante sistemas modernos y adecuados para el mejor desempeño laboral.

Como son:

Diferentes clases de Archivo

- Centralizado
- Descentralizado
- Mixto

Las ventajas del archivo centralizado son:

- Orden y control
- Asequible a todos
- Economiza duplicados
- Economiza espacio y equipo
- El procedimiento es uniforme

Según manifiesta el autor Fernández García, para archivar hay que tener una actitud positiva, el don de querer hacerlo y amar el trabajo para cual fuimos encargados.

2.4.5. Etapas de Archivo

Balongo Montiel, (2009), según la teoría de las tres edades de los documentos, éstos no son considerados como algo inerte, sino que poseen vida propia, nacen, (fase de creación), viven y crecen (fase de mantenimiento y uso) y mueren (fase de expurgo). La primera edad corresponde con los archivos de gestión o de oficina; la segunda edad, con los archivos intermedios, y la tercera edad, con los archivos históricos. (p. 287).

- **Primera edad.-** en esta primera etapa, los documentos se encuentran en fase de tramitación y circulan constantemente. Son de consulta frecuente para la gestión administrativa y, por tanto, están bajo la responsabilidad de las unidades administrativas. En esta etapa los documentos se encuentran en su fase más activa y, consecuentemente, tiene un valor primario.
- **Segunda edad.-** En esta etapa, la consulta de los documentos es menos frecuente. El documento se encuentra en una fase medioactiva. A medida que transcurre los años, pierde su valor primario y empieza a adquirir valor secundario.

En esta segunda etapa, los documentos se conservan en los llamados “archivos intermedios”. No obstante, y de acuerdo con la edad de los documentos, en una primera fase se encuentra en los archivos centrales para, posteriormente, ser transferidos a los archivos generales.

- **Tercera edad.**- En esta etapa, los documentos sólo poseen un valor secundario. Se conserva la documentación en los “archivos históricos”, dado su valor informativo, histórico cultural. Constituye parte del patrimonio histórico de los pueblos. A estos efectos, la Ley de Patrimonio Histórico Español establece lo siguiente en los preceptos que se transcriben.

Para manejar un archivo moderno, se debe considerar las etapas de archivo y cumplir con su ciclo de permanencia en la Institución. Nos permite conocer el tiempo necesario para preservar la información de una entidad administrativa.

2.4.6. Tipos de archivos

Oca, (2011) Para la adecuada conservación del material, documentación que se debe archivar, es necesario contar con equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo, así se encuentran archivadores de diversa índole como los archivadores verticales, laterales, las bandejas de escritorio, archivos rotativos, multiusos, automatizados, el microfilm, pues un sistema de archivo puede ser tan simple como colocar tarjetas en una serie de cajetines o tan sofisticado como un sistema electrónico que utilice una unidad principal. En la medida en que el equipo y el método de archivo, cumplan el propósito para el cual han sido creados, serán más cualificados como sistemas de almacenamiento de

información. Además la eficiencia del archivo dependerá también de la vigencia de los registros que se conserven. De allí que se pueda decir que existen diferentes tipos de archivos (p. 2).

Siendo las siguientes:

- 2.4.6.1. **Archivo vertical:** Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.
- 2.4.6.2. **Archivo lateral:** Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente.
- 2.4.6.3. **Archivo horizontal:** Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.

Por la frecuencia de consulta, también se pueden mencionar los archivos: activos, semiactivos e inactivos.

- 2.4.6.4. **Archivos activos:** Aquel donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde vigencia. Por lo general la fecha de emisión de los registros no es superior a los cinco años y es consultada más de una vez al mes.
- 2.4.6.5. **Archivo semiactivo:** Se conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado el año fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas.

2.4.6.6. **Archivo inactivo:** Se conservan los documentos de consulta poco frecuente, que tienen utilidad temporal de acuerdo a su valor. Se almacenan allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función.

Debemos considerar el mejor equipo y mobiliario para poder organizar el archivo y mantener en perfecto estado durante el tiempo que sea requerido su permanencia en la Institución.

2.4.7. Archivo Centralizado

Escudero Serrano, (2012) Cuando todos los documentos de la empresa están ubicados en el mismo lugar. La ventaja de este archivo es que todos los documentos están localizados y, normalmente, bajo la responsabilidad de una persona; cuando alguien necesita un documento debe acudir al responsable y, por tanto, existe control de su utilización. (p. 181).

Es muy oportuno implementar el sistema de archivo centralizado por sus ventajas positivas, para mantener el orden y clasificación que permitirá ofrecer un buen servicio.

(Mondelo & Iglesias Fernandez, 2014) manifiesta que en único espacio físico se almacena y gestiona la documentación de la empresa. Se conservan los documentos que, independientemente del departamento creador, pueden ser relevantes para cualquier persona de la entidad. (p. 16).

Al reunir la documentación en una única localización, presenta ventajas respecto al control y economía de los recursos, puesto que propicia el ahorro de espacio físico, conlleva un ahorro en equipamiento informático y favorece un control centralizado de la documentación.

Se observó las ventajas que presenta la utilización del archivo centralizado, por lo que se consideró muy ideal para la institución. Ya que permite centrar los archivos y documentos en un solo lugar, permitiendo que la gestión administrativa se desarrolle óptimamente.

2.4.8. Clases de Archivo

González Sanabria, (2014) define las siguientes clases de archivos:

- **Centralizado.** Archivo único. Una sola dependencia, destinada al archivo, maneja y controla toda la documentación.

Usos

- Para toda la documentación de la pequeña empresa.
- Para los documentos de consulta general de la y mediana empresa.

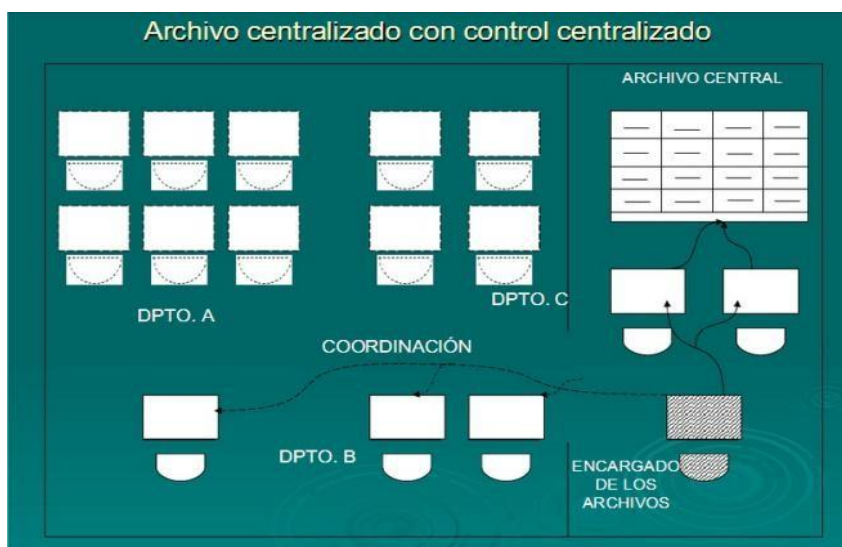


Gráfico 1: Archivo centralizado con control centralizado
Fuente: <http://es.scribd.com/doc/5037054/FUNDAMENTACION-CONCEPTOS-Y-PROCESOS-ARCHIVISTICOS>

- **Descentralizado.** Por dependencias o departamentos: es el que funciona repartido entre las diferentes dependencias de una institución.

Usos:

- En las grandes empresas
- Para archivos técnicos, de personal, confidencial, etc.
- Para las oficinas que funcionan en diferentes locales o regiones, etc.



Gráfico 2: Archivo descentralizado con control descentralizado
 Fuente: <http://es.scribd.com/doc/5037054/FUNDAMENTACION-CONCEPTOS-Y-PROCESOS-ARCHIVISTICOS>

Según el autor antes citado, existe varios sistemas de archivo que pueden ser adaptados según la necesidad de la Institución, para este trabajo se consideró el sistema de archivo centralizado por sus ventajas que favorecen a la institución.

2.4.9. Recursos básicos del archivo

González Sanabria, (2014) cita los muebles y equipos adecuados para una oficina.

2.4.9.1. Muebles y equipos de oficina

Estos muebles se fabrican con madera o metal. El gabinete de acero es el más recomendable, sobre todo si es elaborado a prueba de fuego. Los de madera son poco prácticos porque no ofrecen protección contra el fuego y su funcionamiento puede afectarse por los cambios de temperatura, por la humedad, por la polilla, el comején y otros insectos.

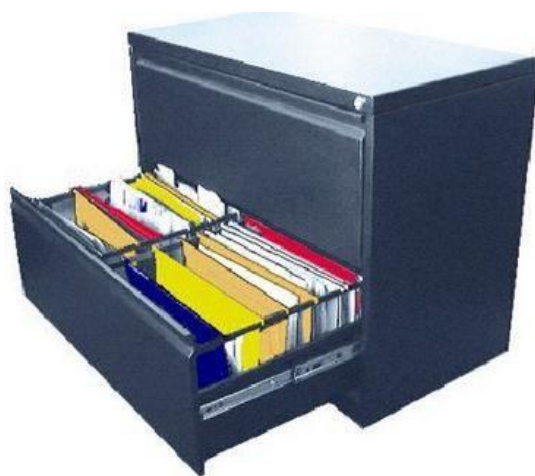


Gráfico 3: Muebles y equipos de oficina
Fuente: <http://es.scribd.com/doc/5037054/FUNDAMENTACION-CONCEPTOS-Y-PROCESOS-ARCHIVISTICOS>

2.4.9.2. Ficheros y Tarjeteros

Es muy conveniente diferenciar los archivadores de los tarjeteros o de los ficheros. En los archivadores se guardan documentos; y en los tarjeteros y ficheros, fichas o tarjetas, donde existen registros y datos.



Gráfico 4: Ficheros y tarjeteros

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/5037054/FUNDAMENTACION-CONCEPTOS-Y-PROCESOS-ARCHIVISTICOS>

2.4.9.3. Las carpetas

Son dos hojas de cartulina o manila, cartón prensado o fibra, con pliegues adicionales o dobleces marcados, que permiten ampliar su capacidad. Una carpeta tiene capacidad máxima para 100 documentos. Debe conservar su forma original.



Gráfico 5: Las carpetas

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/5037054/FUNDAMENTACION-CONCEPTOS-Y-PROCESOS-ARCHIVISTICOS>

Dentro de los accesorios para archivar y uno de los implementos más importantes son las carpetas que servirán para clasificar los expedientes.

2.4.10. Las Carpetas

Gandara,(2012) Una carpeta es un objeto que se utiliza para agrupar y proteger los papeles sueltos de una organización. Pueden ser de diferentes materiales y tamaños y por su forma los podemos clasificar en diversos tipos. (p. 3).

Que son las siguientes:

2.4.10.1. Carpetas colgantes

Son carpetas de plástico o de cartón, las cuales tienen unos pequeños caños que permiten agregarle ganchos que ayudan a que la carpeta cuelgue. Poseen una etiqueta de identificación, donde puede escribirse un resumen de la información contenida.



Gráfico 6: Carpetas colgantes

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/5037054/FUNDAMENTACION-CONCEPTOS-Y-PROCESOS-ARCHIVISTICOS>

2.4.10.2. Carpetas con fundas

Las carpetas con fundas son carpetas de plástico o de cartón, las cuales tienen fundas interiores para introducir los documentos.

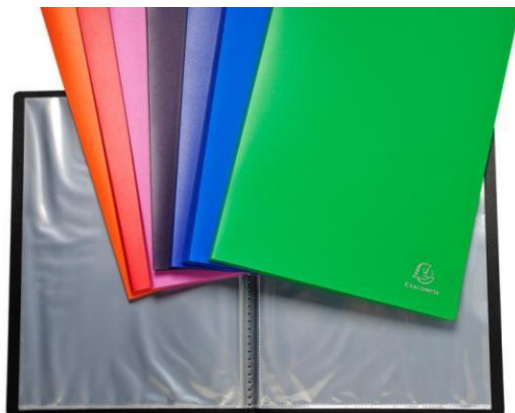


Gráfico 7: Carpetas con fundas

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/5037054/FUNDAMENTACION-CONCEPTOS-Y-PROCESOS-ARCHIVISTICOS>

2.4.10.3. Carpeta con gomas

Las gomas se pasan por encima del pliego opuesto manteniendo la carpeta cerrada e impidiendo que caigan los documentos por sus laterales.



Gráfico 8: Carpetas con gomas

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/5037054/FUNDAMENTACION-CONCEPTOS-Y-PROCESOS-ARCHIVISTICOS>

2.4.10.4. Carpetas de anillos

Las carpetas con anillos son carpetas de plástico o de cartón, las cuales tienen dos anillos en su interior, con lo cual si hacemos agujeros en el margen izquierdo podemos introducir en ellos los documentos.



Gráfico 9: Carpeta con anillos

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/5037054/FUNDAMENTACION-CONCEPTOS-Y-PROCESOS-ARCHIVISTICOS>

2.4.10.5. Carpeta de congreso

Don estructuras que contienen el material para asistir a una reunión o conferencia.



Gráfico 10: Carpeta de congreso

FUENTE: <http://es.scribd.com/doc/5037054/FUNDAMENTACION-CONCEPTOS-Y-PROCESOS-ARCHIVISTICOS>

Existen variedad de carpetas que serán utilizados en diferentes procesos e independientemente del trabajo que cumplen los funcionarios, serán empleados para su organización.

2.4.11. Equipos y sistemas de conservación de documentos

Fernández García, (2011) Cuando tenemos que decidir los equipos para los archivos tenemos que tener en mente algunas consideraciones fundamentales que son las siguientes.

- Estandarización de los equipos.
- La colocación de los despachos.
 - Tipo de documentos.
 - La durabilidad.
- La estética.

Para guardar los documentos tenemos:

- Archivos verticales.
- Archivos horizontales.
- Archivos de anillas.
- Carpetas colgantes.
- Subcarpetas.
- Guías para el archivo.

También tenemos los tarjeteros y las tarjetas de registro que disponen de las siguientes ventajas:

1. La información puede ser intercalada.
2. Se puede suprimir información.
3. Se puede arreglar la información.

La microfilmación es un sistema de conservación de documentos que permite ahorrar espacios. Sus ventajas son:

- Menor capacidad de espacio.
- Ahorro de tiempo.
- Mayor seguridad.
- Mayor economía.

Sus inconvenientes son:

- Es un procedimiento costoso.
- Hay que utilizar compañías externas.
- Se necesitan lectores para los documentos.
- Las películas tienen una vida relativa.

La importancia de contar con un profesional para organizar el archivo de la Institución es fundamental, ya que se logrará aplicar los conocimientos que posee y las técnicas que da a conocer el autor para el adecuado desempeño laboral.

2.4.12. Sistemas fundamentales de clasificación

Oca, (2011) Sistemas de clasificación. Los sistemas fundamentales de clasificación se resumen básicamente, en dos: Alfabético y numérico. Separados o unidos, estos dos sistemas forman la base de toda ordenación. En algunos casos sus variantes se denominan sistemas, pero son sólo combinaciones realizadas con ellos. (p. 6)

Sistema alfabético. Se basa fundamentalmente en el uso del abecedario, tomando en consideración el nombre de las personas u organizaciones, razón por la cual es uno de los más conocidos. Se puede archivar alfabéticamente por: nombres de individuos u organizaciones, por localidades (geográfico), por categoría o tema (asunto).

Sistema numérico. En este sistema se utiliza la serie natural de los números como elemento principal, asignándolos progresivamente. Cada documento se ordena conforme a un número sin considerar ningún otro elemento. Dentro de este sistema se encuentran: Sistema numérico consecutivo, numérico simple. Dígitos terminales, dígitos centrales.

Cada sistema es especialmente recomendable en determinados casos y no es posible decir de manera determinante, cuál es el sistema mejor y más aconsejable. En consecuencia el sistema para archivar la documentación tiene que estudiarse detenidamente en cada caso y nunca limitarse a recurrir a uno de ellos sólo porque haya sido aplicado en casos similares, o por otras razones que no sean las derivadas de un estudio de acuerdo a las necesidades de la empresa.

El autor nos da a conocer los sistemas más conocidos para la ordenación de la documentación, es ideal para organizar un archivo considerando que los documentos son de diversos tipos en esta Institución.

2.4.13. La documentación

2.4.14. Definición del Documento

(Alvarado Aguilar, 2007), manifiesta la definición del documento (p. 7 - 8).

Para algunos juristas el documento es un material representativo, o sea, capaz de representar algún hecho. El documento es la parte esencial de esta definición. Para otros autores, es la exteriorización del pensamiento, perceptible para la visión y no para la parte auditiva.

Los documentos son generados diariamente y nos permite visualizar el estado de nuestra Institución, el trabajo y el desarrollo constante para llegar al éxito.

2.4.14.1. Ciclo de vida de un documento

El hombre de negocios inteligente no solamente se preocupa por saber cómo se adaptan los documentos a sus sistemas

comerciales, él sabe también cuál es el ciclo de vida de cada documento que emplea en su firma y sabe qué medidas o disposiciones deben tomarse para que con el tiempo dichos documentos sean transferidos o eliminados.

2.4.14.2 El ciclo de vida de un documento consta de cinco

etapas:

- Creación y recibo
- Archivo y protección
- Utilización
- Remisión o transferencia
- Eliminación

Nos expone con claridad que un documento consiste en materializar un hecho ocurrido dentro o fuera de la institución y que requiere un trámite para dar solución.

2.4.15. Qué es la documentación?

(Guzmán & Verstappen, 2002) La palabra “documentación” significa el acto de registrar los resultados de una investigación ya sea oficial o no, de una indagación, de una investigación científica o de una actividad similar. En el transcurso de este proceso se crean documentos. Esta es una significación que hace énfasis en el acto de producir el documento que contiene los hechos relativos al caso en cuestión. (p. 5).

Es muy importante considerar que una documentación requiere de un tratamiento muy cuidadoso para preservar la historia y su proceso en cada una de las gestiones cumplidas por la institución.

(Bahillo Marcos & Bravo, 2014) **“Los documentos administrativos forman la base de la actividad administrativa en cuanto que constituyen un fiel reflejo de los actos que esta lleva a cabo”** (p. 297)

Los documentos constituyen un elemento fundamental ya que refleja la historia y es producto de las actividades que realizan día a día.

2.4.16. Unidades de Conservación.

Pescador Del Hoyo, (2009) Los documentos de un archivo depósito no se colocan nunca directamente sobre la estantería o en los archivadores sin haberlos metido previamente en lo que llamamos unidades de conservación, cuya finalidad es protegerlos del roce, el polvo, la luz o cualquier otro agente que atente a su buena conservación (p. 195).

Toda Unidad de conservación debe ser pensada en función de los documentos que va a guardar y no al revés. El documento debe archivar de modo que esté “cómodo”. Nunca se forzarán su formato ni se guardará en posición en que pueda recibir deterioro mientras está archivado o cuando se desplaza de su sitio para consulta. Por eso es preciso considerar en cada caso de qué forma lo vamos a guardar y de qué protección debemos dotarlo antes de colocarlo en la estantería o en el mueble correspondiente.

Archivar una información basada en técnicas precisas, permitirá siempre al usuario disponer de una respuesta efectiva, por lo tanto, se debe organizar la información de forma ordenada mediante sistemas que permita total seguridad y de esta manera, poder localizar de manera inmediata.

2.4.17. Clasificación de documentos

(Mondelo & Iglesias Fernandez, 2014) Establece la siguiente clasificación de los documentos derivados de funciones generales en cualquier organización. (p. 27).

Función	Tipos documentales
Organización	Actas de reuniones Memorias Convocatorias
Relaciones internas o externas	Correspondencia (cartas, memorandos).
Personal	Plantillas Catálogos de puestos de trabajo Expedientes personales Nóminas Altas y bajas en seguros sociales Elecciones sindicales
Obras y suministros	Expedientes de contratación de obras Expedientes de contratación de suministros
Recursos económicos	Presupuestos Expedientes de gastos Libros contables Balances
Servicios jurídicos	Recursos, Informes
Patrimonio	Inventarios
Información (archivo, biblioteca, documentación, etc.).	Instrumentos de descripción (índices, inventarios, etc.) Instrumentos de control (registros de entregad, de consulta, etc.).
Registro	Registro general de entrada Registro general de salida.

Permitió aclarar que los documentos se van clasificando según su contenido, para pasar al archivo.

2.4.18. Atención al Cliente

Fernández Verde & Fernández Rico, (2010) Hay que gestionar la mejor manera de ofrecer los servicios y mejorar la relación con los clientes. Comprende desde el horario de atención telefónica al público, el horario de apertura y cierre, el conocimiento del producto o servicio por parte del personal de la empresa, el servicio de financiación, hasta el sistema informático de la empresa. En definitiva, es el conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir de la empresa. (p. 221).

Atención al cliente encierra un sin número de actividades que una persona en la unidad de archivo debe conocer, saber la información total de la institución para brindar un servicio de calidad a los usuarios significa tener una respuesta a las inquietudes de todos los clientes.

2.4.19. Servicio al cliente de calidad.

(Nelson, Thomas, 2009) Los clientes no distinguen entre usted y la organización para la cual trabaja. Ni tampoco debieran hacerlo. En la mente de su cliente, usted es la empresa. (p. 2-3).

Los clientes no saben cómo se hacen las cosas detrás de las puertas con letreros que dicen “Empleados solamente”, no conocen sus áreas de responsabilidad, la descripción de su trabajo, ni lo que puede o no puede hacer personalmente por ellos. Y tampoco les importan estas cosas. Para los clientes, esas cosas son asunto suyo, no de ellos. La actitud y enfoque de ellos son

claros y sencillos. “Ayúdeme con esta compra, por favor”. “sírname de comer”. “Resuelva mi problema”. “Procese mi pedido, ahora”. Los sentimientos buenos o malos que tengan los clientes hacia la empresa con frecuencia se relacionan directamente con la experiencia que han tenido con usted y la forma en la cual ha contribuido a satisfacer sus necesidades.

Cada interacción entre un cliente y un profesional de servicio es un momento en la cadena de experiencias del cliente. Si usted brinda servicio y se equivoca en el eslabón de su cadena, probablemente estará borrando de la mente de su cliente los recuerdos del buen trato que había recibido hasta ese momento. Pero si acierta. Tiene la oportunidad de deshacer los desaciertos que pudieran haber ocurrido antes de que el cliente llegara a usted.

Es muy necesario concentrarse en la actividad que está ejerciendo en ese momento, ya que depende de ofrecer una buena imagen de la entidad a la que representa y a quien debemos nuestro trabajo.

2.4.20. Principios básicos del Servicio

Manosalve, (2010) Servicio.- Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o de alguna persona común. (p. 4)

- Actitud de servicio
- Satisfacción del usuario
- Actitud positiva, dinámica y abierta: “todo problema tiene una solución”, si se sabe buscar.
- Bases éticas: es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.

- El buen servidor es quien dentro de la empresa se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes: pedir buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad con la propia empresa, es pedir lo imposible.

Entonces, se puede decir que para ofrecer un buen servicio al cliente, es necesario disponer de una buena actitud, tener paciencia y sobre todo, tener la información inmediata.

2.4.21. Satisfacción del cliente.

(Bastos Boubeta, 2006), Para satisfacer comercialmente a un cliente es preciso conocer su opinión acerca del trabajo que realiza la empresa e incluso sobre el de sus competidores. Debe preocupar su valoración porque de ella se deriva un tipo u otro de comportamiento y de demanda. (p. 16).

El cliente valora principalmente el ser escuchado y que se le preste interés; sentirse importante en la medida de su aportación le anima a seguir confiando. Quiere percibir que sus problemas son atendidos, y también que se le brinden oportunidades y soluciones adaptadas a cada situación. En general apreciará la flexibilidad y las facilidades en la gestión.

Unos de los valores personales más vitales a la hora de tratar con los usuarios de una Institución sin duda es el de conocer su opinión acerca del tema y respetar sus inquietudes y su punto de vista.

(Palomo Martínez, 2014), La importancia de atender eficientemente a los clientes de una Institución deriva de la

necesidad que mantener satisfechos sus inquietudes a través de la entrega oportuna de la información requerida por ellos. (p. 81-82)

Muchas veces los empleados ven acercarse a un cliente y por estar un poco más lejos de su alcance no le atienden; en ocasiones incluso puede el cliente llamarle o hacerle alguna señal y no se desplaza de su posición más cómoda para atenderle. Por otra parte, otros trabajadores pueden desplazarse continuamente para dar servicio, pero siempre esperan a que sea el cliente quien intervenga en su solicitud. Esto puede traer consigo inconformidades por que el cliente espera a que se le pregunte sobre su petición.

Tal como se muestra se podrían enumerar toda una serie de prácticas que pueden ser efectivas o no según la estrategia seguida por la empresa en función de sus clientes. Lo que sí queda claro es que todos los clientes van buscando tener experiencias agradables y marcharse satisfechos del servicio y de la atención ofrecida.

La satisfacción del cliente se percibe en el estado de ánimo que se genera cuando recibe un servicio de parte de las personas que trabajan en la empresa, por lo tanto, se debe enfocar en su rol de secretaria o atención al cliente, a fin de prestar un servicio de calidad al personal que ingresa a la entidad.

2.4.22. Gestión de la atención al cliente.

(Brown, 1999) La gestión de la atención al cliente consiste simplemente en eso; en gestionar la forma de atender al cliente. Desde siempre, el negocio se ha identificado con la competición. Se trata de competir por los mercados, por los territorios, por los

lugares en los que se desarrolla la venta al por menor y sobre todo, por los clientes. (p. 133).

Quienes con más frecuencia se ocupan de los clientes de una empresa el personal que los atiende son casi siempre los peor pagados, los peor formados, los menos comprometidos de la organización. Sin embargo, de estas personas depende la reputación de la empresa en cuanto a la atención al cliente.

A través de una buena organización de archivo se busca la mejor manera de gestionar la entrega de información a los clientes, a fin de dar solución a sus inquietudes.

2.4.23. Usuario y cliente

Manosalve, (2010) establece muy bien la diferencia entre un usuario y Cliente de una empresa o Institución. (p. 7)

Usuario.- Es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional.

Cliente.- Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Es quien compra, es el comprador, y quien consume el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

(Grupo Vertice, 2008) **“El cliente es la persona que, teniendo la necesidad de adquirir “un producto”, actúa en una acción de compra para satisfacer esa necesidad, bien de manera directa o indirecta, o bien de forma inmediata o aplazada. Es selectivo para satisfacer su motivación de compras”.** (p. 64)

En los dos casos, un cliente y un usuario son las personas que de una u otra manera busca obtener de la institución una respuesta positiva y de calidad.

2.4.24. Tipos de clientes

Pérez Torre, (2006) Clientes frecuentes constituyen el tipo normal de relación. Los clientes utilizan el servicio ofrecido y se sienten cómodos al regresar por ayuda. Los clientes ya han formado el hábito de utilizar dichos servicios. En caso de que la organización incurra en un error, éstos se mostrarán dispuestos a darles otra oportunidad si el mismo es resuelto de forma correcta (p. 3 – 4).

Los **clientes externos** son aquellas personas que adquieren los productos y servicios ofrecidos. Son extraños o ajenos a la empresa y son la fuente de ingresos que sostienen las operaciones. Sin embargo, si consideramos a los clientes de una empresa como un concepto más amplio e integral, podríamos decir que están constituidos por todas las personas cuyas decisiones determinan la posibilidad de que la organización prospere en el tiempo.

Para medir el nivel de satisfacción de los clientes externos, se pueden utilizar las siguientes propiedades:

- Trabajadores: trato, amabilidad, celeridad, responsabilidad, etc.
- Productos: variedad, cantidad, precio, tamaño, etc.

- Empresa: imagen, higiene, orden, estado técnico, comodidad, etc.

Estos tres tipos de atribuciones se consideran los fundamentales que condicionan el nivel de satisfacción de los clientes.

Los **clientes internos** son las personas que trabajan en la empresa y hacen posible la producción de bienes o servicios. Cada unidad, departamento o área es cliente y proveedora de servicios al mismo tiempo, garantizando que la calidad interna de los procesos de trabajo se refleje en la que reciben los clientes externos. De ahí que cuando las personas de una organización solicitan un servicio, lo que están pidiendo es apoyo, colaboración o una buena disposición para que se les brinde lo que necesitan.

Nos permite conocer las personas que cumplen con el rol de clientes que llegan a la empresa, buscando una solución al problema o solicitando cierta información que podría ser relevante la respuesta que la institución entregue para lograr buena imagen ante la sociedad.

2.4.25. Elementos y Fases de una Conversación telefónica.

Sánchez Maza, (2013) Los elementos básicos (p. 122)

- Voz: los requisitos de la misma son: tono acogedor, hablar más lento que si se tuviese al interlocutor delante y vocalizar bien. Por el contrario, se ha de evitar: un tono cansino, hablar demasiado rápido o lento y no articular bien las palabras pronunciadas.

- Silencio: se ha de tener en cuenta: escuchar activamente, dejar hablar, informar en las esperas y ofrecer alternativas, evitando al mismo tiempo la escucha pasiva, interrumpir inoportunamente, el denominado “túnel oscuro” y no dar alternativas.
- Actitud: la actitud ante el teléfono incluye aspectos físicos y psíquicos. En las actitudes físicas se deberá tener en cuenta la postura física, que refleja la disposición interior ante el asunto. Cuidar la postura del cuerpo nos ayuda a hablar con un ánimo optimista o positivo.

2.4.26. El Problema del Cliente.

(Grupo Vertice, 2008) Vamos a utilizar con frecuencia, la palabra problema. ¿Qué Significa? Sencillamente, la diferencia entre una situación DADA y una situación DESEADA. SITUACIÓN DADA- SITUACIÓN DESEADA=PROBLEMA. (p.59).

Por lo tanto, la PRIMERA Y GRAN función de un profesional de la atención al público es, mediante su estado de ánimo permanente, con una predisposición positiva, hacer saber al cliente que su problema es nuestro problema. Actitudes, gestos, detalles, deben CONSTANTEMENTE contribuir a esa identificación.

No nos enfadamos con nuestros amigos si NO PUEDEN ayudarnos, nos enfadamos si NO QUIEREN ayudarnos. Luego ante una negativa, ante la ausencia de una solución inmediata, el cliente puede interpretar dos casos:

- Que NO PODEMOS, y eso puede comprenderlo
- Que NO QUEREMOS, y esto le molesta y enfada.

Una actitud de servicio al usuario principalmente en los momentos de crisis con los clientes, será fundamental para seguir manteniendo una buena administración de una Institución.

2.4.27. Los Clientes que protestan siguen siendo clientes.

(Barlow & Claus, 2005) Los clientes que toman algo de su tiempo para protestar siguen confiando en la organización. Los clientes que protestan, después de todo, siguen siendo clientes. En la mayoría de los casos resultaría mucho más fácil irse con la competencia; en realidad, quienes protestan están mostrando cierto grado de lealtad. (p. 20 y 22).

Póngase en el lugar del cliente

Considere las quejas desde el punto de vista del cliente y será más capaz de considerar las quejas como un favor. Imagine que está pasando por la misma situación que ha llevado al cliente a quejarse: ¿Qué pensaría y sentiría?, ¿cómo reaccionaría?, ¿Qué esperaría de esta organización?, ¿Qué le haría sentirse de nuevo satisfecho?, ¿qué tipo de respuesta sería necesaria para olvidarlo todo y sentirse bien en relación con su queja y con la empresa?.

¿Existe clientes que intentan aprovecharse de la empresa?. Sin duda los hay. Pero las empresas no pueden tratar a todos los clientes como si fueran ladrones, para protegerse de los pocos que los son. Se calcula que aproximadamente entre 1 y el 1.5% de los clientes sistemáticamente intentarán aprovecharse, la mayoría de las empresas incluyen este tipo de comportamiento como factor integrante del costo de funcionamiento del negocio. Y si alguien intenta aprovecharse de la empresa mediante quejas exageradas, hay muchas posibilidades de que otros clientes que presencien

esta interacción queden impresionados porque el que ofreció el servicio no hizo que el cliente se sintiese culpable a pesar de que hubiera tenido todo el derecho de hacerlo. Esto haría que los observadores se sintiesen más cómodos en cuanto a la expresión de sus propias insatisfacciones.

Un cliente que protesta merece tener la misma oportunidad de ser escuchado como el resto de clientes, si algún servicio no le agradó necesariamente busca satisfacer sus necesidades, es por ello que la persona que atiende debe ofrecer alternativas para solucionar sus inquietudes.

2.4.28. Fiabilidad

(Alcaide, 2010) La empresa que logra un alto nivel de fiabilidad es aquella que ofrece un alto y constante nivel de consistencia en la confiabilidad de sus prestaciones, entrega el servicio correcto desde el primer momento (lo hace bien a la primera vez), cumple siempre las promesas que hacen entrega siempre el servicio en las fechas y momentos prometidos, si se equivoca, admite su error y hace todo lo que sea necesario (y algo más) para dejar satisfecho al cliente. (p. 44),

Significa, por ejemplo, un nivel de servicio constante (sin “picos y valles”), no cometer errores, precisión en los registros y facturas, “entregar” el servicio tal y como lo prometió y en el momento y el lugar prometidos, evitar, en lo posible, las “excepciones” y condiciones especiales para evitar cumplir lo prometido, y similares.

La necesidad de entregar una información oportuna y de calidad todos los días se convierte en el propósito más importante para tener clientes satisfechos y confiables para nuestra empresa.

2.5. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Esta investigación se fundamenta en la teoría socio – crítica de (Castillo Romero, 2012) que podemos comprender el estudio científico de las relaciones de grupo que se producen entre los seres humanos, por tanto tiene una visión de conjunto y un objetivo general: observar y analizar de forma sistemática la complejidad del desarrollo social y el grado de organización que los humanos hemos producido a lo largo de nuestra historia. Dichas relaciones sociales se traducen en prácticas culturales, en acciones de los sujetos involucrados y sus repercusiones. (p. 14-16)

El concepto o idea de sociedad nos remite invariablemente a las relaciones entre individuos, ello debido al hecho de que la conducta humana se halla orientada de innumerables formas hacia las otras personas. Los seres humanos no sólo viven juntos, sino que cotidianamente se encuentran en interacción, respondiendo unos a otros, orientando sus acciones en relación con la conducta de los demás y siempre con un doble fin: allegarse algo que necesitan y ayudar a otros a conseguirlo.

Es como los seres humanos interactuamos a fin de lograr una meta propuesta ya que la interacción cotidiana permite responder a sus necesidades y ayudar a otros a conseguirlo, la sociedad coopera en la realización de casi todos sus intereses, por lo tanto exige una atención de calidad de parte de las entidades administrativas que prestan servicios en diferentes áreas. Esta fundamentación permite que todas las personas que laboran en

las Instituciones públicas o privadas, se interactúen y coordinen la organización adecuada de sus archivos y documentos, a fin de lograr cumplir los objetivos planteados por la Institución.

A través de la guía de técnicas y normas con un enfoque crítico fortalecerá un excelente desempeño laboral de las secretarías permitiendo maximizar su trabajo y mejorar las condiciones comunicativas entre los funcionarios y clientes.

La Institución tiene la obligación de crear condiciones apropiadas para el área de archivo, que permita facilitar a los clientes, respuestas relevantes para su tranquilidad, por lo que están obligados a incorporar innovaciones apropiadas con nuevos conocimientos y nuevos sistemas, que vayan transformando su organización interna.

Una buena organización de archivo y documentos garantizará el éxito en el trabajo encomendado y eficiencia en el servicio institucional, la persona encargada de esta área será la representante de la Institución ante los clientes en la entrega oportuna de la información.

2.6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acceso.- Derecho de los ciudadanos a la consulta del Patrimonio Documental, de acuerdo a la normativa vigente.

Alfanumérico.- Que está formado por letras y números conjuntamente.

Alternativa.- Una de al menos dos cosas (objetos abstractos o reales) o acciones que pueden ser elegidas o tomadas.

Archivística.- Es el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes al almacenamiento de documentos

Archivo.- Sistema para organizar y ayudar los departamentos en forma ordenada y eficiente en un archivador.

Centralizado.- Es la acción y efecto de centralizar. Este verbo, por otra parte, refiere a reunir varias cosas en un centro común o a hacer que distintas cosas dependan de un poder central.

Comején.- Nombre de diversas especies de insectos roedores de madera o papel, originarios de América del Sur

Constructiva.- Que construye o sirve para construir; especialmente, que sirve para extraer consecuencias positivas y útiles.

Delimitación.- Determinación precisa de los límites de algo.

Estatuto.- Variedad de clases de estatutos cuyo rasgo común es que regulan las relaciones de ciertas personas que tienen en común la pertenencia a un territorio o sociedad.

Expedientes.- Conjunto de todos los documentos pertenecientes a una persona, asunto o negocio.

Factibilidad.- Disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados.

Frecuencias.- Es una magnitud que mide el número de repeticiones por unidad de tiempo de cualquier fenómeno o suceso periódico.

Inductivo.- De la inducción o relacionado con esta forma de razonamiento.

Interrogantes.- Enunciado interrogativo que se emite para conocer algo u obtener una información.

Mercadeo.- Conjunto de operaciones por las que ha de pasar una mercancía del productor al consumidor.

Microfilm.- Es un sistema de archivo, gestión y difusión documental. Su producción está sometida a un alto grado de normalización, tanto en su metodología como en los materiales utilizados y un estricto control de productos resultantes.

Preservar.- Proteger o resguardar a alguien o algo, intentando conservar su estado, de un daño o peligro.

Relevantes.- Tiene su origen en el vocablo latino *relevans* que, a su vez, procede de *relevare* (“alzar”, “levantar”). Se trata de algo significativo, importante, destacado o sobresaliente.

Representatividad.- Capacidad de actuar en nombre de una persona, de una institución o de una colectividad.

Sistema.- conjunto de normas establecida para el funcionamiento adecuado de algo.

Teórico.- Que es verdadero por lógica matemática, pero no es real

Variable.- Es un símbolo que permite identificar a un elemento no especificado dentro de un determinado grupo. Este conjunto suele ser definido como el conjunto universal de la variable.

2.7. PREGUNTAS DE DIRECTRICES

1.- ¿Es necesario realizar un diagnóstico a la situación en la que se encuentran los archivos y la documentación en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03 - Cotacachi?

Por la mala organización de documentos en la Institución, es necesario analizar y determinar el sistema de administración documental adecuado que permita al usuario localizar su trámite.

2.- ¿Cómo contribuirá la selección de un sistema adecuado que permita solucionar las falencias y elaborar los contenidos de la propuesta?

La selección de un sistema adecuado para organizar los archivos ayudará a localizar la información inmediatamente, facilitando el desempeño profesional y laborar de las secretarias.

3.- ¿Es necesario implementar una guía para mejorar la organización de archivos de la Institución?

Se determinó que es muy importante la creación y aplicación de una guía, porque permitirá contar con técnicas de archivo y los funcionarios que laboran en la Institución lograrán establecer compromiso para manejar la información a través del sistema de archivo centralizado.

4.- ¿Socializar la guía de organización de archivos y la documentación de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03- Cotacachi, será de utilidad para la solución del problema?

Fue oportuno presentar la guía ya que el sistema de archivo centralizado benefició a las Secretarias en la entrega de la información,

además, el archivo estará organizado y tendrá acceso inmediato a los trámites requeridos.

2.8. MATRIZ CATEGORIAL

ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS Y DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL BILINGÜE 10D03 – COTACACHI, EN EL AÑO 2014

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Organización de archivos y documentos	Proceso por el cual la Institución resguarda el testimonio material de un hecho o acto realizado en ejercicio de sus funciones	Ordenación cronológica: Organizar los archivos y documentos mediante el sistema de archivo centralizado y ordenación cronológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio físico adecuado • Localización inmediata de documentos • Desempeño eficaz • Información en un solo lugar • Archivos organizados • Clasificación adecuada • Información inmediata
Atención al Cliente	Prestigio de la Institución a través de la entrega de información eficiente.	Clientes Internos y Externos	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en el servicio • Buena actitud • Desempeño eficiente

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

La Investigación se basó en interrogantes de carácter cualitativo, ya que se analizó el problema desde adentro, comprendiendo los hechos de acuerdo a las experiencias propias y ajenas. Esta investigación se caracterizó por ser bibliográfica y descriptiva.

3.1.1. Investigación Bibliográfica.

Por cuanto se consultó, revisó, analizó datos y demás informaciones, para seleccionar el texto adecuado para la elaboración del Marco Teórico y la propuesta de solución.

La investigación consideró no experimental, por cuanto no se consideró la aplicación de experimentos para demostrar la existencia del problema.

3.1.2 Investigación Descriptiva

Fue investigación descriptiva ya que en base a la información obtenida se realizó un análisis descriptivo que permitió estudiar las aptitudes de la secretaria en la actualidad.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En esta investigación se utilizaron los siguientes métodos:

321. Método Inductivo.

El método inductivo permitió sobre la base de información particular obtenida en la institución, en especial en la recopilación de la información sobre necesidades del archivo centralizado, establecer una necesidad de carácter general en las conclusiones de esta investigación.

322. Método Deductivo.

El método deductivo ayudó a alcanzar entornos de carácter puntual específico y particular sobre la base de principios y leyes generales. Se aplicó éste método en el planteamiento del problema y en el diseño del Marco Teórico.

33. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

331. La encuesta.

En la investigación realizada se aplicó la técnica de la encuesta, la misma que se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas y de opción múltiple.

Se aplicó a los funcionarios de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03 Cotacachi y a las personas que realizan diferentes trámites en la institución, como directores de escuelas y rectores de las unidades educativas, quienes aportaron con su versión sobre éste problema.

34. POBLACIÓN

La población de servidores públicos de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03 Cotacachi y de clientes externos fueron las siguientes:

Tabla 1: Población de Funcionarios

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	FUNCIONARIOS
DIRECTORA DISTRITAL	1
UNIDAD DE APOYO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	4
UNIDAD DE REGULACIÓN EDUCATIVA	2
UNIDAD DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR	4
UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	3
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	3
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	8
UNIDAD DE TICS	2
SECRETARÍA	2
ASESORES PEDAGÓGICOS	4
TOTAL	33

NOTA: como la población que participó en la investigación fue reducida, no se aplicó el cálculo de muestra y se requirió la participación de todos por la condición de este trabajo de grado.

Tabla 2: Población de usuarios externos

ESTRATOS	NÚMERO
DIRECTORES DE ESCUELAS	96
RECTORES DE UNIDADES EDUCATIVAS	9
TOTAL	105

NOTA: No se realizó el cálculo de muestra.

Simbología

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

n = tamaño de la muestra

N = Población o universo

P.Q = varianza de la población (Resulta de la multiplicación de (P) que es probabilidad de éxito y que vale al 50% y (Q) que es probabilidad de fracaso y que vale 50%. POR, ESO: $0,50 \times 0,50 = 0,25$ que es el valor de P.Q.

(N-1) = corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 30.

E = margen de error estadísticamente aceptado. (En educación muchos investigadores sugieren el (0,05) o 5%.

K = Constante (su valor es 2)

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PROCESOS

Luego de aplicar las encuestas a los funcionarios y clientes externos de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03 Cotacachi, se obtuvo la información necesaria para la ejecución de este trabajo.

El objetivo de la investigación fue el de analizar cada una de las respuestas en forma cualitativa, para lo cual se utilizó los gráficos y datos estadísticos, que detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a los funcionarios y clientes externos que visitan la institución para realizar algún trámite.

Una vez con los resultados obtenidos se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo en Excel, luego en la barra de menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió gráficos de pastel, esta gráfico permitió realizar el análisis e interpretación de los siguientes resultados:

42. Resultados de la encuesta aplicada a los servidores públicos de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe Nro. 3 de Cotacachi.

1.- El orden de los archivos y la documentación es:

Tabla 3: Resultados Pregunta N° 1 de la encuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Adecuada	5	15,15
Adecuada	4	12,12
Inadecuada	16	48,49
Parcialmente adecuada	6	18,18
No conoce	2	6,06
TOTAL	33	100

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Nelly Gómez

Orden de los archivos y la documentación

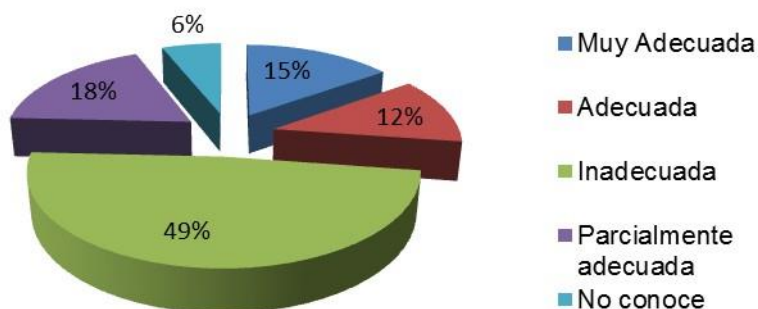


Gráfico 11: Resultados Pregunta N°1 de la encuesta

Análisis

Los funcionarios de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe Nro. 3-Cotacachi considerados para la encuesta del trabajo, manifestaron que el archivo de la institución no está ordenado adecuadamente y que es necesario tener un control en el manejo de la información.

2.- ¿El sistema de archivo que utiliza para la organización de documentos es?

Tabla 4: Resultado Pregunta N° 2 de la encuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguro	6	18,18
Confiable	9	27,28
Poco seguro	15	45,45
Nada confiable	3	9,09
TOTAL	33	100

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Nelly Gómez



Gráfico 12: Resultados Pregunta N° 2 de la encuesta

Análisis

Los empleados encuestados dijeron que el Sistema de archivo que utilizan para la organización de documentos es poco seguro para conservar la información; mientras que otros manifestaron que si llevan un sistema en cada unidad y es confiable para sus requerimientos, por lo que, se determinó que el sistema aplicado para la organización de la documentación no fue adecuado para la institución.

3.- ¿La inadecuada distribución de documentos, dificulta su búsqueda?

Tabla 5: Resultados Pregunta N° 3 de la encuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	19	57,58
Casi siempre	8	24,24
Nunca	2	6,06
Rara vez	4	12,12
TOTAL	33	100

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaborado: Nelly Gómez



Gráfico 13: Resultados Pregunta N° 3 de la encuesta

Análisis

El personal que fue encuestado mencionó que “siempre” o “casi siempre”, la distribución de documentos es inadecuada, ésta se encuentra en diferentes Unidades Administrativas y por eso dificulta realizar trámites urgentes, por lo que se determinó que es necesario implementar un sistema de archivo centralizado que facilite la localización inmediata de la información.

4.- ¿Los documentos son conservados en un lugar adecuado?

Tabla 6: Resultados Pregunta N° 4 de la encuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	24,24
No	25	75,76
TOTAL	33	100

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaborado: Nelly Gómez

Conservación de documentos

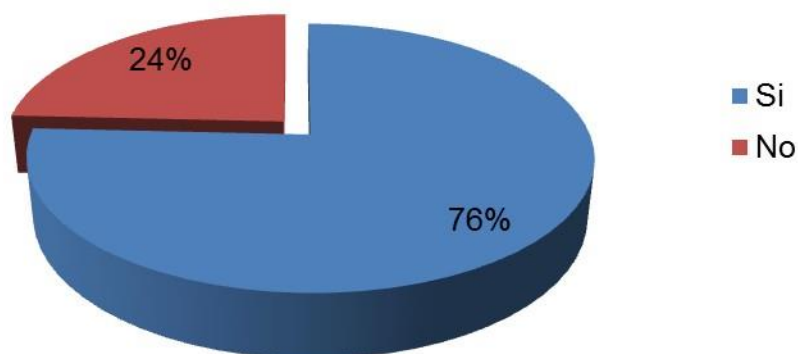


Gráfico 14: Resultados Pregunta N° 4 de la encuesta

Análisis

Los trabajadores de esta institución indicaron que los documentos no son conservados en lugares correctos, por lo que, se evidenció la necesidad de contar con un espacio físico para guardar los archivos.

5.- ¿La Falta de un espacio físico y mobiliario, impiden un buen manejo de los archivos?

Tabla 7: Resultados Pregunta N° 5 de la encuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	17	51,51
Casi siempre	6	18,18
Nunca	8	24,24
Rara vez	2	6,07
TOTAL	33	100

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaborado: Nelly Gómez

Falta de espacio físico y mobiliario

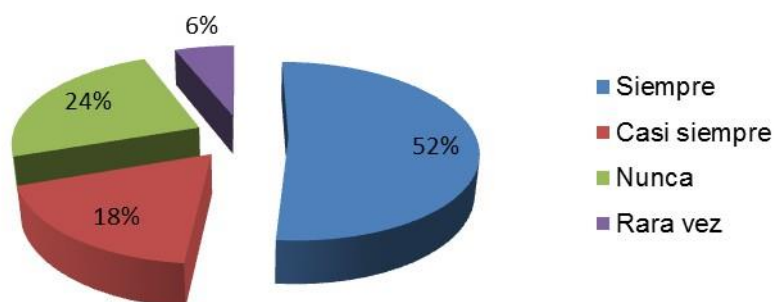


Gráfico 15: Resultados Pregunta N° 5 de la encuesta

Análisis

Los funcionarios encuestados señalaron que la falta de un espacio físico adecuado y mobiliario apropiado, sí impide la gestión documental de la Institución.

6.- ¿Ha recibido seminarios o cursos de capacitación de cómo organizar correctamente el archivo?

Tabla 8: Resultados Pregunta N° 6 de la encuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0
Algunas veces	2	6,06
Casi nunca	16	48,49
Rara vez	5	15,15
Nunca	10	30,3
TOTAL	33	100

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Nelly Gómez

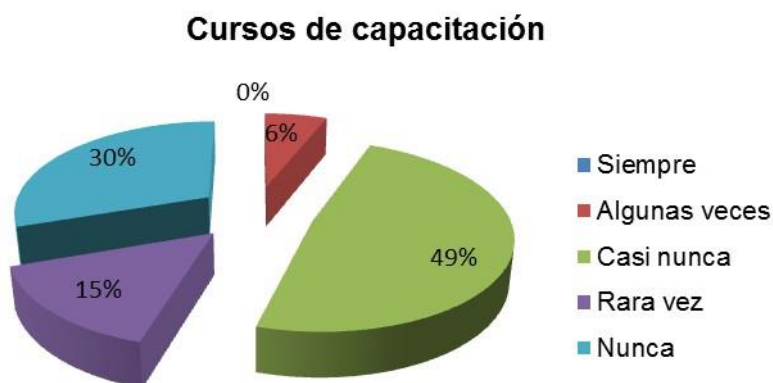


Gráfico 16: Resultados Pregunta N° 6 de la encuesta

Análisis

La mayoría del personal encuestado señaló que casi nunca ha existido capacitación en lo referente a procesos de archivos mientras que una minoría afirmaron que alguna vez si recibieron capacitación, de esta manera se reflejó la falta de preparación del personal en el área de archivo.

7.- ¿Está de acuerdo que la Institución debe capacitar a las secretarias para este trabajo?

Tabla 9: Resultados Pregunta N° 7 de la encuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	32	97
No	1	3
TOTAL	33	100

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaborado: Nelly Gómez



Gráfico 17: Resultados Pregunta N° 7 de la encuesta

Análisis

Las personas encuestadas manifestaron que es muy importante capacitar al personal que está encargada del manejo de documentos, a fin de mejorar el servicio al usuario.

8.- ¿Según su criterio el manejo de los archivos, influye en la imagen Institucional?

Tabla 10: Resultados Pregunta N° 8 de la encuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	54,55
Algunas veces	7	21,21
Casi nunca	6	18,18
Rara vez	0	0
Nunca	2	6,06
TOTAL	33	100

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaborado: Nelly Gómez

El archivo interfiere en la imagen de la institución

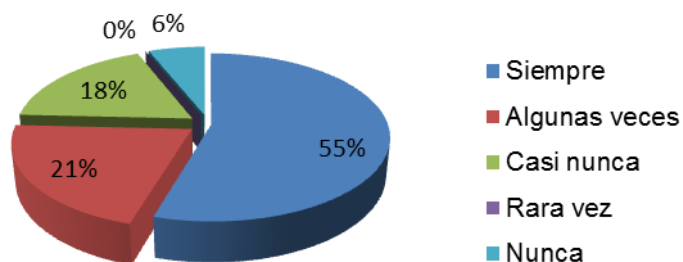


Gráfico 18: Resultados Pregunta N° 8 de la encuesta

Análisis

Analizado los datos, la mayoría de los encuestados manifestaron que el mal manejo de los documentos interfieren en la imagen institucional, por lo que fue necesario llevar un proceso sistematizado para la organización y entrega inmediata de la información a los usuarios.

9.- ¿El mobiliario para guardar los documentos que dispone su oficina es?

Tabla 11: Resultados Pregunta N° 9 de la encuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	3	9,09
Buena	3	9,09
Regular	9	27,28
Mala	18	54,54
TOTAL	33	100

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaborado: Nelly Gómez

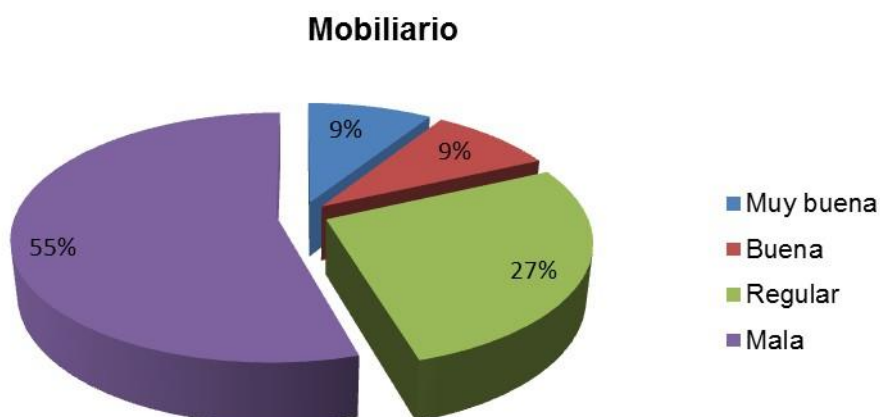


Gráfico 19: Resultados Pregunta N° 9 de la encuesta

Análisis

Las personas encuestadas manifestaron que la Institución no dispone de mobiliario adecuado para guardar los archivos, por lo que se requirió equipamiento con muebles y accesorios adecuados para el proceso de archivo de documentos.

10.- ¿Cree usted necesario implementar el sistema de archivo centralizado para agilizar y mejorar el proceso de organización de archivos y documentos?

Tabla 12: Resultados Pregunta N° 10 de la encuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	31	94
No	2	6
TOTAL	33	100

Fuente:
Resultado de la encuesta

Elaborado: Nelly Gómez

Implementación del archivo centralizado

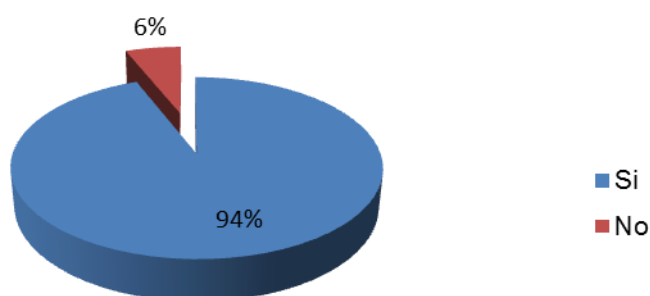


Gráfico 20: Resultados Pregunta N° 10 de la encuesta

Análisis

Las personas encuestadas consideraron que si es necesario la implementación del sistema de archivo centralizado que se ajuste a las necesidades de los usuarios internos y externos. Para que toda la documentación y archivos, estén centralizados en un solo lugar; por otro lado la minoría de encuestados manifestaron que no es necesario ya que en cada oficina se responsabilizan del archivo de los documentos.

11.- ¿Le gustaría disponer de una guía para la organización de documentos a través de un archivo centralizado?

Tabla 13: Resultados Pregunta N° 11 de la encuesta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	33	100
No	0	0
TOTAL	33	100

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaborado: Nelly Gómez

Guía de organización de documentos

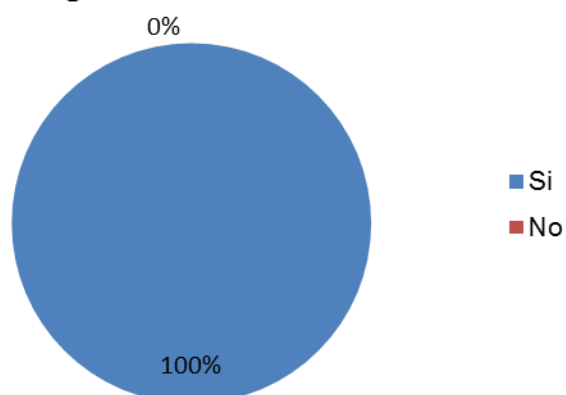


Gráfico 21: Resultados Pregunta N° 11 de la encuesta

Análisis

Todos los servidores públicos que trabajan en la Institución a quienes se le aplicó la encuesta, requieren contar con una guía para manejar correctamente los documentos, aplicando un sistema moderno para dicho procedimiento; por lo que fue necesario presentar una guía para mejorar el sistema de trabajo.

4.3. Resultados de las entrevistas aplicadas a los usuarios-clientes externos de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi.

1.- ¿Sabe usted, si los documentos de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, se encuentran ordenados adecuadamente?

Tabla 14: Resultados Pregunta N° 1 de la entrevista

	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuente: Resultado de la entrevista Elaborado	Muy adecuada	15	14,28
	Adecuada	12	11,42
	Parcialmente adecuada	20	19,05
	Inadecuada	53	50,48
	No conoce	5	4,77
	TOTAL	105	100

: Nelly Gómez

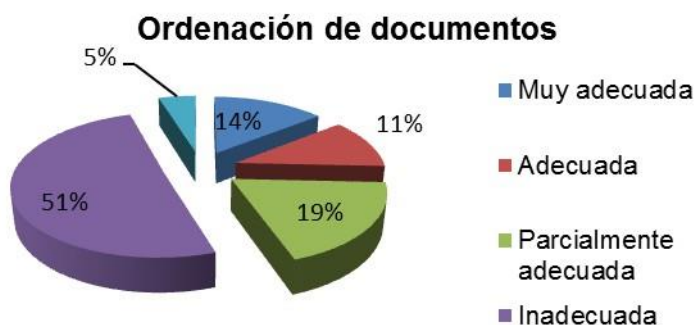


Gráfico 22: Resultados Pregunta N° 1 de la entrevista

Análisis

Los usuarios entrevistados manifestaron que el archivo de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, están organizados en parte, la atención que reciben no satisface completamente sus expectativas.

2.- El sistema de archivo que utilizan para la organización de documentos es:

Tabla 15: Resultados Pregunta N° 2 de la entrevista

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguro	12	11,43
Confiable	16	15,23
Poco confiable	20	19,05
Nada confiable	57	54,29
TOTAL	105	100

Fuente: Resultado de la entrevista
Elaborado: Nelly Gómez

Sistema que utilizan

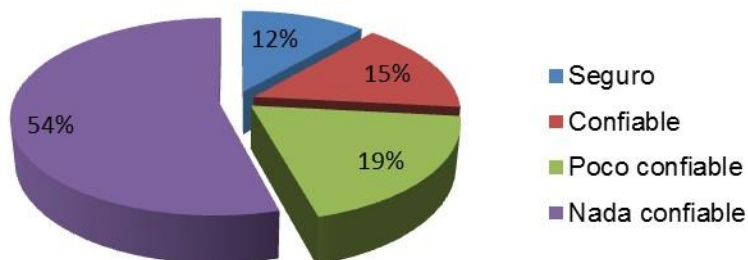


Gráfico 23: Resultados Pregunta N° 2 de la entrevista

Análisis

Analizando los datos, la mayoría de los entrevistados consideran que el sistema no es confiable, no garantiza al usuario una información de calidad, por lo tanto fue oportuno mejorar el sistema de archivo de la Institución.

3.- ¿La inadecuada distribución de documentos, dificulta su búsqueda para la atención oportuna?

Tabla 16: Resultados Pregunta N° 3 de la entrevista

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	78	74,29
Casi siempre	23	21,9
Nunca	0	0
Rara vez	4	3,81
TOTAL	105	100

Fuente: Resultado de la entrevista
Elaborado: Nelly Gómez



Gráfico 24: Resultados Pregunta N° 3 de la entrevista

Análisis

Los entrevistados afirmaron que siempre obstaculiza los trámites al no contar con la información oportuna, ya que no se localiza con facilidad los documentos que son ingresados en la Institución.

4.- ¿Los documentos son conservados en un lugar correcto?

Tabla 17: Resultados Pregunta N° 4 de la entrevista

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	1,9
NO	103	98,1
TOTAL	105	100

Fuente: Resultado de la entrevista
Elaborado: Nelly Gómez

Documentos conservados

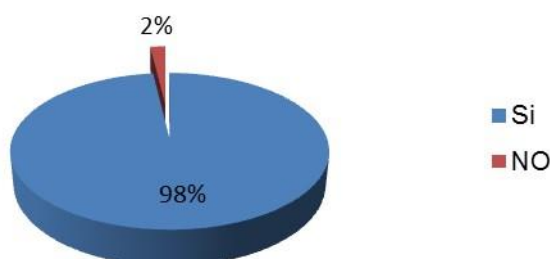


Gráfico 25: Resultados Pregunta N° 4 de la entrevista

Análisis

Los usuarios de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, mencionaron que los documentos no son conservados en un lugar correcto y están expuestos a perderse los trámites.

5.- ¿La falta de un espacio físico y mobiliario, impiden un buen manejo de archivo?

Tabla 18: Resultados Pregunta N° 5 de la entrevista

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	62	59,04
Casi siempre	22	20,96
Nunca	14	13,33
Rara vez	7	6,67
TOTAL	105	100

Fuente: Resultado de la entrevista
Elaborado: Nelly Gómez

Espacio físico y mobiliario

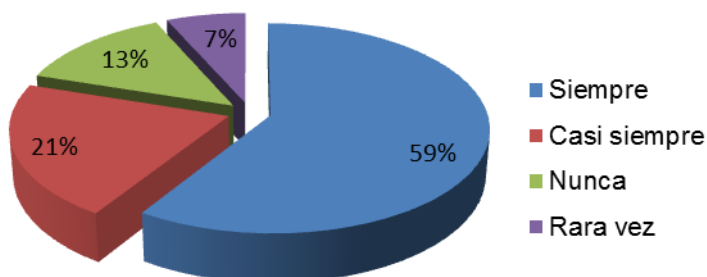


Gráfico 26: Resultados Pregunta N° 5 de la entrevista

Análisis

Los usuarios afirmaron que la falta de un área de archivo hace que la información esté dispersa en diferentes unidades administrativas, por lo tanto, la institución requiere un espacio solo para archivo, equipado para receptor y distribuir información desde una sola área, garantizando un buen servicio.

6.- ¿Está usted de acuerdo que la Institución debe capacitar a las secretarias para este trabajo?

Tabla 19: Resultados Pregunta N° 6 de la entrevista

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	98	93,33
NO	7	6,67
TOTAL	105	100

Fuente: Resultado de la entrevista
Elaborado: Nelly Gómez

Capacitación a las secretarias

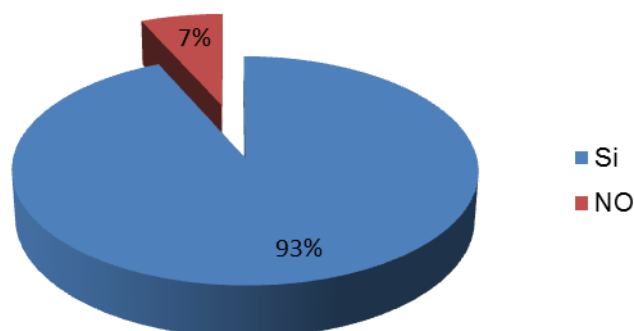


Gráfico 27: Resultados Pregunta N° 6 de la entrevista

Análisis

Las personas entrevistadas señalan que las autoridades si deben preocuparse por brindar la capacitación a las secretarias en lo referente a procesos de archivos, ya que es necesario actualizar en conocimiento a todos los funcionarios, especialmente a las personas que cumplen las funciones de Secretaría y de archivo.

7.- ¿Las técnicas utilizadas por las secretarías y demás funcionarios de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, para organizar el archivo es el adecuado para la institución?

Tabla 20: Resultados Pregunta N° 7 de la entrevista

	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuente: Res ulta do de la ent revis ta Elab	Muy bueno	11	10,48
	Bueno	12	11,42
	Malo	76	72,39
	Regular	6	5,71
	TOTAL	105	100

Elaborado: Nelly Gómez

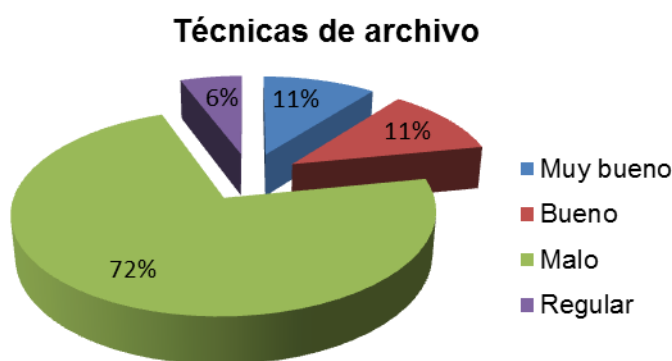


Gráfico 28: Resultados Pregunta N° 7 de la entrevista

Análisis

Los usuarios entrevistados informan que las técnicas que utilizan para archivar no es el adecuado ya que dificulta la localización inmediata de los trámites.

8.- ¿Según su criterio el manejo de los archivos, influye en la imagen de la Institución?

Tabla 21: Resultados Pregunta N° 8 de la entrevista

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	91	86,67
Algunas veces	7	6,67
Nunca	1	0,96
Casi Nunca	3	2,85
Rara vez	3	2,85
Total	105	100

Fuente: Resultado de la entrevista
Elaborado: Nelly Gómez

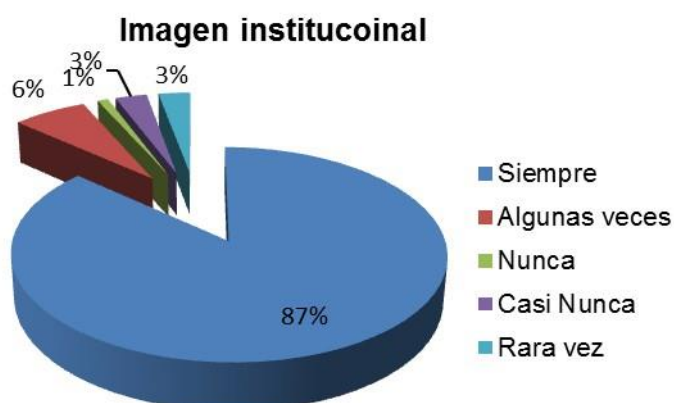


Gráfico 29: Resultados Pregunta N° 8 de la entrevista

Análisis

Los usuarios mencionaron que si influye mucho en la imagen de la Institución, ya que depende del servicio que brinda para posesionarse bien, por lo tanto la unidad de archivo debe llevar un proceso centralizado para dar un buen servicio.

9.- ¿El mobiliario para guardar los documentos que disponen es?

Tabla 22: Resultados Pregunta N° 9 de la entrevista

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	3	2,86
Buena	4	3,81
Regular	19	18,1
Mala	79	75,23
TOTAL	105	100

Fuente: Resultado de la entrevista
 Elaborado: Nelly Gómez

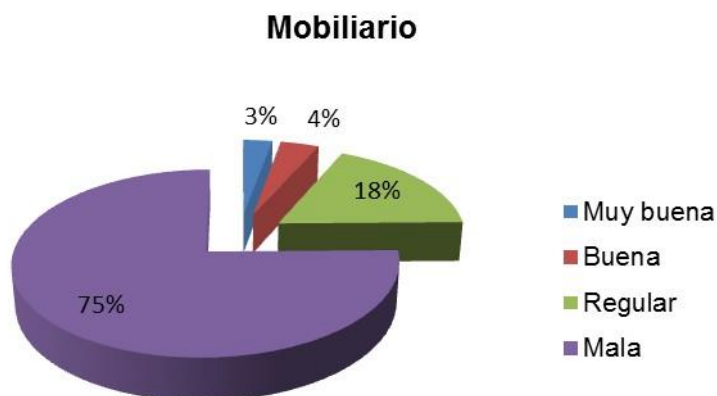


Gráfico 30: Resultados Pregunta N° 9 de la entrevista

Análisis

La entrevista aplicada demuestra que el mobiliario para los archivos no es el adecuado, tampoco existe un sistema para clasificar y organiza la información.

10.- ¿Cree usted necesario implementar el sistema de archivo centralizado?

Tabla 23: Resultados Pregunta N° 10 de la entrevista

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	102	97,14
No	3	2,86
TOTAL	105	100

Fuente: Resultado de la entrevista
Elaborado: Nelly Gómez

Implementación de archivo centralizado

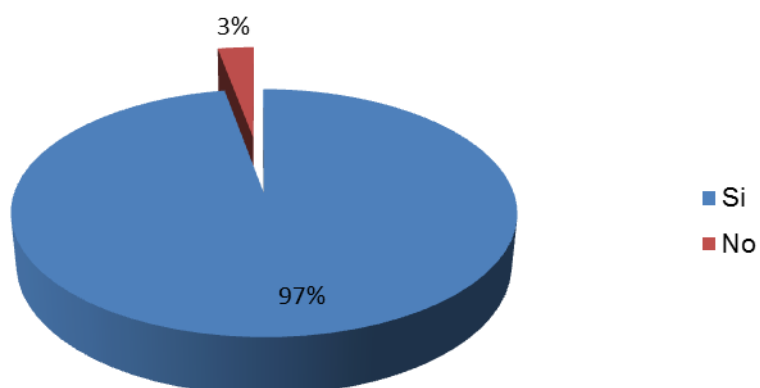


Gráfico 31: Resultados Pregunta N° 10 de la entrevista

Análisis

Los usuarios del servicio de archivo que han requerido información de los documentos y trámites, manifestaron que es muy importante implementar un sistema de archivo centralizado para que mejore la organización, clasificación y así, garantice un servicio.

11.- ¿Usted cree que es necesaria la implementación de una guía de organización de documentos a través de archivo centralizado de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi?

Tabla 24: Resultados Pregunta N° 11 de la entrevista

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	99	94,29
No	6	5,71
TOTAL	105	100

Fuente: Resultado de la entrevista
 Elaborado: Nelly Gómez

Implementación de una guía

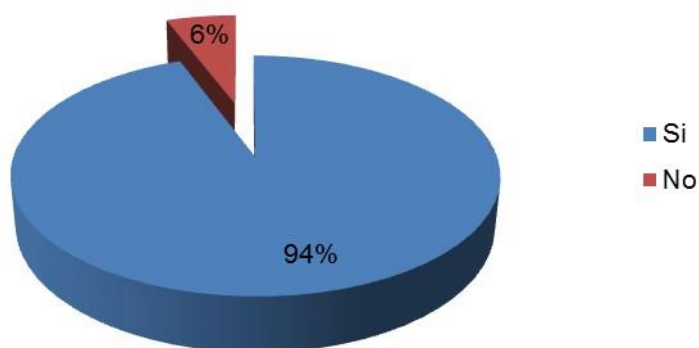


Gráfico 32: Resultados Pregunta N° 11 de la entrevista

Análisis

Los entrevistados responden que si deben tener una guía para mejorar el proceso de archivo, que permita al personal de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe, brindar un servicio de calidad.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Concluido con el análisis de la información proporcionada por los servidores públicos y de la entrevista aplicada a los usuarios externos de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Desde el punto de vista de los Funcionarios de las Unidades Administrativas y usuarios externos del archivo, el control en el trámite de documentos es ineficiente, ya que se mezclan los archivos de oficina y los de recepción y registro, provocando la desorganización de documentos de todo la Institución, ya que cuando se solicita un trámite se demora en localizarla, este hecho hace que la calidad de servicios que brinda la Institución sea reflejada mal en la sociedad.
- La falta del espacio físico, mobiliarios y ambientes adecuados del archivo de la Dirección Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, no permiten conservar los documentos de manera adecuada, siguiendo con los procedimientos establecidos, para lograr resultados eficientes a la hora de entregar información concreta que requiere el usuario interno y externo.
- La capacitación en lo referente a lo que es la Archivística es reducida, es decir que el personal de la Institución no tiene actualizado sus conocimientos en la parte teórica y la práctica de cómo llevar un proceso de ingreso y salida de documentación.
- La información que requiere el usuario se ubica manualmente por los funcionarios responsables de las unidades, por lo tanto el

usuario no tiene acceso para conocer el estado de su trámite o de la información que necesita de manera oportuna, tanto los jefes departamentales como los funcionarios y usuarios determinan la necesidad de aplicar un sistema de archivo centralizado que mejore los resultados de la gestión documental.

- No existe una guía que permita manejar correctamente los documentos cumpliendo con los procesos adecuados para custodiar documentos y de esta manera poder plasmar con lo dispuesto en la Ley Orgánica y Reglamento General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

52. RECOMENDACIONES

- A la autoridad Distrital de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, se recomendó analizar la importancia de contar con la Unidad de Archivo Documental equipado adecuadamente, que permita centralizar y controlar la distribución de documentos, para ofrecer un servicio de calidad que refleje una buena imagen de la institución.
- A la Unidad de Planificación se recomendó incorporar en el POA de la Institución, la necesidad de implementar la unidad de Archivo, equipado con los mobiliarios adecuados, dotando de material necesario y equipado con la tecnología actual para ofrecer servicio oportuno y de calidad a los usuarios.
- A la Unidad de Talento Humano se recomendó considerar en el plan de capacitaciones del próximo año, temas específicos de

Archivística y sus formas, para que los funcionarios analicen la importancia de manejar documentos desde una sola unidad a través de un profesional que garantice el buen estado de documentos de la Institución y lleve el proceso de ingreso y salida de documentación correctamente.

- A la autoridad nominadora se recomendó aplicar el sistema de archivo centralizado que permitirá mantener en total seguridad todos los datos, ofreciendo una mejor imagen de la institución y calidad de atención a los usuarios internos y externos.
- La recomendación más importante fue la aplicación de la Guía de Organización de archivos y documentos para implementar el Archivo Centralizado en la Dirección Distrital de Educación Intercultural Bilingüe Nro. 3 de Cotacachi, para mejorar la atención al cliente.

A los funcionarios de la Institución se recomendó aplicar la guía de organización de los archivos y documentos, mediante la implementación de un archivo centralizado.

CAPÍTULO VI

6. LA PROPUESTA

6.1. TÍTULO

GUÍA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS Y DOCUMENTOS CON LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE ARCHIVO CENTRALIZADO Y LA UTILIZACION DEL SISTEMA DOCUMENTAL DE ARCHIVO EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D03 - COTACACHI.

6.2. JUSTIFICACIÓN

La guía de organización de archivos y documentos mediante el sistema de archivo centralizado y la utilización del sistema documental de archivo, se realizó considerando la necesidad de disponer un archivo correctamente ordenado bajo procedimientos establecidos en normas legales para la gestión documental, a fin de ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía, al implementar éste sistema permitió a la secretaria organizar y manejar apropiadamente la información desde el momento de la creación hasta el destino final y facilitando al usuario conocer inmediatamente el avance y cumplimiento de su trámite,

Al Implementar el sistema de archivo centralizado mejoró el proceso de recepción, distribución y organización del archivo de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, brindando un servicio eficiente a los usuarios internos y externos. Además, con la aplicación de la guía que se presentó, se logró llevar la documentación en óptimas condiciones centrado su almacenamiento en una sola área. Igualmente, con la implementación del sistema digital se promovió el interés en la digitalización de toda información a fin de mantener en óptimas condiciones el archivo de la Institución, con el aporte de la tecnología se conseguirá lograr oportunamente la digitalización para mejorar la atención al cliente.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

Esta guía se fundamentó en el sistema de archivo centralizado, que es la mejor opción para organizar los documentos en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03 – Cotacachi, ya que permite organizar y centralizar la recepción y despacho de documentos desde una sola área, garantizando un servicio de calidad, de esta forma controla el cumplimiento de las normativas vigentes, entre ellas, la “LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS” que textualmente dice: “Art. 1.- Constituye Patrimonio de Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos sociales, jurídicos y de cualquier otro índole.

La propuesta consideró la organización de documentos, como la forma primordial de mejorar la atención al cliente a través de un desempeño laboral exitoso, con rapidez, propiedad y cortesía.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. General

Optimizar la atención al cliente de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, a través de la aplicación de un software informático que mejore la entrega de la información.

Específicos

- Implementar el sistema de archivo centralizado con la aplicación del sistema documental que facilite a los funcionarios de la Dirección de

Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, la organización y localización inmediata de los documentos.

- Socializar y validar la guía de organización de archivos y documentos del archivo centralizado a las secretarías, a fin de que se incorpore a la nueva estructura documental y ofrezca una atención de calidad.

6.5. IMPORTANCIA

La aplicación de la guía en el proceso de manejo documental permitió mejorar la atención a los usuarios en la entrega del resultado final, beneficiando directamente el desarrollo de la institución.

La propuesta planteada sirvió para direccionar la información y conservar en un solo lugar, evitando pérdida y manipulación directa por los funcionarios de diferentes áreas.

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La propuesta se aplicó en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03 – Cotacachi ubicada en la calle Vicente Rocafuerte 12-06 y Av. 10 de agosto, frente al Parque San Francisco del cantón Cotacachi, Provincia de Imbabura.

6.7. FACTIBILIDAD

Existió bibliografía suficiente sobre archivo y sus diferentes sistemas de gestión y procesos para un buen manejo documental, y a su vez se contó con revistas, folletos, páginas web y demás fuentes de información que facilitó la elaboración de esta guía. Además, se contó con el apoyo de la autoridad de la Institución, secretarías y demás personas que

laboran en esta Institución, quienes facilitaron la información para la elaboración y ejecución de esta guía.

6.8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Esta guía contiene técnicas que permitieron mejorar la organización de archivos y documentos, para que los funcionarios adquieran nuevos conocimientos y técnicas relacionadas a organizar eficazmente un archivo documental, a través de procedimientos adecuados que conlleva a un servicio eficaz. El propósito fundamental fue de establecer directrices y técnicas a seguir por todo el personal de esta dependencia a fin de concentrar el manejo de la documentación en una sola área, facilitando así el proceso correcto en la gestión Institucional.

La guía de organización de los archivos y documentos a través de archivo centralizado, se desarrolló en base a los requerimientos que tienen a diario los empleados y usuarios, ya que no cuentan con un sistema para manejar el archivo y entregar los trámites a los usuarios. Por lo que, fue fundamental establecer técnicas precisas para mejorar los procedimientos existentes en la institución.

Estructura orgánica de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi.

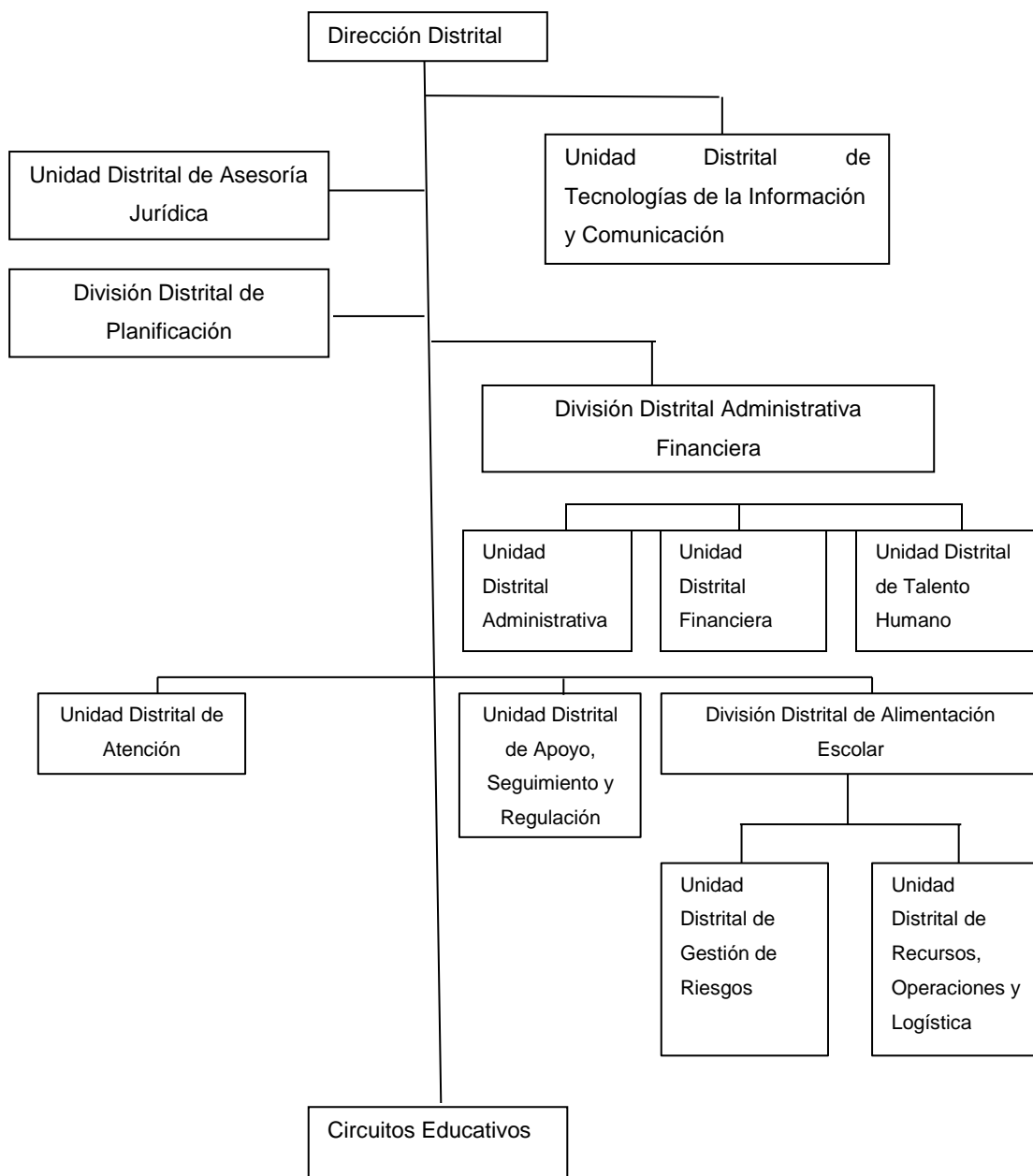


Gráfico 33: Estructura Orgánica de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi

Fuente: Secretaría General de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi.

1) SELECCIÓN DEL SISTEMA DE ARCHIVO CENTRALIZADO EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE DE COTACACHI.

Objetivo

- Determinar un sistema apropiado para la organización de documentos y archivos.

Contenido

Para establecer una forma correcta de organización de archivos, se consideró los siguientes aspectos:

- Control unificado de los documentos.
- Mayor precisión en su funcionamiento.
- Personal capacitado y especializado.
- Economía de material y equipo.
- Acondicionamiento del local destinado solamente al archivo
- Disminución de muchas copias de los documentos.
- Centralizar la información de todas las dependencias a una sola área.
- Recepción y despacho de correspondencia desde el área de archivo.

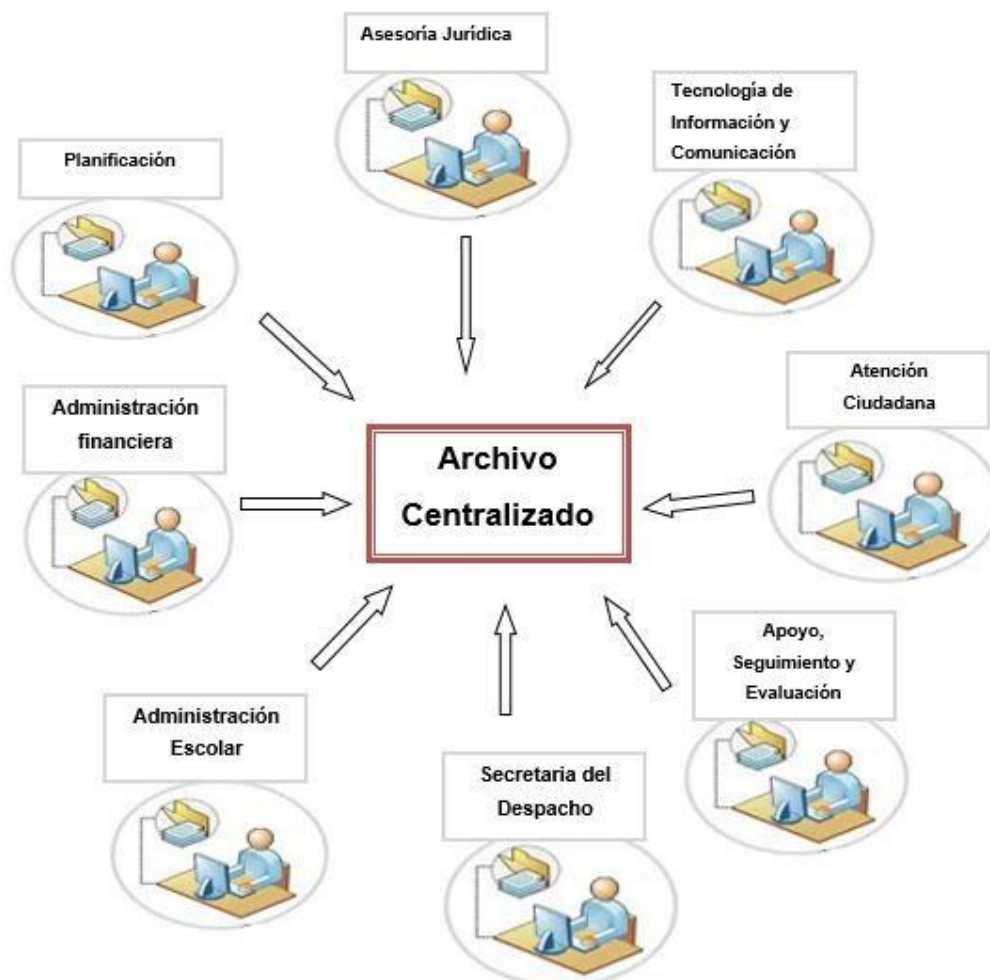


Gráfico 34: Archivo centralizado

En base a la investigación realizada en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, se observó que los expedientes se encuentran archivados en distintas oficinas, exponiéndose a la manipulación constante y deterioro de los mismos. Por ser una institución pequeña y de reciente formación organizacional, se consideró la utilización del archivo centralizado por brindar un mayor control y facilitar la búsqueda de información,

Utilización del archivo centralizado.

Archivo único en una sola dependencia destinada a guardar documentos que ingresan y los que son generados diariamente en la Institución, también, desde donde se manejará el proceso de la documentación considerando los siguientes pasos:

Pasos	Actividades
Registro e inventario de la documentación	Previa a una revisión minuciosa del documento que ingresa, el personal del área de archivo procede a registrar en los libros de ingreso de documentos y a la vez en el cuadro de resumen general para mayor seguridad, diseñado para el efecto, de esta manera mantendrá el inventario actualizado de la información recibida y enviada.
Clasificación y ordenación de documentos	Se agrupa los documentos manteniendo su integridad y orden siempre de la misma forma, antes de proceder con el despacho de la misma, en caso de la correspondencia externa, se registra en el cuadro de envío de información con el respaldo correspondiente.
Instalación y rotulación	Las copias u originales que pasaran al archivo central, son ordenados garantizando su integridad física en carpetas, archivadores, cajas y finalmente en anaqueles diseñados especialmente para este fin, que llevaran señalizaciones mediante rótulos o guías que permitan una fácil localización.
Custodia de	Se responsabilizó a una sola persona de

documentos	velar por la adecuada preservación de los documentos de la unidad de Archivo.
Plazos de permanencia y transferencia	La transferencia o eliminación de los documentos será en base a las normativas vigentes establecidos, como: . Ley del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento. . Instructivo sobre Organización básica y Gestión de Archivos Administrativos.
Descripción documental	El acceso a la documentación bajo la responsabilidad de cada dependencia de la institución debe estar garantizado mediante la elaboración de inventarios o guía que permita su localización en un tiempo prudencial
Acceso a los documentos	Permitir el acceso al archivo mediante las condiciones establecidas previo un formulario firmado por la persona que solicita.

Estrategia

- Socializar a las Secretarías sobre las nuevas formas de archivar la información en las Instituciones Públicas, a fin de mejorar la atención que brinda a la sociedad.

Evaluación

La Institución se encuentra aplicando exitosamente el sistema de archivo centralizado, donde la documentación se logra proteger y custodiar bajo una persona responsable.

2) RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.

Objetivo

- Llevar un control adecuado previo procedimientos idóneos para una correcta recepción y distribución de documentos sin reflejar ningún contratiempo en los procesos.

Contenido

Los documentos generados a diario en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, desde el momento de creación hasta su etapa final, deben seguir los procedimientos adecuado tales como se detalla a continuación:

- Recepción
- Calificación
- Apertura y Sello
- Registro y control
- Distribución
- Seguimiento
- Organización de archivos

Recepción.- Se inicia el proceso con la respectiva revisión de firmas y destinatario, verificando el sello de la institución remitente, previo a estos datos se registra el documento utilizando el sello de registro.

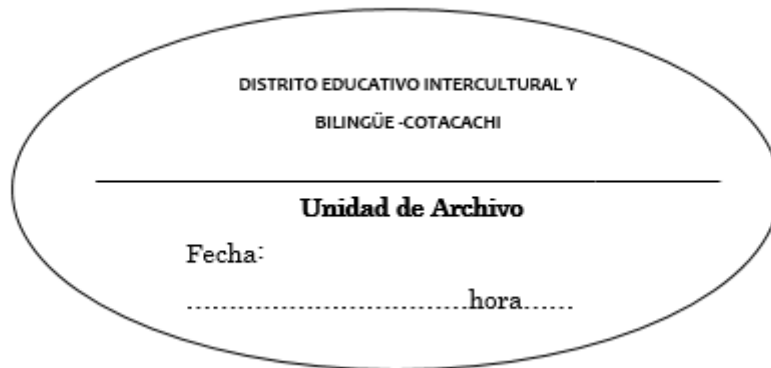


Gráfico 35: Recepción

Calificación.- Se considera documentos de carácter oficial o personal

Apertura y Sello.- Los documentos oficiales que llegan a la Institución se receipta considerando los siguientes aspectos:

- Fecha
- Destinatario
- Asunto
- Firma del remitente
- Anexos

Registro y control.- Se procederá a registrar la documentación en el Libro de registro de documentos o en el sistema en caso de que existiere.

- Fecha de recepción
- Fecha del oficio
- Remitente
- Asunto
- A quien va dirigido

DISTRITO EDUCATIVO INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D03-COTACACHI
ATENCIÓN CIUDADANA FECHA DE INGRESO: 2015-11-05 Nº DE INGRESO: 249 HORA: 11H52 FIRMA RESPONSABLE

Gráfico 36: Recepción

Distribución.- Para direccionar el trámite hacia las unidades administrativas competentes se clasifica y se enviara con la constancia de una firma al responsable de esa unidad.

Seguimiento.- Posteriormente se da un seguimiento hasta que el trámite tenga su respuesta o solución para los clientes.

Organización de archivos.- Luego de entregar la información al usuario desde la oficina de archivo, una copia queda archivada según el sistema diseñado para el efecto.

Estrategia

- Concientizar a las secretarias y demás funcionarios de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, la importancia de seguir el procedimiento para manejar los documentos al momento de receptar en la Institución hasta concluir el trámite, mediante un archivo digital para que la búsqueda sea más fácil y en poco tiempo.

Evaluación

La documentación ingresada en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, cumple con todo el proceso de verificación de información al momento de recepción.

3) ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

Objetivo

- Organizar el espacio de trabajo compartido entre la institución y los clientes (externos e internos), destinado para el archivo de documentos a fin de conservar los expedientes ordenados, considerando el ciclo de vida de los documentos.

Contenido

(Santander, 2008)

Espacio físico	Deberá estar ubicada cerca de la oficina que tiene mayor volumen y movimiento de documentos, puede ser a lado o cerca de la oficina de Atención Ciudadana. El espacio puede tener forma cuadrado o un espacio que permita un eficiente funcionamiento.
Temperatura	La ventilación interna debe permitir que las condiciones ambientales del depósito y espacio del mismo garanticen la conservación del documento.
Iluminación	Se debe evitar la incidencia de luz directa sobre documentación y contenedores, cuando no sea

	posible suprimir las fuentes naturales de luz se deben utilizar cortinas en las ventanas.
Muebles	Disponer de muebles ideales como: anaqueles, archivero de cajón, archivero lateral, estanterías metálicas y todas en muy buenas condiciones y con la respectiva seguridad.
Personal	Responsabilizar a una persona capacitada y con experiencia en el área.

Estrategia

- Concientizar a los funcionarios la necesidad de aplicar estos conocimientos para incrementar la calidad de servicio evitando la duplicación de trabajo al momento de receptar, despachar y archivar los documentos generados.

Evaluación

El mobiliario destinado para archivar la información es de buena calidad y brinda las seguridades respectivas.

4) ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Objetivo

Administrar la producción, circulación, uso y control de los documentos de la Institución a lo largo de su ciclo vital de forma eficiente.

Contenido

Para la descripción y ordenación de documentos, en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, la secretaria deberá seguir un proceso por el cual se irá agrupando y relacionando los documentos consecutivos de cada serie documental de acuerdo con un criterio preestablecido.

Podrá ordenar los documentos dentro de una carpeta en orden cronológico, alfabético y numérico.

No todas las series documentales pueden contener el mismo tipo de ordenación, la elección de un sistema de ordenación deberá hacer teniendo en cuenta la mejor y más rápida localización de los documentos a fin de dar una respuesta inmediata a los usuarios. La ordenación cronológica puede ser la de uso más frecuente, pero hay determinadas series que pueden emplear en la Institución.

La ordenación cronológica de los documentos dentro de una carpeta se establece de tal manera que el más antiguo quede en la parte posterior o inferior, y el más reciente en la superior. Los documentos también pueden ordenarse alfabética y numéricamente. Pero por su seguridad y mayor control, se aplicará la ordenación de documentos mediante sistema cronológico.

Sin embargo, surgen diversos Sistemas de Archivo; los más usados son: Alfabético, Cronológico, Geográfico, por Asuntos y Numérico, entre otros.

- **ARCHIVO ALFABÉTICO.** Se refiere a todo escrito que tiene relación con el nombre de una persona o institución. Su

clasificación es alfabética según los **apellidos** o **nombre** de la empresa.

- **ARCHIVO CRONOLÓGICO.** Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.
- **ARCHIVO GEOGRÁFICO.** Expedientes integrados con documentos clasificados según la Ciudad, Estado o País.
- **ARCHIVO POR ASUNTOS.** Se integran expedientes de acuerdo al asunto tratado en el texto de cada documento.
- **ARCHIVO NUMÉRICO.** Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asignará a cada persona física o jurídica conforme se vayan presentando.

Estrategia

Socializar a las secretarías a fin de emplear la ordenación cronológica que facilite la organización de documentos y su respectivo archivo.

Evaluación

La ordenación de documentos mediante sistema cronológico fue factible para la organización de documentos, y se encuentra en el proceso de aplicación.

5) PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVAR

Objetivo

- Guardar toda la información que se ha generado en años anteriores y que requieren ser ubicados en un lugar seguro y permanente, a fin de proteger contra el deterioro, destrucción o

pérdida, a través de un sistema que permita la fácil localización de la información de la Institución.

Contenido

Para lograr un archivo organizado de calidad, se debe seguir el siguiente proceso:

- **Inspeccionar.**- consistió en ver si la correspondencia esta lista para pasar al archivo o si indica otro trámite por realizar. Cuando una Unidad Administrativa ingresa una caja de documentos para pasar al archivo permanente, se debe revisar con la lista de documentos que presentan con lo que está en la caja.
- **Clasificar.**- Se determinó bajo que título o descripción va ser archivado el documento:
 - Nombre de membrete o razón social (Correspondencia recibida)
 - Nombre de la persona o compañía a quien se dirige (Copias de correspondencia enviada)
 - Nombre de quien firma (Correspondencia recibida o enviada).
 - Nombre del tema o asunto mencionado (correspondencia recibida o enviada)
 - Nombre de la localidad geográfica (Correspondencia recibida o enviada).
- **Codificar.**- Poner un código a los documentos clasificados.

- Se subraya el nombre seleccionado.
 - En la esquina superior derecha se escribe el encabezamiento bajo cual se va archivar.
- **Distribución.-** Revisados los documentos clasificados se separan y se ordenan de acuerdo al código con el cual fue codificado.
 - **Preparación de las carpetas.-** Las carpetas deben ir sin los sujetadores metálicos y cuidadosamente ordenados para el sistema vertical y para las gavetas del archivo horizontal.
 - **Archivar.-** Se ubicó los documentos en las respectivas carpetas o archivadores para pasar a las estanterías.
 - Las gavetas rotuladas
 - Las guías con su respectivo título para localizar fácilmente los documentos.

Estrategia

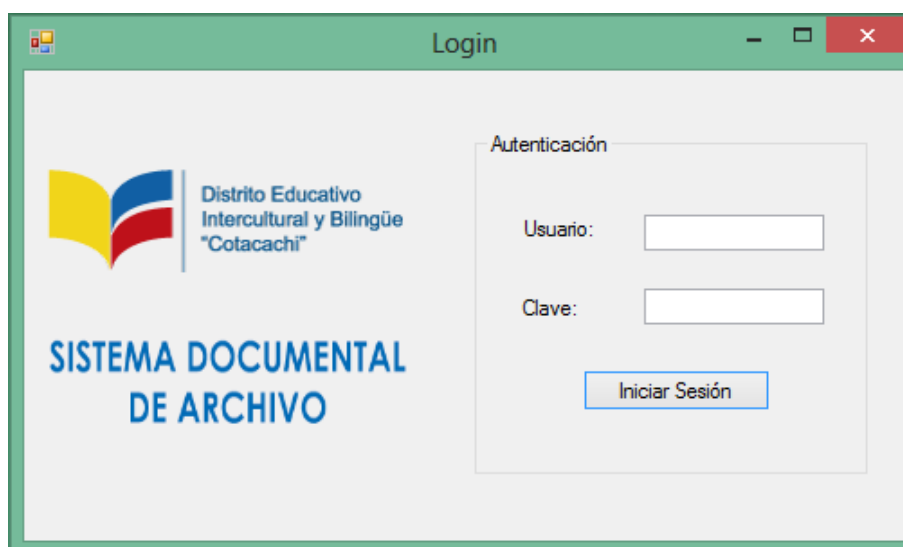
- Solicitar la aplicación de los conocimientos expuestos en esta técnica con la finalidad de perfeccionar los aspectos importantes al momento de archivar un documento.

Evaluación

Toda la información generada en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, se encuentra depositada en las respectivas cajas rotuladas y en un lugar adecuado para su conservación.

6) APLICACIÓN DE LA GUÍA DE SISTEMA DOCUMENTAL DE ARCHIVO.


Se plantea un sistema documental de archivo con la finalidad describir el lugar exacto donde se puede localizar un documento que se encuentra en el área de archivo, para lo cual se accederá al aplicativo con su respectivo usuario y clave. Pueden tener acceso las personas encargadas de archivo con diferentes usuarios.




The image shows a web browser window titled "Login". On the left side, there is a logo consisting of a stylized book with yellow, blue, and red pages, next to the text "Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe 'Cotacachi'". Below the logo, the text "SISTEMA DOCUMENTAL DE ARCHIVO" is displayed in blue. On the right side, there is a form titled "Autenticación" with two input fields: "Usuario:" and "Clave:". Below the input fields is a button labeled "Iniciar Sesión".

Este sistema permite registrar nueva información, actualizar y guardar la información, se registrará con la fecha respectiva, el grupo de documentos, el anaquel, el cajón y la carpeta donde está ubicada el trámite. También permite buscar el lugar exacto para poder obtener la información requerida

Sistema Documental de Archivo



Distrito Educativo
Intercultural y Bilingüe
"Cotacachi"



ecuador
arma la vida

Ingresar Documentos

Id:

Fecha Ingreso:

Nombre:

Anaqueles:

Cajón:

Carpeta:


Buscar Documentos

Nombre del Documento:


	codigo	fecha	nombre	anaquel	cajon	carpeta
▶	1	05/05/2015	DOCUMENTOS ...	1	4	CARPETA PERS...
	3	06/05/2015	DOCUMENTOS ...	3	6	CARPETA PERS...
	4	08/05/2015	DOCUMENTOS ...	4	8	CARPETA PERS...
	6	10/05/2015	SOLICITUD DE ...	4	2	CARPETA DE S...
	7	12/05/2015	CERTIFICACION...	2	3	CARPETA DE C...
*						

En la opción “buscar documento”, se ingresa el nombre del documento con el que guardo e inmediatamente localiza el documento, señalando la carpeta y el anaquel donde se encuentra archivado.

Sistema Documental de Archivo



Distrito Educativo
Intercultural y Bilingüe
"Cotacachi"



ecuador
arma la vida

Ingresar Documentos

Id:

Fecha Ingreso:

Nombre:

Anaqueles:

Cajón:

Carpeta:

Buscar Documentos

Nombre del Documento:

	codigo	fecha	Id	nombre	anaquel	cajon	carpeta
▶	8	14/05/2015	8	DENUNCIA DE ...	5	1	DENUNCIAS 02
*							

Estrategia

- Capacitar a las secretarias en el manejo y uso correcto del sistema documental de archivo, que permitirá localizar la información requerida de forma inmediata.

Evaluación

El sistema documental de archivo permitió organizar adecuadamente la entrega de información a los usuarios, ya que permitió localizar con facilidad el documento solicitado.

7) MUEBLES Y ACCESORIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACION INTERCULTURAL Y BILINGÜE DE COTACACHI.

Objetivo

- Mantener protegidos los documentos de la institución, con su debida codificación y orden, para que la entrega de información sea fácil y oportuna.

Contenido

Carpetas.- Las carpetas serán utilizadas para guardar todos los documentos que aún no estén clasificados. Se puede adquirir del material que más se acople a las funciones de la Institución, los colores y tamaño se puede decidir según la necesidad diaria. Es conveniente manejar este tipo de carpetas para documentos generados a diario, documentos que serán despachados en la misma fecha o al siguiente día.



Archivador AZ.- Las carpetas archivadoras serán utilizadas para guardar los expedientes y serán ubicados en un anaquel apropiado. Vienen en tamaño oficio y memorando, su capacidad es para 500 documentos, no se puede ubicar en cajas porque ocupan mucho espacio pero se puede utilizar para ir organizando documentos mes a mes antes de enviar al archivo permanente. Aquí se pueden ubicar expedientes que aún están en proceso de tramitación u oficios que son recientemente analizados, es posible que se requiera nuevamente para continuar con procesos relacionados, por tanto, se tendría que archivar en carpetas de este tamaño.



Gráfico 37: Archivador A-Z

Archivo vertical.- Es un mueble apropiado para archivar los expedientes de los docentes de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, ya que se pueden almacenar carpetas individuales, colgados de una guía dentro de las gavetas, las carpetas se ubican una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba donde se escribe la identificación de cada profesor que labora en los centros educativos, es muy adecuada para el manejo en el área de Recursos Humanos y Planificación, quienes manejan documentos que son requeridos a diario, y su fácil acceso permite disponer de la información inmediata.



Gráfico 38: Archivo vertical

Archivo Lateral

Son muebles que guardan documentos como libros de contabilidad, actas y otros, se colocan uno al lado de otro, permite archivar documentos de fácil acceso. También fueron utilizados para guardar las cajas con los documentos y como la Institución dispone de

archivos desde la creación y de más expedientes como estadísticas, roles de pago, planillas de aportes al IESS, Fondo de Cesantía y demás documentos administrativos que se han generado en la Institución, es conveniente proceder a guardar en cajas como estas que serán ubicados en literas en forma ordenada y enumerada las finas y las cajas, mediante una codificación que maneje el responsable del área de Archivo.



Gráfico 39: Archivo lateral

Estrategia

- Socializar la información respectiva a todos los empleados de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, a fin de que los funcionarios y secretarías conozcan la funcionalidad de los equipos y uso adecuado de los accesorios para una buena gestión documental.

Evaluación

Se cuenta con el mobiliario adecuado para el archivo, los anaqueles y las carpetas rotuladas debidamente.

8) FUNCIONES QUE DEBE CUMPLIR EL PERSONAL DEL ÁREA DE ARCHIVO

Objetivo

- Determinar funciones de las personas encargadas del proceso documental en el departamento de archivo.

Contenido

A fin de llevar el correcto manejo de la información de la Institución, la autoridad nominadora deberá considerar personal preparada y con experiencia que cumpla los siguientes parámetros, ya que actualmente por falta de capacitación y conocimiento del tema del personal, los archivos se encuentran mal ubicados y manejados por diferentes personas, obstaculizando la gestión inmediata.

UNIDAD DE ARCHIVO
PUESTO: JEFE
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none">• Licenciatura en Archivística o títulos afines.• Experiencia en la organización de archivo, Gestión Documental y archivística• Conocimiento teórico y práctico en temas de: Gestión documental, archivística, acceso a la información, procedimientos administrativos y otras normas legales.
ACTIVIDADES <ul style="list-style-type: none">• Aplicar normativas, objetivos y estrategias del área Archivo.• Garantizar la Gestión Documental.

- Administrar el sistema de archivo centralizado.
- Coordinar el manejo de información.
- Coordinar y facilitar la información solicitada por los clientes.
- Atender las inquietudes y quejas de los clientes.
- Cumplir las demás funciones asignadas por la autoridad.

UNIDAD DE ARCHIVO

PUESTO: Auxiliar

REQUISITOS

- Título a fin
- Tener capacitación en temas de archivística, gestión documental y atención al cliente.
- Experiencia en la organización de archivo y gestión documental.
- Conocimiento sobre el manejo de la documentación y sus sistemas de archivo.

ACTIVIDADES

- Recibir y controlar los documentos ingresados a la Institución.
- Distribuir correspondencia a los funcionarios respectivos, previo indicaciones de la autoridad.
- Seguimiento a los trámites que se encuentran en las diferentes unidades administrativas.
- Organizar, clasificar y archivar la documentación.
- Conservar la documentación según los plazos establecidos.
- Control y recuperación de los documentos que se presten.
- Cumplir con las demás actividades que disponga el jefe inmediato superior.

Estrategia

- Concientizar a las autoridades sobre la selección del personal previo a la formación académica, conocimientos, experiencia y destrezas para ejercer las actividades que involucra ser responsable de la unidad de Archivo Institucional.

Evaluación

Se encuentra en proceso de análisis del perfil profesional y partida presupuestaria para disponer de un profesional en la carrera.

9) TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE DE COTACACHI.

Objetivo

- Mejorar la atención al cliente de la Institución a través de la aplicación de estrategias fundamentales que influyen en la satisfacción de los usuarios.

Contenido

La atención al cliente comprende dos alternativas: atención personalizada y a través de llamada telefónica. En ambas comunicaciones se transmite mucha información y la persona encargada o que recibe las llamadas telefónicas o en algunos casos la recepcionista o secretaria, debe tener total conocimiento de los trámites que maneja la institución, de los proyectos que ejecuta y demás datos importantes que el usuario

puede solicitar, por ello, a más de tener estos conocimientos se deberá considerar los siguientes aspectos.

(Altuzarra Toscano, 2005),

COMUNICACIÓN VERBAL	Utilizar palabras claras para transmitir el mensaje, cuidando el acento, entonación y pronunciación.
LA VOZ	Mantener un tono de voz expresivo con palabras muy claras y precisas. Es importante cuidar la forma de expresar con los clientes, un tono mal pronunciado puede alterar a los clientes
LENGUAJE CORPORAL	Mirar a los ojos, mantener una sonrisa adecuada para que el cliente sienta una atención exclusiva. Mantener una distancia prudencial máximo de una distancia mínima de un brazo extendido, permitirá transmitir el mensaje que desea comunicar.
ESCUCHAR ACTIVAMENTE	Conseguir que el cliente se siente a gusto y con confianza. Concentrarse en el mensaje que transmite el cliente y no interrumpir cuando el cliente está exponiendo su inquietud, será más fácil tener una buena relación con los socios o clientes.
SITUACIONES DIFICILES	Muchas veces se presentan clientes difíciles, molestos, reclamando por ciertos trámites. Debemos desarrollar una buena técnica de actitud positiva evitando discutir ya que la situación de disgusto no es personal sino con

	la Institución.
DISTANCIA	<p>Se debe mantener una distancia prudencial con los clientes, se establece las siguientes distancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Íntima (0-45 cm.): Zona de la familia y pareja. - Personal (45-120 cm.): Personas más allegadas. - Social (120-365 cm.): Compañeros. - Pública (más de 365 cm.): Público desconocido.

Estrategia

- Promover actividades prácticas para mejorar su actitud e implementar nuevas formas de atención al cliente, para el desarrollo de la Institución.

Evaluación

- El personal del área de Secretariado están conscientes de que la buena actitud en el servicio al cliente mejorará la imagen institucional en ámbito profesional y personal.

6.9. IMPACTOS

6.9.1. Impacto social

Esta guía fue cuidadosamente diseñado para su aplicación práctica por el personal encargado de archivo o secretarías que realizan estas actividades, a fin de que se actualicen y perfeccionen sus conocimientos para un desarrollo institucional y laboral destinado a brindar un buen servicio al cliente.

6.9.2. Impacto tecnológico

Este trabajo tuvo un impacto tecnológico positivo para las secretarías ya que permitió acceder a un sistema digital para localización inmediata de los archivos y documentos de la institución, facilitando la entrega oportuna de la información a los usuarios.

6.9.3. Impacto administrativo

Esta propuesta tiene actividades que permitieron realizar un trabajo eficiente en la organización de archivos que influye mucho en la atención al cliente que acude diariamente a la Institución. Además, es un documento de apoyo para las secretarías y demás funcionarios que laboran en esta Institución y que se demostró que es de fácil implementación, control, seguimiento y conservación.

6.10. Difusión

Se dio a conocer a las secretarías mediante una exposición sobre las técnicas establecidas en la propuesta y se hizo la entrega de la guía conjuntamente con el Sistema Documental de Archivo a la autoridad del

Distrito Educativo, a fin de que se implemente como una herramienta de apoyo para el manejo documental de archivo de la Institución.

6.11. BIBLIOGRAFÍA

Alcaide, J. C. (2010). *Fidelización de Clientes*. Madrid: ESIC.

Altuzarra Toscano, M. (2005). La Atención al Cliente. *Investigación y Educación*, 4.

Alvarado Aguilar, M. (2007). *Administración de la Información*. -: UNiversidad Estatal a Distancia.

ARCHIVOS, S. N. (2009). *Ley del Sistema Nacional de Archivos*. Quito.

Arias Soto, M. (1 de 11 de 2004). *Buenas tareas.com*. Obtenido de http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Mireya_Patricia_Arias_Soto.pdf

Bahillo Marcos, E., & Bravo, c. (2014). *Gestión de la Documentación Jurídica y Empresarial*. Madrid-España: Ediciones Paraninfo S.A - 2 edición.

Balongo Montiel, M. (2009). *Funciones Prácticas Administrativas*. España: MAD, S.L.

Barlow, J., & Claus, M. (2005). *Una queja es un favor*. Bogotá: Grupo Editorial norma.

Bastos Boubeta, A. I. (2006). *Fidelización del Cliente*. España: Ideas propias Editorial, Vigo,.

Brown, A. (1999). *Gestión de la Atención al Cliente*. España: Gayhur, S.A.

- Castillo Romero, J. R. (2012). *Sociología de la educación*. México: RED TERCER MILENIO SC. primera edición.
- Escudero Serrano, M. J. (2012). *Comunicación y Atención al Cliente*. Madrid-España: PARANINFO S.A.
- Fernández García, M. A. (15 de mayo de 2011). *Organización del Archivo de una empresa*. Recuperado el 06 de agosto de 2014, de <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=290>
- Fernández Verde, D., & Fernández Rico, E. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al cliente*. Madrid, España: Paraninfo, S.A.
- Fugueras, R. A. (2009). *Los archivos entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Aragón-Barcelona: UOC.
- Gandara, G. (2012). *slideshare.net*. Recuperado el 2014, de www.slideshare.net/GiovannaGandara/sistemas-de-archivo-fisico?utm_source=slideshow02&utm_medium=ssemail&utm_campaign=share=slideshow_lo
- García, M. A. (15 de Mayo de 2011). *mundoarchivistico*. Obtenido de <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=290>
- García, M. J. (2011). *Técnicas de información y atención al Cliente /consumidor*. Málaga: innova 2011.
- González Sanabria, J. (- de 2014). *scribd.com*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/5037054/FUNDAMENTACION-CONCEPTOS-Y-PROCESOS-ARCHIVISTICOS>

Grupo Vertice. (2008). *Gestión del Punto de Venta*. Málaga- España: vertice S.L.

Guzmán, M., & Verstappen, B. (2002). *QUE ES LA DOCUMENTACIÓN*. Suiza: HURIDOCS.

Linares, A. (2011). *Teoría del Aprendizaje*. Recuperado el 07 de 07 de 2015, de <http://almalin.metroblog.com/page/2>: <http://almalin.metroblog.com/page/2>

Manosalve, B. (24 de Septiembre de 2010). *slideshare.net*. Recuperado el 2014, de Es.slideshare.net/taimutay/atención-al-usuario-y-servicio-al-cliente

Mondelo, A. H., & Iglesias Fernandez, I. (2014). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. España: Ideaspropias Editorial, Vigo.

Nelson, Thomas. (2009). *Dejeal Cliente Boquiabierto con un servicio fuera de serie*. Estados Unidos de América.

Oca, I. (15 de Mayo de 2011). *Mundo Archivistico*. Recuperado el 2014, de <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288> (2.014)

Palomo Martínez, M. (2014). *Atención al Cliente*. Madrid-España: Paraninfo, SA.1ra. Edición.

Paz Couso, R. (2005). *Servicio Al Cliente*. España: IDEASPROPIAS-1ra Edición.

Pérez Torre, V. C. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: IDEASPROPIAS.

Pescador Del Hoyo, M. D. (2009). *El Archivo: Instalación y conservación*. Madrid-España: NORMA S.A.

Quintero Cordero, Y. J. (2011). *EUMED-ENCICLOPEDIA VIRTUAL*. Recuperado el 25 de 07 de 2015, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/yjqc/fundamentacion_humanistica_del_modelo.html

Sánchez Maza, M. Á. (2013). *Atención Telefónica al Público*. España: Innovación y Cualificación.

Sánchez Paredes, R. C. (28 de JULIO de 2013). *SOCIEDAD Y VALORES ETICOS*. Recuperado el 06 de JULIO de 2015, de SLIDESHARE: <http://es.slideshare.net/carolinasanchezparedes/sociedad-y-valores-ticos>

Santander, U. d. (2008). Guía para la protección y Conservación de archivos. *Proceso Gestión Documental* , 1-9.

Sistemas de archivo y clasificacion de documentos. (s.f.).

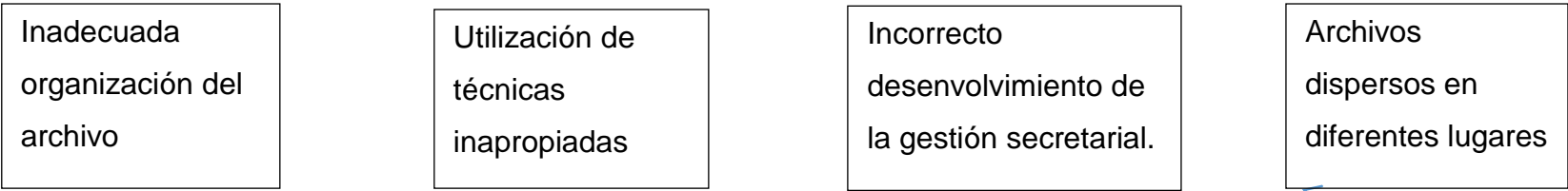
VERTICE, E. (2010). Técnicasde Información y Atención al Cliente. *VERTICE*.

Villanueva Bazán, G. (2008). *Teoría y Práctica Archivística*. México: Primera Edición.

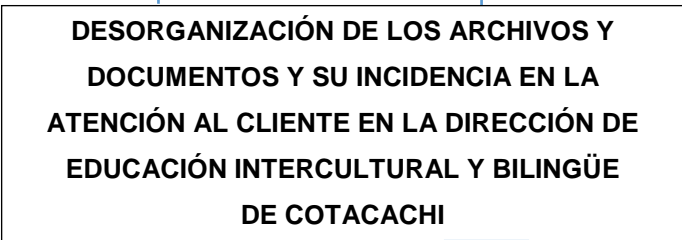
Zwilling, M. (15 de Julio de 2013). *Marketing*. Recuperado el 2014, de <http://www.soyentrepreneur.com/25547-8-claves-para-dar-un-gran-servicio-al-cliente.html29-09-2014>

ANEXO 1
ÁRBOL DE PROBLEMAS

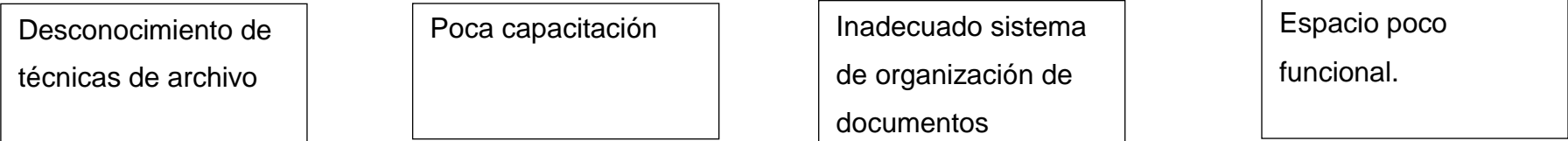
**E
F
E
C
T
O
S**



PROBLEMA



CAUSAS



ANEXO 2
MATRIZ DE COHERENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL
<p>TEMA: Estudio de la organización de los archivos y documentos y su incidencia en la atención al cliente en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03 – Cotacachi.</p>	<p>Determinar la organización de los archivos y la documentación de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03-Cotacachi, mediante la aplicación de un archivo centralizado que permita mejorar el servicio al cliente.</p>
PREGUNTAS DIRECTRICES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>1. ¿Es necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentran los archivos y la documentación en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03 - Cotacachi?</p> <p>2.- ¿Es necesario seleccionar el sistema adecuado que permita solucionar las falencias y elaborar los contenidos de la propuesta?.</p> <p>3.- ¿Es necesario implementar una guía para mejorar la organización de archivos de la Institución?</p> <p>4.- ¿Socializar la guía de organización de archivos y la documentación de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03- Cotacachi, será de utilidad para la solución del problema?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual del archivo de documentos en la unidad de Secretaria General en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03-Cotacachi. • Seleccionar el sistema adecuado que permita solucionar las falencias y elaborar los contenidos de la propuesta. • Elaborar una guía para mejorar la organización del archivo. • Socializar la propuesta a las autoridades, funcionarios y secretarías de la Institución para lograr el cambio en el manejo documental.

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Como egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Español, me encuentro realizando un trabajo de investigación acerca de la organización de los archivos y documentación de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi. Para lo cual es necesario aplicar la siguiente encuesta diseñada únicamente para recabar información con el único objetivo de mejorar las técnicas de archivo. Solicito contestar las preguntas con una sola alternativa donde sea conveniente con una (x).

1. ¿Sabe usted, si los documentos de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, se encuentran ordenados adecuadamente?

Muy adecuada () Inadecuada ()

Adecuada () No conoce ()

Parcialmente adecuada ()

2.- ¿El sistema de archivo que utilizan para la organización de documentos es?:

Seguro () Poco confiable ()

Confiable () Nada confiable ()

3.- ¿La inadecuada distribución de documentos, dificulta su búsqueda para la atención oportuna?

Siempre () Nunca ()

Casi siempre () rara vez ()

4.- ¿Sabe si los documentos son conservados en un lugar adecuado?.

Si () No ()

5.- ¿La falta de un espacio físico y mobiliario, impiden un buen manejo de archivo?

Siempre () Nunca ()

Casi siempre () rara vez ()

6.- ¿Está usted de acuerdo que la Institución debe capacitar a las secretarias para este trabajo?

Si () No ()

7.- ¿Las técnicas utilizadas por las secretarias y demás funcionarios de la Dirección de Educación Intercultural de Cotacachi, para organizar el archivo es el adecuado para la institución?

Muy bueno () Malo ()

Bueno () regular ()

8.- ¿Según su criterio el manejo de los archivos, influye en la imagen de la Institución?

Muy bueno () Malo ()

Bueno () regular ()

9.- ¿El mobiliario para guardar los documentos que disponen es?:

Muy buena () regular ()

Buena () Mala ()

10.- ¿Cree usted necesario implementar el sistema de archivo centralizado?

Si () No ()

11.- ¿Usted cree que es necesario la implementación de unan guía de organización de documentos a través de archivo centralizado de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi?

Si () No ()

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Como egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Español, me encuentro realizando un trabajo de investigación acerca de la organización de los archivos y documentación de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi. Para lo cual es necesario aplicar la siguiente encuesta diseñada únicamente para recabar información con el único objetivo de mejorar las técnicas de archivo. Solicito contestar las preguntas con una sola alternativa donde sea conveniente con una (x).

1. ¿El orden de los archivos y la documentación es?:

Muy adecuada	()	Inadecuada	()
Adecuada	()	No conoce	()
Parcialmente adecuada	()		

2. ¿El sistema de archivo que utiliza para la organización de documentos es?

Seguro	()	Poco confiable	()
Confiable	()	Nada confiable	()

3. ¿La inadecuada distribución de documentos, dificulta su búsqueda?

Siempre	()	Nunca	()
Casi siempre	()	rara vez	()

4. ¿Los documentos son conservados en un lugar correcto?.

Si	()	No	()
----	-----	----	-----

5. ¿La falta de un espacio físico y mobiliario, impiden un buen manejo de archivo?

Siempre	()	Nunca	()
Casi siempre	()	rara vez	()

6. ¿Ha recibido seminarios o cursos de cómo organizar correctamente el archivo?.

Siempre	()	casi Nunca	()
Algunas veces	()	rara vez	()
Nunca	()		

7. ¿Está usted de acuerdo que la Institución debe capacitar a las secretarías para este trabajo?

Si () No ()

8. ¿Según su criterio el manejo de los archivos, influye en la imagen Institución?.

Siempre	()	casi Nunca	()
Algunas veces	()	rara vez	()
Nunca	()		

9. ¿El mobiliario para guardar los documentos que dispone su oficina es?:

Muy buena	()	regular	()
Buena	()	Mala	()

10. ¿Cree usted necesario implementar el sistema de archivo centralizado para agilizar y mejorar el proceso de organización de archivos y documentos?

Si () No ()

11. ¿Le gustaría disponer de una guía para la organización de documentos a través de un archivo centralizado?

Si () No ()

ANEXO 4
FOTOS



Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi



Lcda. Ruth Irua Secretaria General buscando documentos en el archivo de la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi.



Varios documentos y archivadores de Secretaría General



Oficina de Secretaría General



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1002691978		
APELLIDOS Y NOMBRES:	GÓMEZ FARINANGO NELLY PIEDAD		
DIRECCIÓN:	AV. EL RETORNO Y RIO TIPUTINI Nro. 9		
EMAIL:	neligs@yahoo.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0986812768

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS Y DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D03-COTACACHI, EN EL AÑO 2014".
AUTOR (ES):	NELLY PIEDAD GOMEZ FARINANGO
FECHA: AAAAMMDD	2016/01/26
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Gladys Cisneros

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Nelly Piedad Gómez Farinango, con cédula de identidad Nro. 1002691978, 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 26 días del mes de enero de 2016

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: Nelly Gómez



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Nelly Piedad Gómez Farinango, con cédula de identidad Nro. 1002691978, 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 denominado: ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS Y DOCUMENTOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D03-COTACACHI, EN EL AÑO 2014", que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 26 días del mes de enero de 2016

(Firma)
Nombre: Nelly Gómez Farinango
Cédula: 1002691978

Cotacachi 30 de marzo, 2015

CERTIFICACIÓN

ROSA MARGARITA AROTINGO CUSHCAGUA, Directora Distrital de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03 Cotacachi.

CERTIFICA:

QUE: La Srta. **GÓMEZ FARINANGO NELLY PIEDAD**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1002691978, presentó y socializó en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe de Cotacachi, la propuesta de "ESTUDIO DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS Y DOCUMENTOS DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL Y BILINGÜE 10D03-COTACACHI EN EL AÑO 2014". Trabajo de grado previo a la obtención del título de licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Faculto a la interesada hacer uso del presente certificado en lo que estime conveniente, excepto en trámites judiciales.

Atentamente,



Ab. Margarita Arotingo

DIRECTORA DISTRITO DE EDUCACIÓN 10D03 COTACACHI.



Ruth I.

Ibarra, 30 de Marzo, 2015

CERTIFICADO

Yo, Rocío de las Mercedes Guerrero Castro, con Cédula de Identidad Nro. 100188068-9, Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialidad Inglés con Registro del SENECYT Nro. 1015-10-9828-97, preste los servicios de traducción Español –Inglés, del **ABSTRACT** que corresponde al trabajo de Investigación de la Sra. Gómez Farinango Nelly Piedad, con Cédula de Identidad Nro. 1002691978

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, la mencionada señora puede hacer uso del presente como a bien tuviere, bajo los términos legales.



Lcda. Rocío de las Mercedes Guerrero Castro
DOCENTE DE LA PUCE-SI

CERTIFICADO

Yo Evelyn Estefanía Gonzaga con C.I. 100355761-6 Ingeniera en Sistemas.

CERTIFICO

Que, Diseñé el programa denominado **"Sistema Documental de Archivo"** específicamente para el trabajo de grado con el tema; "Estudio de la Organización de los archivos y documentos y su incidencia en la atención al cliente en la Dirección de Educación Intercultural y Bilingüe 10D03-Cotacachi en el año 2014", a la Srta. Nelly Piedad Gómez Farinango con C. C. 100269197-8, estudiante de la Universidad Técnica del Norte.

Es todo cuanto certifico en honor a la verdad.


Estefanía Gonzaga
C.C. 100355761-6