



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE DEL AÑO 2013”. PROPUESTA ALTERNATIVA

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

AUTORA:

Aguilar Robles Ana Lucia

DIRECTOR:

Dr. Galo Álvarez Tafur

Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de Director del Trabajo de Grado titulado: **“EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA INGENIERÍA EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA”**.

Trabajo realizado por la Señorita Egresada: **AGUILAR ROBLES ANA LUCÍA**, previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

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

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

Dr. GALO ÁLVAREZ

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Dedico este Trabajo de Grado a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, a mi querida hija por su paciencia y apoyo en todo este tiempo de trabajo y dedicación; gracias a ellos he logrado culminar con satisfacción esta meta.

Ana Lucia Aguilar Robles.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi querida familia e hija por toda la confianza y apoyo que me dieron durante todo este proceso para profesionalizarme con éxito a la Universidad Técnica del Norte, quien me abrió sus puertas desde hace cuatro años para profesionalizarme, a mis queridos Docentes que impartieron sus conocimientos siendo un apoyo importante en mi vida estudiantil.

Ana Lucia Aguilar Robles.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Universidad Técnica del Norte en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, y tuvo como finalidad la **“IMPLEMENTACIÓN DEL ARCHIVO DIGITAL EN LA CARRERA DE INGENIERIA EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ.** Se vio la necesidad de un archivo digital para evitar el deterioro y pérdida de los documentos originales de los estudiantes y se desarrolló esta investigación utilizando los métodos: Inductivo, Deductivo, Analítico y Matemático – Estadístico. En esta investigación de campo en la Facultad, se observó falencias que existen de manera notoria en las secretarías, en cuanto se refiere a tiempo en la tramitación de documentos. Recopile información a través de la técnica de la encuesta esta se aplicó a secretarías y estudiantes de la carrera, obteniendo como resultado que existe falta de organización y pérdida de la información causando malestar en la entrega y recepción de documentos para los estudiantes. Al conocer los resultados de las encuestas aplicadas a estudiantes y secretarías se propone la creación de un programa de archivo digital estudiantil para el buen desempeño de las funciones de las secretarías de esta facultad, mismas que permitirán mantener una organización adecuada para una buena atención a los estudiantes. Este proceso se realizó con la organización de las carpetas estudiantiles para después pasar al proceso de escaneo de los documentos originales siendo guardados en PDF para evitar la falsificación de la información. Los documentos fueron guardados en carpetas con el nombre del estudiante y promoción. Después de culminar con el escaneo se guardó en medios de almacenamiento con su respectivo respaldo para ser entregada las secretarías de la carrera. Este sistema de archivo digital es muy útil para la secretaría ya que toda la información original digitalizada se encuentra en su ordenador y no es necesario ir al archivo en busca de los documentos solicitados por los estudiantes. Evitando el malestar en los estudiantes y público en general. Se recomienda seguir ingresando la información de los estudiantes que recién se matriculan a la carrera para evitar la desorganización de los documentos y seguir con este sistema para dar un servicio y atención de calidad.

ABSTRACT

This research was developed at the Tecnico Del Norte School of Education, Science and Technology, and was aimed at the "**DIGITAL IMPLEMENTATION OF STOCK CAREER IN ENGINEERING AUTOMOTIVE MAINTENANCE**". The need for a digital file was to prevent the deterioration and loss of original documents of students and this research was conducted using the methods: Inductive, Deductive, Analytical and Mathematics - Statistics. In this field research in the Faculty, shortcomings exist in markedly secretaries, as it relates to time in document processing was observed. Gather information through this survey technique secretaries and students studying applied, the result being that there is a lack of organization and information loss causing discomfort in the delivery and receipt of documents for students. After receiving the results of the surveys of students and secretaries creating a digital archive of student program for the proper performance of the functions of the secretaries of this option, which will allow them to maintain adequate good care organization intends to students. This process was carried out with the organization of student folders and then move to the process of scanning the original documents being saved in PDF to prevent falsification of information. The documents were saved in the student's name and promotion. After completing the scan was saved on storage media with its own support to be given the secretaries of the race. This digital archive system is very useful for the secretary and all the original information is scanned into your computer and do not need to go to file for the documents requested by the students. Avoiding discomfort in students and the general public. It is recommended to continue entering information for newly enrolled students on the run to avoid disruption of the documents and continue with this system to provide a service and quality care.

ÍNDICE
CONTENIDO

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. ANTECEDENTE.....	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.3. FORMULACIÓN DE PROBLEMA.....	6
1.4. DELIMITACIÓN.....	6
1.4.1. Delimitación espacial.....	6
1.4.2. Delimitación temporal.....	7
1.5. OBJETIVOS.....	7
1.5.1 Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos específicos.....	7
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.6.1. Factibilidad.....	8
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	

2.1. FUNDAMENTACIÓN.....	10
2.1.1. Fundamentación Sociológica.....	10
2.1.2. Fundamentación legal.....	11
2.1.3. Fundamentación Técnica: El Archivo.....	13
2.1.4. El departamento de Archivo.....	14
2.1.5. Funciones de un Archivo.....	15
2.1.6. Procedimientos Generales para Archivar.....	15
2.1.7. Los Sistemas de Archivo.....	16
2.1.8. Técnicas de Archivo.....	17
2.1.9. Importancia y Fines de un Archivo.....	19
2.1.10. Conservación de Documentos.....	20
2.1.11. Tipos de archivadores.....	22
2.1.12. Materiales de Oficina.....	27
2.1.13. Tipos de archivo	30
2.1.14. Transferencia y eliminación de archivos.....	31
2.1.15. Documentos vitales.....	32
2.1.16. Documentos importantes.....	33
2.1.17. Documentos útiles.....	33
2.1.18. Documentos no esenciales.....	33
2.1.19. Organización de un Sistema de Archivo.....	33
2.1.20. Iluminación.....	34
2.1.21. Prohibición de acceso a los archivos reservados.....	34
2.1.22. Prohibiciones y sanciones generales de acceso.....	35
2.1.23. Servicio al Cliente.....	36
2.1.24. Aspectos de la Calidad del Servicio al Cliente.....	37

2.1.25. Tipos de Servicio.....	38
2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	39
2.3. GLOSARIO DE TERMINOLOGÍA.....	40
2.4. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN.....	42
2.5. MATRIZ CATEGORIAL.....	44

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.1.1. Investigación Bibliográfica.....	45
3.1.2. Investigación Documental.....	46
3.1.3. Investigación Descriptiva.....	46
3.1.4. Investigación de Campo	46
3.1.5. Investigación Propositiva.....	47
3.2. MÉTODOS.....	47
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	48
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PROCESOS.....	50
4.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS DE LA CARRERA DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ.....	52
4.3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ.....	62

**CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. CONCLUSIONES.....72
5.2. RECOMENDACIONES.....73

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....75
6.2. JUSTIFICACIÓN.....75
6.3. FUNDAMENTACIÓN.....76
6.4. OBJETIVOS.....76
 6.4.1. General.....77
 6.4.2. Específicos.....77
6.5. IMPORTANCIA.....77
6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....77
6.7. FORMA COMO SE VA A DESARROLLAR / IMPLEMENTAR.....78
 6.7.1. Gráfico sobre el proceso a realizar en la digitalización de los documentos estudiantiles.....84
 6.7.2. Procedimiento a seguir en la digitalización del Archivo estudiantil de la carrera en estudio.....84
 6.7.3. Como se almacenó la información en el archivo digital.....85
6.8. IMPACTOS.....89
 6.9.1. Administrativo.....89
 6.9.2. Educativo.....89
 6.9.3. Económico.....89
6.9. FACTIBILIDAD.....90

6.10. DIFUSIÓN.....	91
6.11. BIBLIOGRAFÍA.....	92
6.12. LINKOGRAFIA.....	92
ANEXOS.....	93
ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	94
MATRIZ CATEGORIAL.....	95
MATRIZ DE COHERENCIA.....	96
MODELO DE ENCUESTAS.....	97

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como principal propósito Implementar el Sistema de Archivo Digitalizado de la secretaria de la carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz de la facultad FECYT de la Universidad Técnica del Norte.

Ante esta situación real, el personal de secretariado debe estar preparado para satisfacer las necesidades existentes que requiere mejora la calidad de la presentación creativa e innovadora de servicio que generen desarrollo.

Los grandes cambios y progresos de la época moderna han logrado que se establezca como un componente primordial en las instituciones públicas o privadas que las innovaciones de nuevos programas.

Observando la falta de organización, espacio y ubicación con los documentos estudiantiles, empieza el deterioro de los mismos por el polvo, humedad y para evitar la pérdida de la información de los estudiantes se desarrolló este proyecto ya que es importante para la Universidad mantener los documentos estudiantiles en buen estado, implementando este sistema los archivos digitales se encontraran en el ordenador de la secretaria, facilitando la entrega de los documentos requeridos por los usuarios con eficiencia, rapidez y evitando la pérdida de tiempo de los usuarios.

Se ha elaborado minuciosamente de tal forma que resulte comprensible en todo su contenido, el mismo que se encuentra estructurado por 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 hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigarse, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su respectiva matriz categorial.

En el **Capítulo III** se expone la metodología y el tipo de investigación, los métodos, técnicos e instrumentos utilizados, así como la población de 232 estudiantes y 1 secretaria de la carrera de Mantenimiento Automotriz de la Facultada de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte. Se realizó el cálculo de la muestra, ya que constituye un buen número al cual se aplicó la encuesta; las secretarias están en la obligación de usar y manejar el nuevo archivo digital.

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

En el **Capítulo V** se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas por las secretarias y estudiantes de la carrera que fueron encuestados y posteriormente se

establecen ciertas recomendaciones sugeridas para el mejoramiento del archivo estudiantil.

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 está cimentada la propuesta, los objetivos que se quieren lograr con su aplicación, la factibilidad con la que cuenta, la ubicación sectorial y física de los lugares, el desarrollo completo de la propuesta planteada, el impacto social que generará y finalmente al manera como se efectuará la difusión.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

En 1986, conjuntamente con la creación de la Universidad Técnica del Norte, luego de haber sido extensión de la Universidad Nacional de Loja, se crea en la Facultad de Ciencias de la Educación de ese tiempo, la carrera de Licenciatura en Artes Industriales, con el fin de profesionalizar a los docentes de los colegios técnicos de la Provincia de Imbabura, tales como el Colegio 17 de Julio, Valle del Chota y otros.

Esta carrera se desarrolló normalmente hasta 1998, año en que se quedó sin alumnos, debido a que ya se había profesionalizado a todos los docentes de los colegios técnicos de la Provincia de Imbabura, por esta razón se decidió crear a partir de ella dos carreras de tecnología; la Tecnología en Mecánica Automotriz y la Tecnología Mantenimiento Eléctrico. Estas dos carreras se iniciaron el 1999 con buena aceptación de los estudiantes, revitalizando a la Facultad de Ciencias de la Educación, que por esa época se transformó en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, FECYT, nombre que posee hasta la actualidad.

Hacia el año 2004, ante la aparición de los Institutos Técnicos Superiores, que ofrecían las mismas tecnologías, se crea la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz, por medio de una resolución del Consejo Universitario de la UTN, del 11 de febrero del 2005.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la mayoría de las Carreras con que cuenta la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, se manejan los archivos de documentos de manera empírica, con aplicación de pocas técnicas, y sistemas acordes al desarrollo de la tecnología actual.

La documentación que se produce en la institución se la almacena con esmero en un archivo común, siendo este el testimonio de la historia de la Universidad sin embargo, en muchas de las carreras se lleva la documentación sin las técnicas adecuadas de archivo.

Por la ausencia de un archivo digital, en la Carrera de Mantenimiento Automotriz se generan problemas con los estudiantes, ya que la información requerida llega con retraso y por consiguiente existe un mal servicio. El inadecuado, ordenamiento y clasificación de los documentos estudiantiles en la Carrera, se debe especialmente a la falta de implementación de un sistema de Archivo Digital.

Otra situación que se advierte es la ausencia de espacio físico, ya que el lugar en el que reposan los documentos que representan la historia de la Facultad, no es el adecuado, por lo que ha ocasionado deterioro de

importantes documentos a causa de la humedad, y la inadecuada ventilación e iluminación; características que hacen que el lugar no sea apto para la conservación de los documentos.

En la Carrera de Mantenimiento Automotriz, se desconoce que los documentos tienen su vida útil debidamente reglamentada y que estas normas deben ejecutarse estrictamente en toda Institución, para lo cual es necesario contar con un sistema de archivo que permita cuantificar y cualificar el material estudiantil existente. Este Sistema de Archivo ayudará a un fácil manejo de los documentos y no permitirá que por el uso sean deteriorados.

1.3. Formulación del Problema

Con los antecedentes expuestos, se formula el problema en la siguiente pregunta:

¿Cómo mejorar el manejo del archivo estudiantil de la Carrera de Mantenimiento Automotriz de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte?

1.4. Delimitación

1.4.1. Delimitación espacial

Esta investigación se la realizó en la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz en la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la

Universidad Técnica del Norte, ubicada en la Avenida 17 de Julio, Barrio el Olivo, ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

1.4.2 Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en el período Agosto 2013 a Febrero de 2014.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar cuáles son los procedimientos para archivar los documentos estudiantiles en la Carrera de Mantenimiento Automotriz para mejorar su eficiencia y manejo mediante un archivo digital.

1.5.2. Objetivos específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la facultad.
- ❖ Escanear los documentos en el sistema de archivo estudiantil computarizado.
- ❖ Aplicar un programa digital para el manejo del archivo estudiantil numérico.
- ❖ Socializar la propuesta a las secretarías para su ejecución.

I.6. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de grado tiene algunas ventajas y mejoras entre las que podemos anotar:

Un archivo digital permite erradicar la información extemporánea, la postergación de trámite, la pérdida de tiempo, la pérdida de documentos y el malestar generalizado a nivel de estudiantes y usuarios que se presentan diariamente.

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

Los beneficiarios directos de la propuesta de esta investigación son los graduados, egresados, estudiantes en general de la Carrera de Mantenimiento Automotriz ya que podrán hacer uso de sus documentos de acuerdo a sus necesidades. Así mismo las secretarías, podrán cumplir con un servicio de calidad, lo que repercutirá en la imagen de la Facultad.

Otro aspecto que justifica esta investigación, es el incremento de documentos de la Carrera, que hace necesaria la modernización de la gestión de la documentación administrativa, así como la aplicación de criterios de calidad y eficacia en la organización y acceso a la documentación que se genera, y a la vez esta carrera es la que mayor aumento de población estudiantil ha tenido en los últimos años.

1.6.1. Factibilidad

La investigación y la implementación de un Sistema de Archivo Digital en la Carrera de Mantenimiento Automotriz en la FECYT de la Universidad Técnica del Norte, fue factible de realizar por las siguientes razones:

- ❖ Existió la colaboración del personal y autoridades de la FECYT y la Carrera de Mantenimiento Automotriz.
- ❖ La investigadora tuvo los recursos económicos y del tiempo necesario para la investigación.
- ❖ Los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, permitieron que la investigación se realice y se facilite el desarrollo de la propuesta

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN

2.1.1. Fundamentación Sociológica

La sociología estudia al hombre en su medio social, es decir, en el seno de una sociedad, cultura, país, ciudad, clase social. La sociología no estudia la sociedad como “suma de individuos”, sino que estudia las múltiples interacciones de esos individuos que son las que le confieren vida y existencia a la sociedad, es decir, se basa en la idea de que los seres humanos no actúan de acuerdo a sus propias decisiones individuales, sino bajo influencias culturales e históricas y según los deseos y expectativas es la interacción social como punto de partida para cualquier relación en una sociedad.

De esta manera, un enfoque sociológico de la tecnología debe estar inmerso en esa concepción del hombre cuando se le ubica en la creación o sistematización de servicios; como es el caso de los archivos de una institución que permiten la manipulación de información para la satisfacción de necesidades y resolución de problemas.

2.1.2. Fundamentación legal: el archivo como documento público

Los archivos son importantes para la Administración y la Cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional. Resguardan la vida misma de un pueblo.

Para el desarrollo de este trabajo de grado es necesario conocer las normas vigentes de Archivo. La normatividad para la tenencia y manejo de documentos institucionales a nivel general y que los documentos existentes en las instituciones públicas, pertenecen al Estado Ecuatoriano, según lo determina la "**Ley del Sistema Nacional de Archivos**" que en su parte pertinente dice: "ART. 1.- Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales' jurídicos y de cualquier índole"

.

El párrafo quinto del mismo cuerpo legal, de los Archivos Públicos y Privados dice.

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

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

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

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

El Art. 22.- Las entidades del sector público y privado así como las personas particulares que posean o custodien material que pueda ser considerado parte del Patrimonio del Estado para efectos del Registro de que habla esta Ley, informaran obligatoriamente Se Su tendencia a la Inspectoría General de Archivos

Art. 23.- "El consejo Nacional de Archivos podrá proporcionar ayuda técnica y económica a los particulares que posean documentos que formaren o pudieran formar parte del Patrimonio Documental del Estado, y que la requieran para Su conservación y organización adecuada, igual ayuda se proporcionará al propietario de tales documentos, cuando éste facilite su consulta para estudio o investigación". Para el efecto, existen una serie de instrumentos legales que tienen que ver con la aplicabilidad de normas jurídicas en Archivo entre otras:

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

2.1.3. Fundamentación Técnica: El Archivo

La presente investigación, está cimentada en el estudio de las Técnicas y Sistema de Archivo; por lo tanto es necesario mencionar la importancia de la Archivística y su rol en el manejo óptimo de los documentos.

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

Archivar: significa guardar en forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz, que permita su rápida y oportuna localización.

Según VILLACÍS de Ginés Zoila (1999) en su obra Manual de Archivo, dice: “Archivo es el conjunto de documentos públicos o privados que se custodian, clasifican bajo normas técnicas para obtener de ello una correcta y oportuna información”. (pág.7)

Los archivos son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la tramitación de los asuntos de cualquier tipo, público o privado en cualquier fecha y conservado después para su consulta bajo la custodia del responsable de los asuntos en cuestión.

Esteban Bolaños (2011), en su artículo EL PAPEL DE LA ARCHIVISTICA EN LA NUEVA SOCIEDAD DE LA FORMACIÓN DICE: “La Archivística moderna

se concibe como una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, su organización, los principios para su conservación y los medios para prestar un servicio. Tradicionalmente se ha considerado que el manejo de información en instituciones públicas y privadas se centran en aquellas etapas archivísticas de gestión y archivo central para la documentación de carácter administrativo y una vez que ha adquirido valor científico cultural, se envía a su destino final en los archivos históricos, siempre basado en su procedencia y organicidad institucional".

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

Concepto de Archivo

Los archivos son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la tramitación de los asuntos de cualquier tipo, público o privado en cualquier fecha y conservado después para su consulta bajo la custodia del responsable de los asuntos en cuestión.

2.1.4. El departamento de Archivo

En Canales de Documentación (1999) de internet; "Archivo es la institución donde se reúne uno o más conjuntos orgánicos de documentos, de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada,

organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, en un deposito que reúna las debidas condiciones y atendiendo por personal capacitado. Para servir al sujeto productor o cualquier persona, como testimonio de la gestión actos administrativos y/o jurídicos, o como información para fines científicos o culturales". (pág. 103)

2.1.5. Funciones de un Archivo

Según El grupo Editorial Océano, en su Enciclopedia de la Secretaria, Volumen 2. Define: "Tener un archivo en las debidas condiciones es importantísimo en cualquier empresa, debido a la gran cantidad de documentos que genera un negocio, por modesto que sea. También se debe, en parte, a que, con el tiempo, el archivo ha pasado de ser un sitio donde se almacenaban los papeles en convertirse en un importante instrumento de consulta" (pág. 17).

2.1.6. Procedimientos Generales para Archivar

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

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

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

Describir.- Aquí se elaboran inventarios, índices, kárdex, etc., que constituirán los elementos principales de la institución.

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

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

2.1.7. Los Sistemas de Archivo

Bonilla Luis (2006) Sistema de Clasificación de archivos:

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

Según los conceptos establecidos se procede a clasificar la documentación que ingresará finalmente al Archivo General para su custodia final.

Los expedientes se clasifican de acuerdo con los conceptos anteriores, a fin de que la persona indicada os coloque ordenadamente en el lugar correspondiente.

La forma de clasificar y guardar escritos da lugar a que surjan diversos Sistemas de Archivo; los más usados son. Alfabético, Cronológico, Geográfico, por Asuntos 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 asignara a cada persona física o jurídica conforme se vayan "abriendo".

2.1.8. Técnicas de Archivo

Según CORAZÓN Mónica (2007) en Técnicas de Archivo, nos indica: "El proceso de ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas y deterioros".

Los documentos son localizados en un mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos

relacionados con el individuo o firma y a la vez facilitar su localización y manejo.

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

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

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

Sistema de Archivo

Según CORAZÓN Mónica (2007) en Técnicas de Archivo, nos indica:

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

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

Sistema de Ordenación y Clasificación Numérico

Fernández Verde Lola (2008) en cuanto a clasificación de archivos dice: “Este sistema de clasificación numérico consiste en ordenar los documentos siguiendo la secuencia natural de los números, asignando a cada individuo, empresa, cliente, o asunto de que se trate un número y todos los documentos correspondientes a ese número asignado se colocaran dentro de las carpetas que le corresponda”.

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

Hoy día gracias a los sistemas informáticos existentes en el mercado, todos los datos relativos a clientes, socios, asegurados entre otros, pueden obtenerse de manera rápida e eficaz a través de una base de datos.

2.1.9. Importancia y Fines de un Archivo

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

Los Fines del Archivo son:

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

Finalidad de las Reglas de Clasificación de Archivo

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

2.1.10. Conservación de Documentos

Según Raúl Morueco Gámez (2007) en Archivo, clasificación conservación y destrucción de documentos: "Existen documentos que la ley exige conservar durante unos plazos establecidos, este es el caso de: facturas, escrituras, libros contables, etc. Otros, en cambio, a pesar de que la Ley no obliga a su conservación sí que pueden conservarse por otro tipo de motivos: prácticos, históricos"

Los documentos por su naturaleza e importancia deben ser conservados y custodiados con responsabilidad y conocimiento, aplicando técnicas y

sistemas que manejan su valor y utilidad acorde con la legalización que rige para el efecto.

La conservación de documentos es un proceso archivístico que consiste en mantener la integridad física del soporte y de la información contenida en los documentos, a través de la implementación de medidas de prevención y restauración.

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

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

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

organización, de otro modo se trata de un conjunto almacenado de papeles.

2.1.11. Tipos de Archivadores

Eduardo Núñez Fernández (2007) Archivos y Normas ISO.

Unidades verticales

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

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



Unidades horizontales

Estos muebles consisten en gavetas colocadas una al frecuente es para organizaciones y oficinas pequeñas.



Unidades independientes

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



Partes básicas del archivo

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

Los índices pueden ser:

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

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

Mixtos: formados por la combinación deseada de las series alfabético-numéricas o grupos de contenido.

Marbetes

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

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

Gancho o Espigón

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

Tienen la siguiente desventaja.

- No se resguardan los papeles contra el polvo.
- Los documentos pueden desprenderse y perderse con facilidad.
- Para conseguir un documento determinado hay que sacar del gancho todos los anteriores a él y volverlos a colocar en el mismo orden.

Tipos de archivadores

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

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

Kárdex

Por un lado se llama así, al conjunto especial de procedimientos de archivo, que, en forma sistemática, se emplea modernamente para el control de determinadas actividades dentro de una empresa individual o colectiva. Por otro lado, también se le llama así al mueble, generalmente metálico, para archivar fichas en posición horizontal en la bandeja adecuada.

En algunas empresas o negocios utilizan el KARDEX para llevar en las fichas el registro y control de los clientes que tienen deudas con la misma y a medida que ellas las van cancelando se les va disminuyendo dicha deuda.

Nido de paloma o casillero

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

Archivo de caja

Es una caja en forma de libro, Contiene un índice completo con todas las letras del alfabeto. Este fue el primer sistema que introdujo guías para organizar alfabéticamente la correspondencia.

Carpeta de fuelle o acordeón

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

Archivos móviles

Es la forma de archivar más moderna que existe. La posición en que se colocan los archivadores ofrecen economía en espacio y se hace fácil la búsqueda de documentos.

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

Archivos alfabéticos

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

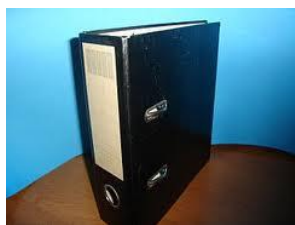
Los archivadores han tenido una gran evolución. Primitivamente los métodos de archivar consistían simplemente en guardar los papeles. Tenían grandes desventajas pues no ofrecían protección ni orden alguno exceptuando el orden cronológico, de acuerdo con su recibo o expedición. Escribimos el intervalo correspondiente, es decir si en esa gaveta vamos a colocar categorías desde la A hasta la G, por ejemplo, le colocamos en el porta marbete (A-G), eso dependerá del volumen de archivo que tengamos.

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

2.1.12. Materiales de Oficina

Las carpetas

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



Tipos de carpetas

Según el material del cual están fabricadas.

- Manila
- Cartón prensado
- De fibras
- De luxe.

Además hay carpetas misceláneas y carpetas individuales.

Pestañas de las carpetas

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

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

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

Base de las carpetas

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

Ganchos o corchetes de las carpetas

En cualquier tipo de carpeta, preferiblemente de material grueso y resistente puede usarse un gancho o corchete para agarrar los documentos a la misma.

Pueden agarrarse a la carpeta en cualquier posición y pueden usarse más de una: en la misma carpeta.

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

Tienen doble función:

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

Las gavetas (en la parte de afuera) para escribir en ellas los letreros o números.

Cuando el rótulo viene impreso no se usa marbete engomado. Los rótulos son los carteles o letreros.

Precauciones para el cuidado de archivos:

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

2.1.13. Tipos de archivo

Según Ismérica Oca (2005) en Mundo Archivística dice: "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".

a) Archivo activo

Archivo activo o de gestión: Son documentos producto de la actividad entregados en la entidad o de consulta frecuente.

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

b) Archivo semi-activo

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

La documentación archivada concerniente a acciones y estudios terminados, pero todavía en uso para consulta, puede ser considerada como rutinaria (la que, en espera de ser pasada al archivo inactivo, sirve exclusivamente para obtener información de orden cronológico o técnico que necesita estar

disponible en el mínimo tiempo) o de referencia debe quedar un cierto tiempo en el archivo inactivo debido al interés que representa para el trabajo cotidiano.

c) Archivo pasivo

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

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

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

2.1.14. Transferencia y eliminación de archivos

Montserrat García Alsina (2007), Archivo dice: "El ciclo de vida de un documento es la transferencia y eliminación. Resulta economía en espacio, de equipo y mano de obra necesaria para los archivos inactivos. Ello permite emplear equipo y suministros menos costos para los documentos transferidos y simplificar los archivos activos la forma de que funciona un programa de transferencia y eliminación".

Un archivo tiene un ciclo de vida en cuatro etapas bien diferenciadas que forman parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz:

- Creación y clasificación
- Orden y conservación
- Transferencia
- Eliminación

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

Si al crear el archivo tenemos en cuenta que pasado cierto tiempo vamos a transferirlo, será de gran ayuda, por ejemplo, reflejar en el Título la fecha de creación o de la transferencia (según convenga). Cuando llegue el momento, solo tendremos que fijarnos en la fecha que queremos transferir y la selección de los archivos se realizara de forma rápida y eficaz.

2.1.15. Documentos vitales

Los documentos vitales son aquellos que poseen un valor crítico para su empresa y son únicos e irremplazables, por lo tanto requieren de un cuidado especial a la hora de ser almacenados y preservados. Estos documentos vitales poseen un valor intrínseco histórico, legal, intelectual o económico. Ejemplo de estos documentos son los registros de la constitución de la empresa, títulos, contratos, formulas, pagares, garantías, licencias u objetos culturales. A almacenarlos correctamente, estos documentos se conservan más tiempo, protegiendo a su organización.

Almacenados inadecuadamente, podría innecesarios, tales como incumplimientos, costos de duplicación y restauración.

2.1.16. Documentos importantes

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

2.1.17. Documentos útiles

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

2.1.18. Documentos no esenciales

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

2.1.19. Organización de un Sistema de Archivo

a) Equipos y materiales

- Contenedores de fichas
- Computadoras
- Estanterías archivadoras
- Archivadores
- Carpetero de mesa

- Archivadores de cajones de cartón neutro
- Fotocopiadora
- Pestañas
- Tijeras
- Grapadora
- Perforadora
- Saca grapas

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

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

2.1.20. Iluminación

Si el archivo tiene ventanas por donde ingresan los rayos solares debe colocar cortinas metálicas semi-abiertas y fijas para que la luz solar que incida sea indirecta. Si no hubiere esas cortinas se puede compra los adhesivos plásticos de vidrio.

2.1.21. Prohibición de acceso a los archivos reservados

1. No procede el derecho a acceder a los archivos exclusivamente en los casos establecidos en la Ley Orgánica y Reglamento General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

2. Las autoridades responsables de los archivos públicos y privados garantizarán el derecho a la intimidad personal, familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes.

3. La reserva legal sobre los documentos establecidos en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) artículo 17, cesará a los 25 años de su expedición, cumplidos estos, el documento podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que este en su posesión estará obligada a expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo.

4. El personal de los archivos y todo aquel que por razones de tratamiento de conservación, reprografía o cualquier otro trato, entren en contacto con los documentos de archivos reservados, estarán obligados a guardar absoluta reserva sobre el contenido de esta documentación; su incumplimiento podrá ocasionar responsabilidad civil, administrativa o penal según los casos.

2.1.22. Prohibiciones y sanciones generales de acceso

1. Prohíbese que se saque de un archivo u oficina cualquier documento original que en el repose, cuando procede por orden superior, se realizarán guías de responsabilidad sobre los funcionarios bajo cuya custodia se encuentra la documentación.

El encargado de la custodia será responsable hasta de la culpa leve.

2. Los funcionarios y/o empleados públicos y privados que infrinjan esta prohibición por acceso indebido a los documentos, destrucción, mutilación, deterioro malicioso, falsificación, sustracción, infidelidad en la custodia, violación del secreto profesional, incumplimiento de las medidas de conservación de los documentos, inobservancia de las normas archivísticas, dificultar la consulta de los documentos, eliminación de documentos, salida de documentos sin autorización, exportación ilegal de documentos, realizada contra los criterios de la ley y destrucción efectiva del Patrimonio Documental del estado o la imposibilidad de su uso, serán sancionados de conformidad a lo dispuesto en la LOTAIP, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales a que hubiese lugar.

2.1.23. Servicio al Cliente

Micah Solomon dice en su libro Gerencia y Atención de Clientes del 2012.

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

Servicio al Cliente.- El tener un enfoque bien definido hacia el cliente y una orientación hacia el servicio constituye un reto para toda organización, el servicio que se ofrece a los clientes es importante siempre y actualmente constituye un elemento básico para el éxito o fracaso de muchas empresas,

ya que una relación cordial entre el proveedor y el cliente y sobre todo una relación comprensiva ante cualquier tipo de reclamo conforman una ventaja competitiva.

Importancia del servicio al cliente.

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

2.1.24. Aspectos de la Calidad del Servicio al Cliente

Elementos tangibles.- Son aquellos que se refieren al aspecto físico de la empresa tanto equipos como la presentación del local, imagen del personal, si estos aspectos tangibles se encuentran eficientemente estructurados puede provocar que el cliente realice su primera actividad comercial con la organización.

Cumplimiento de promesas.- se refiere al hecho de realizar oportunamente y eficazmente el servicio acordado para ello la empresa deberá contar con procesos claramente identificados y definidos pues a la vista de los clientes

estos son muy importantes en la entrega de servicio, si se cumple cabalmente esto puede hacer que el cliente regrese a la organización.

Actitud de servicio.- Las empresas con frecuencia no superan este aspecto, pues los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados, y este es el factor que los clientes consideran el más importante en el momento de la evaluación del servicio.

Competencia del personal.- Aquí el cliente es muy crítico pues estará en una constante evaluación para percibir si el cliente conoce la empresa para la que trabaja, el producto y/o servicio que vende, si domina las condiciones de venta, políticas, si responde con claridad las inquietudes del vendedor y sabe orientarlo, en conclusión si es suficientemente competente.

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

2.1.25. Tipos de Servicio

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

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

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

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

2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

La investigación que se realizó se fundamenta en el modelo del sistema de archivo descentralizado, mismo que es el más adecuado para el manejo de documentos de esta institución educativa, ya que toda la documentación no se concentrara en un solo lugar, sino en cada una de las carreras y desde allí se atenderá a los distintos trámites que los estudiantes lo requieran. Además, se considera archivar de forma cronológica, por promociones permitiendo el trabajo oportuno de la secretaria.

Al implementar este archivo digital, los documentos estarán bajo responsabilidad de la profesional especialista en esta área, quien establecerá criterios para la respectiva clasificación, siendo esta, de forma manual para determinar el archivo de los documentos. Por esta razón, la investigación se basa en la importancia de establecer una necesidad en la Carrera de normas para el cuidado y resguardo de los tramites que forman parte de la historia de esta entidad pública, más aún, cuando su misión es el de fortalecer la educación de la Provincia. Se considera el más adecuado y oportuno este sistema, que permite a las personas que requieran información, satisfacer con la atención que brinde las secretarias en diferentes trámites que se presenten permitiendo ahorro de tiempo en la búsqueda de información para cualquier trámite.

2.3. GLOSARIO DE TERMINOLOGÍA

Acervo: Caudal de documentos que conforman un archivo.

Acta: Documento final como resultado de una actividad específica donde quedan consignadas decisiones importantes. La palabra “acta” viene del latín y significa “los hechos”; luego, un “acta” no es más que un testimonio escrito de los hechos ocurridos en cualquier circunstancia.

Administración de documentos: Es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los Archivos. Es función archivística la gestión de expedientes o documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital.

Archivística: Disciplina que trata los aspectos teóricos, prácticos y técnicos de los archivos.

Archivadores: Consiste en un módulo formado por dos o más cajones en donde se colocan las carpetas colgantes o las fichas, unidos al puesto de trabajo o como unidades independientes. Su principal ventaja es la posibilidad de colocar los visores horizontalmente, lo que facilita la localización de las carpetas.

Archivo: Conjunto de expedientes organizados conforme a un método o métodos que integran una fuente de información útil para la planeación de acciones, toma de decisiones, consulta e investigaciones.

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

Archivo Activo: Contiene documentación de uso.

Archivo Pasivo: Está constituido por documentos que se conservan por su valor histórico. Administrativo.

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

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

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

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

2.4. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los problemas que presenta el archivo de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz?

Los resultados tanto de la observación y de la recopilación de información, nos indican que el archivo no tiene una ubicación adecuada porque no se encuentra cerca de la Secretaría, quien es la que maneja esta actividad. Además es un archivo de carácter manual que está adecuado por carpetas o folder que no garantizan el adecuado manejo de la documentación estudiantil.

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades en la forma de atención interna y externa de los estudiantes en la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz?

La demora en la ubicación de documentos, dan como resultado que el servicio que presta el archivo sea deficiente, lo que permite una inadecuada atención a los usuarios, que son principalmente los estudiantes, causando malestar y molestia en ellos.

¿Un programa de archivo digital estudiantil, mejorara las condiciones de optimización, de archivo?

La totalidad de encuestados, tanto los estudiantes como las secretarias de la Carrera de Mantenimiento Automotriz indican que es urgente contar con un archivo computarizado que mejore las condiciones de guardar y preservar la documentación de los estudiantes y que permita también ubicar en forma rápida la documentación requerida.

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

La propuesta de este trabajo de grado fue socializada lo que permitió que las señoritas secretarias conozcan las bondades del archivo computarizado y dominar su manejo, pues es necesario que se vaya incrementando porque todos los años se generan más documentos por los estudiantes que ingresan a la carrera.

2.5. MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR
Sistema de Archivo Digital.	Es un sistema de gestión documental que permite un fácil manejo de los documentos.	Organización y manejo por la secretaria de la Carrera.	<ul style="list-style-type: none"> • Organización (codificación) • Procedimientos • Fácil ubicación de la información • Conservación • Clasificación • Referencia
Calidad de atención en la información	Es un método Organizado para lograr agilidad, prontitud en la solución de trámites en un tiempo determinado con una información de calidad	Estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz. Público en interno y externo de la Universidad Técnica del Norte.	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad en trámites • Entrega de información a tiempo. • Prontitud • Servicio de Calidad al estudiante y público en general.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo el desarrollo y aplicación de este trabajo de grado se realizó dos tipos de investigación: como es la investigación de campo y documental, los cuales fueron los pilares fundamentales para buscar e indagar información verídica y confiable que permitió tomar decisiones y actuar frente a los hechos.

De la misma manera para la elaboración y aplicación de este proyecto se utilizó una serie de pasos que permitió involucrar y relacionar las ideas, pensamientos, y actividades con fin de seguir en forma ordenada y secuencial cada uno de los procesos de cada método aplicado.

3.1.1. Investigación Bibliográfica

La investigación es bibliográfica porque permitió recopilar información a través de libros, revistas en biblioteca para luego ser analizada y debidamente interpretado.

3.1.2. Investigación Documental

Se averiguo en archivos, enciclopedias, manuscritos y cualquier clase de material escrito en donde haya información relacionada con el archivo estudiantil con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento en fuentes de carácter documental.

3.1.3. Investigación Descriptiva

El trabajo de grado se realizó mediante la investigación de tipo descriptiva, porque permitió recabar la información para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características referentes a la organización de los procedimientos administrativos, para la atención a los estudiantes de la carrera de Mantenimiento Automotriz, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, estudiado con base en la realidad de los hechos.

3.1.4. Investigación de Campo

Esta investigación se realizó en la carrera de Mantenimiento Automotriz de la FECYT en donde se obtuvieron todos los datos.

Este tipo de investigación también permitió analizar el problema de acuerdo a su realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar las causas y afectos sobre las características del archivo de la carrera.

3.1.5. Investigación Propositiva

El estudio es de carácter propositivo, porque presento una propuesta de solución al implementar un archivo digital, para el manejo del sistema de archivo numérico de los estudiantes de la Carrera de Mantenimiento Automotriz.

3.2. MÉTODOS

En la investigación se aplicaron los siguientes métodos:

Método Inductivo

Este método permitió llegar a conclusiones de carácter general, siguiendo todos los pasos que este método implica, desde los aspectos de carácter puntual y particular, recogidos en la encuesta y que de carácter particular.

Método Deductivo

En este proyecto de investigación se utilizó el método deductivo porque teorías, modelos, paradigmas entre otros, fueron analizados desde sus aspectos más generales, hasta llegar cronológicamente a aplicar, relacionar y puntualizar en aspectos de carácter particular.

Este método se aplicó en el planteamiento del problema y en el marco teórico.

Método Analítico

Toda la información proporcionada y recogida mediante las diferentes técnicas fue analizada para que pueda entenderse de una manera estructurada los aspectos relacionados con la información recopilada.

Método Matemático – Estadístico

Permitió presentar los resultados a través de frecuencias, porcentajes y gráficos, que permitieron el análisis y la interpretación adecuada de los datos obtenidos en la recopilación de la información.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Encuesta.- Es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

La encuesta se aplicó a la secretaria y a los estudiantes de la Carrera de Mantenimiento Automotriz.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Cuadro de Secretaria de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz.

Carrera Mantenimiento Automotriz	Ing.	Número
	SECRETARIAS	1
	Total	1

NOTA: Como el número de secretarias es reducido se aplicará la encuesta a todas.

Cuadro de Estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz de la FECYT.

ESPECIALIDAD ING.MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ	NÚMERO
Periodo 2009/2010	42
Periodo 2010/2011	52
Periodo 2011/2012	49
Periodo 2012/2013	36
Periodo 2013/2014	53
TOTAL	232

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PROCESOS

La investigación tuvo como objetivo, recopilar, analizar e interpretar cada una de las respuestas de la secretaria y de los estudiantes en forma matemática estadística, utilizando gráficos y cuadros estadísticos que detallen los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas en el proceso.

Para la recopilación de la información se aplicó una encuesta a la secretaria y a los 232 estudiantes de la Carrera de Mantenimiento Automotriz de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte.

Una vez que se obtuvieron los resultados en respuestas por frecuencias se procedió a realizar un cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple, porque son los porcentajes los que deben ingresar a la hoja de cálculo Excel y luego en la barra de menú en la opción insertar y en el grupo ilustraciones, se escogió gráficos circulares para obtener una mejor visualización de la situación que se averigua.

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

4.2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS DE LA CARRERA DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

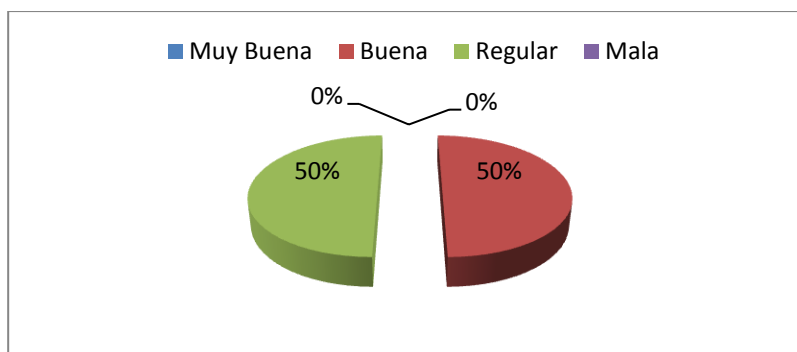
1. ¿Indique si el sistema de archivo que Ud. maneja tiene organización que la podía calificar de?

Cuadro de resultados N° 1

VARIABLE	F	%
Muy Buena	0	0
Buena	1	50
Regular	1	50
Mala	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 1



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e interpretación

El sistema de archivo de la Carrera de Mantenimiento Automotriz de la FECYT tiene una organización “buena” en la opinión de la una mitad y de “regular” de la otra mitad de las encuestadas, por lo tanto se infiere que no está totalmente adecuada a la normas actuales de los servicios de archivo.

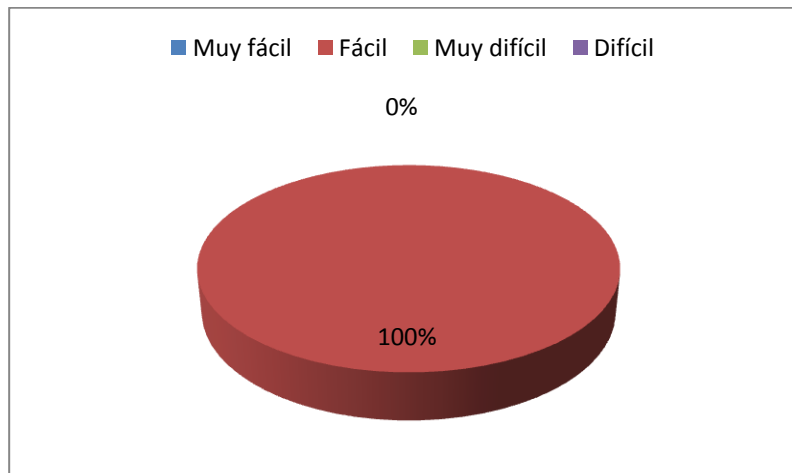
2¿Cómo clasifica la información en el archivo de la Carrera?

Cuadro de resultados Nº 2

VARIABLE	f	%
Muy fácil	0	0
Fácil	2	100
Difícil	0	0
Muy difícil	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico Nº 2



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

Las respuestas de las señoritas secretarias indican que tienen facilidad para ubicar la información con el actual archivo, sin embargo, las respuestas deberían ser de mucha facilidad para encontrar con prontitud los documentos.

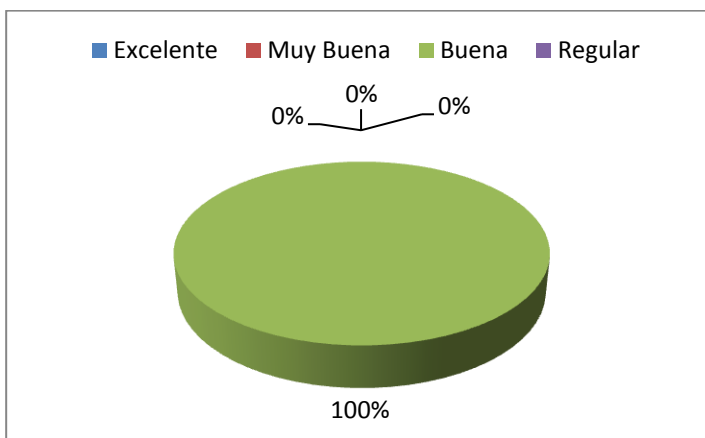
3. ¿El archivo que maneja actualmente le permite una adecuada conservación de la información?

Cuadro de resultados N° 3

VARIABLE	f	%
Excelente	0	0
Muy Buena	0	0
Buena	2	100
Regular	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 3



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

De las respuestas recabadas se observa que todas las secretarías encuestadas consideran que el sistema actual de archivo no se encuentra

adecuadamente implementado y que por consiguiente este no permite una conservación idónea de la documentación.

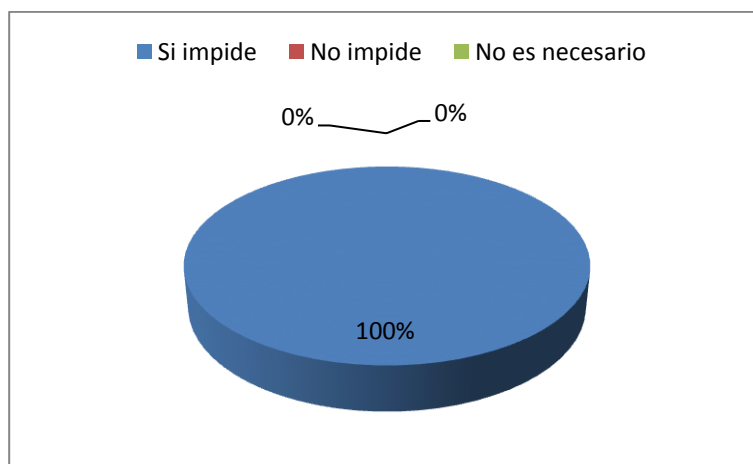
4. ¿Indique usted como el archivo manual le dificulta el buen manejo del sistema de archivo?

Cuadro de resultados N° 4

VARIABLE	f	%
Si dificulta	2	100
No dificulta	0	0
No es necesario	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 4



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

Todas las señoritas secretarias encuestadas afirman que la falta de referencia para ubicar la información, si dificulta en el buen manejo del

sistema de archivo. Se considera que es necesario una referencia o código para el buen manejo del archivo.

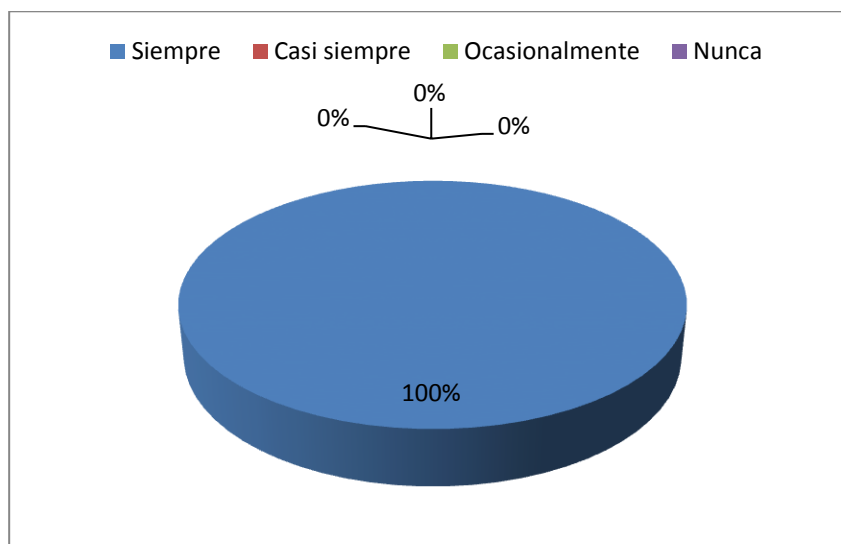
5. ¿Considera usted que si se manejan procesos ágiles en el archivo, mejoran la calidad de la atención?

Cuadro de resultados N° 5

VARIABLE	f	%
Siempre	2	100
Casi siempre	0	0
Ocasionalmente	0	0
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 5



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

De las contestaciones a esta pregunta se puede apreciar que la totalidad de las secretarías encuestadas consideran si existieran procesos ágiles de

archivo, estos mejorarían la calidad de atención por lo que esta condición permite prontitud en el despacho de los documentos.

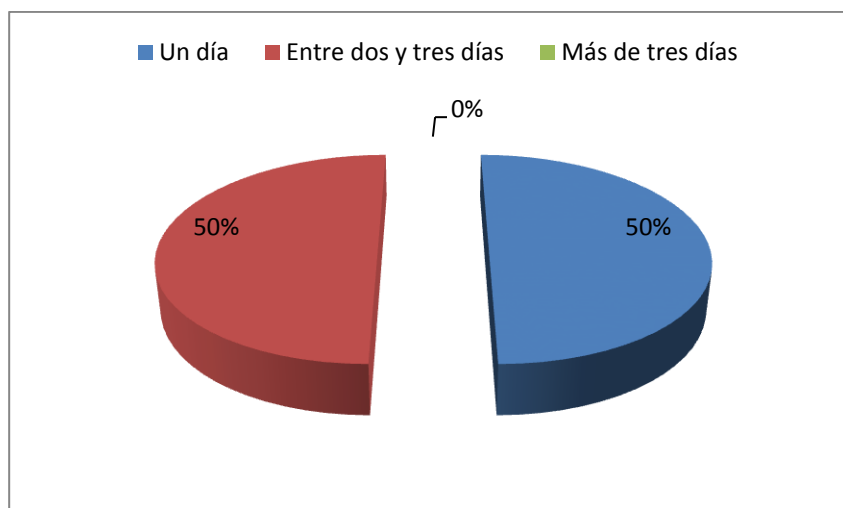
6. ¿Qué tiempo se demora para dar solución a un trámite con el sistema actual de archivo?

Cuadro de resultados N° 6

VARIABLE	f	%
El mismo día	0	0
Un día	1	50
Entre dos y tres días	1	50
Más de tres días	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 6



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

Las dos secretarías encuestadas manifiestan que para dar solución a un trámite con el sistema actual de archivo no es el mismo día que lo solicitan,

sino que en algunos casos se demora un día y en otros mucho más tiempo, lo que no permite dar solución a los pedidos del usuario.

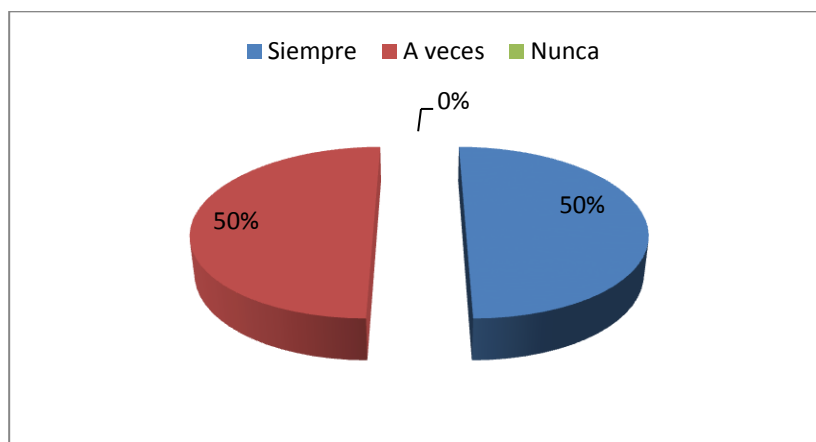
7. ¿Considera usted que una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?

Cuadro de resultados N° 7

VARIABLE	f	%
Siempre	1	50
A veces	1	50
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 7



Elaboración: Las autoras

Análisis e Interpretación:

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

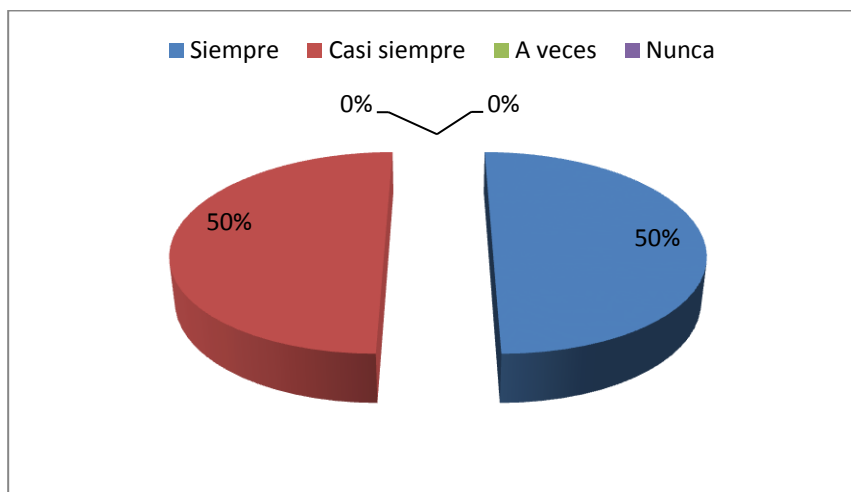
8. ¿Cree usted que una herramienta digital en la información del sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?

Cuadro de resultados N° 8

VARIABLE	f	%
Siempre	1	50
Casi siempre	1	50
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 8



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

Las respuestas indican que la mitad de las señoritas encuestadas se pronuncia por “siempre” y la otra mitad indican que “casi siempre” la

utilización de una herramienta de la información en un archivo digital ayuda a satisfacer las necesidades de los estudiantes, por lo que se puede deducir que la información del archivo computarizado ayuda a satisfacer las necesidades de los estudiantes.

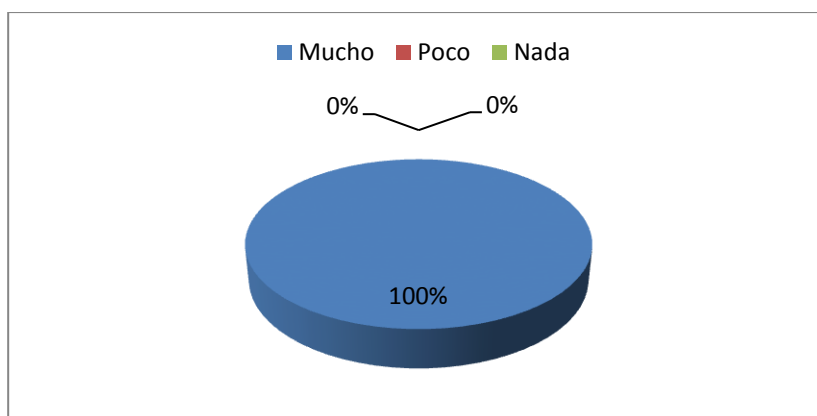
9 ¿Opina usted que un sistema de archivo computarizado utilizado adecuadamente, permite agilidad de los trámites?

Cuadro de resultados N° 9

VARIABLE	f	%
Mucho	2	100
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 9



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

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

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

Cuadro de resultados Nº 10

VARIABLE	f	%
Siempre	2	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta.

Gráfico Nº 10



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

Todas las señoritas secretarias encuestadas consideran que el sistema de archivo computarizado permite atender con calidad y prontitud “siempre” a los requerimientos del usuario, lo que es vital incluso para mejorar la imagen de la carrera de Mantenimiento automotriz

4.3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

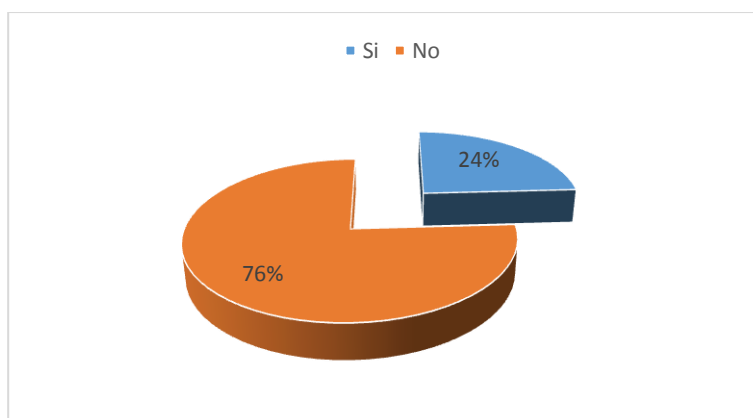
1,-¿En sus requerimientos como estudiante ha constatado si el sistema de archivo de la carrera tiene organización?

Cuadro de resultados N° 1

VARIABLE	f	%
Si	56	24,13
No	176	75,86
Total	232	99,99

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 1



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación: La mayoría de los estudiantes encuestados indican que cuando han requerido de algún servicio de archivo, han

constatado que existe un archivo desorganizado y poco adecuado en la carrera de Mantenimiento Automotriz. Unos pocos encuestados afirman que han visto un sistema de archivo organizado que permite dar un buen servicio.

2.-
sido

VARIABLES	f	%
Muy fácil	19	8,18
Fácil	134	57,75
Difícil	68	29,31
Muy difícil	11	4,74
Total	232	99,98

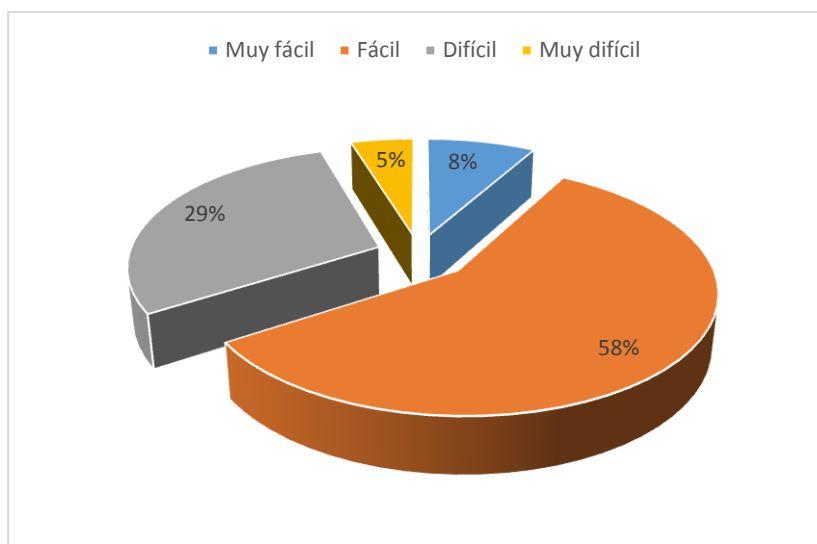
¿Cuándo ha
atendido, la

identificación de los documentos en el archivo es?

Cuadro de resultados Nº 2

Fuente: Encuesta.

Gráfico Nº 2



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

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

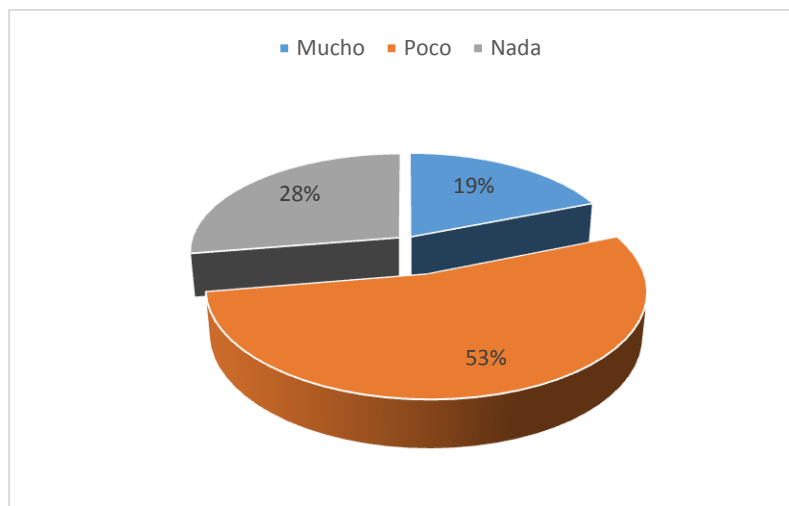
VARIABLE	f	%
Mucho	44	18,96
Poco	124	53,44
Nada	64	27,58
Total	232	99,98

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

Cuadro de resultados N°3

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 3



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos se puede observar que la mayoría de los alumnos encuestados manifiestan que el sistema de archivo actual “poco” ayuda en la atención de los trámites y a dar solución de inmediato a los requerimientos de los estudiantes. Así mismo un porcentaje considerable indica que no ayuda en nada.

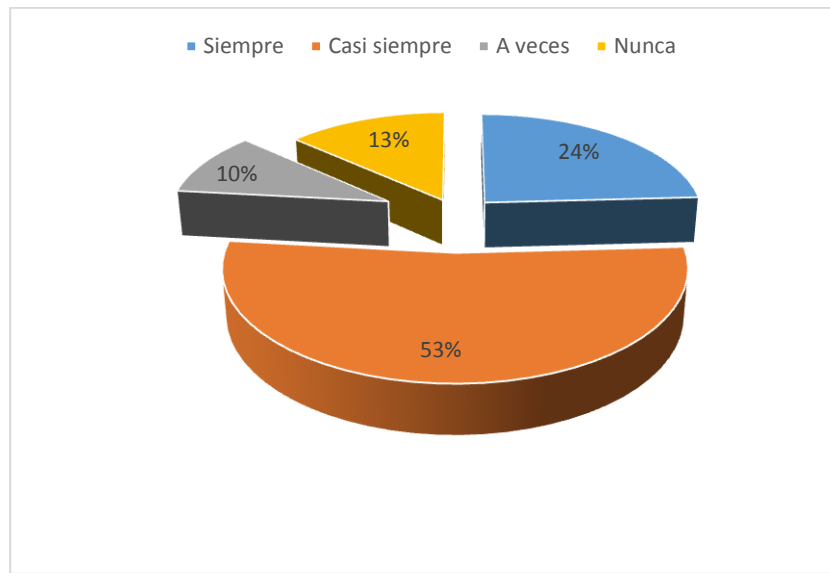
4.- ¿La clasificación manual de la información en el archivo ayuda a satisfacer las necesidades de los estudiantes?

Cuadro de resultados N° 4

VARIABLE	f	%
Siempre	56	24,13
Casi siempre	122	52,58
A veces	23	9,91
Nunca	31	13,36
Total	232	99,98

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 4



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

Los resultados de los estudiantes entrevistados indican que la mayor cantidad de ellos responde que "casi siempre" la forma manual del archivo ayuda y son atendidos en sus necesidades lo que nos infiere que existe insatisfacción en la atención a los señores estudiantes.

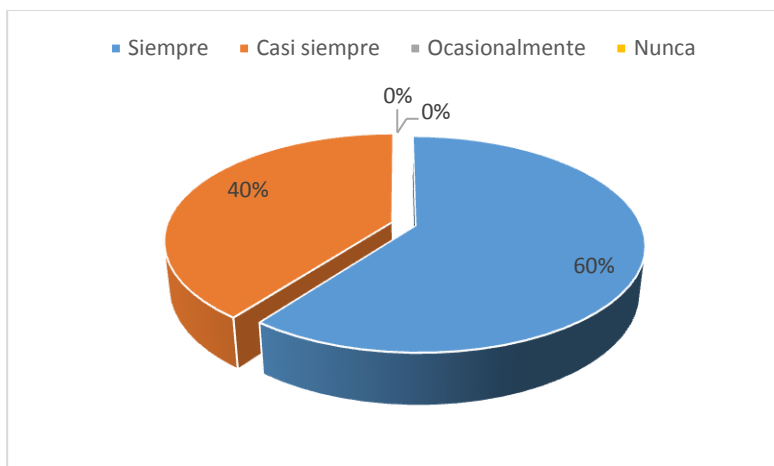
5.- ¿Consideraría usted que se deben mejorar los procesos de archivo para mejorar la calidad de atención?

Cuadro de resultados N° 5

VARIABLE	f	%
Siempre	134	57,75
Casi siempre	88	37,93
Ocasionalmente	00	00,00
Nunca	00	00,00
Total	232	99,98

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 5



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los encuestados consideran que se deben adecuar los procesos de archivo para mejorar la calidad de atención. Se entiende que un sistema de archivo debe utilizar procesos técnicos que permiten ubicar con prontitud la información requerida.

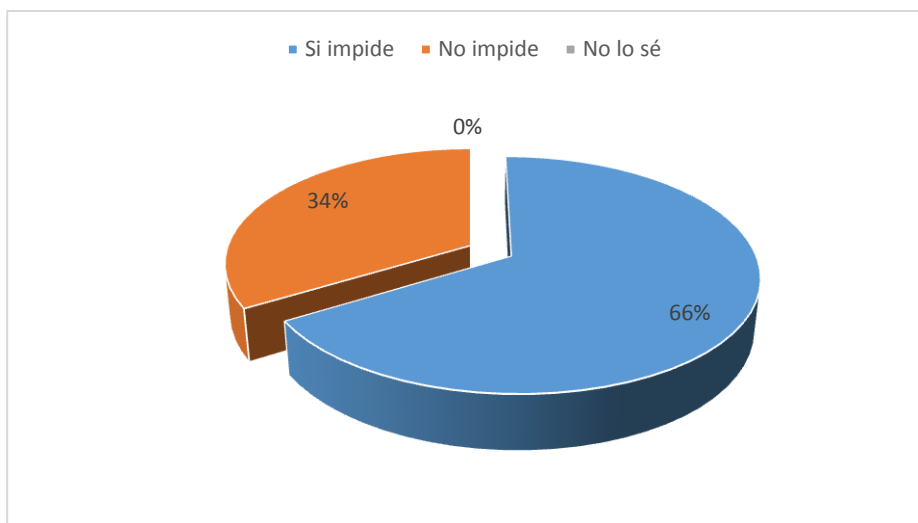
6.- ¿Usted cree que las pocas indicaciones en la clasificación de los documentos, impide el buen manejo del sistema de archivo?

Cuadro de resultados N° 6

VARIABLE	f	%
Si impide	154	66,37
No impide	78	33,62
No lo sé	00	00,00
Total	232	99,99

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 6



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e interpretación:

La opinión de las dos terceras partes de los estudiantes encuestados indica que las pocas indicaciones en la clasificación del archivo impide el buen manejo del archivo por lo que es necesario tener un sistema de archivo clasificado de manera numérica y alfabética para facilitar el manejo de la documentación.

7.- ¿Cómo considera el tiempo que se tardan para dar solución a un trámite con el sistema de archivo actual?

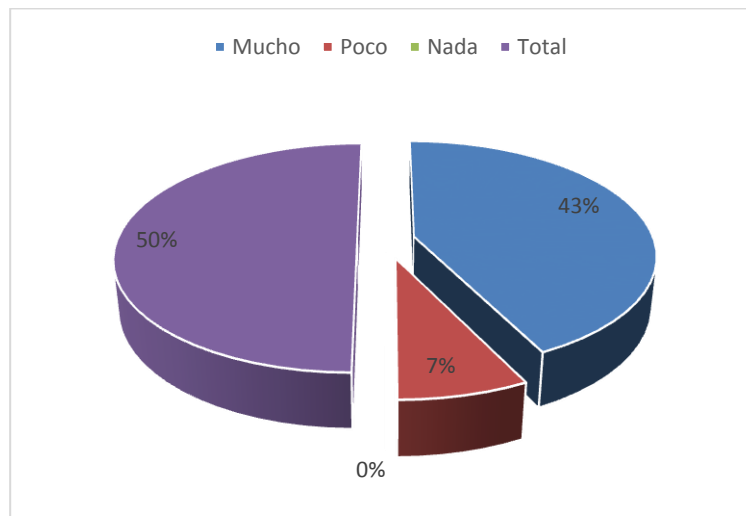
Cuadro de resultados N° 7

VARIABLE	f	%
Inmediato	34	14,65
Un día	126	54,31
Entre dos y tres días	72	31,03

Más de tres días	00	00,00
Total	232	99,99

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 7



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

Las respuestas de los estudiantes están en que una minoría se les atiende de manera inmediata mientras que la mayoría indican que hay una demora entre uno a tres días. Sería excelente que toda la atención fuera inmediata para cumplir con las expectativas de los estudiantes.

8.-¿Opina usted que una atención de calidad, depende de la rapidez en la respuesta de un trámite?

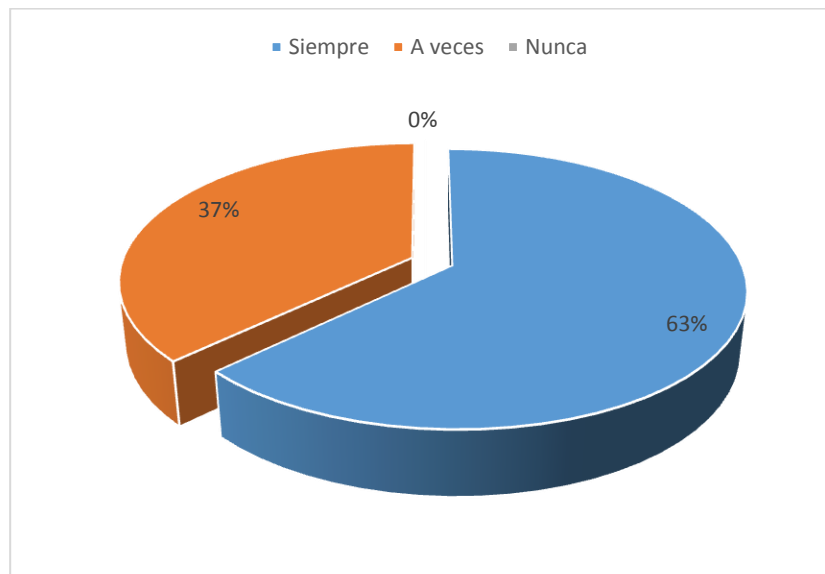
Cuadro de resultados N° 8

VARIABLE	f	%
Siempre	146	62,93

A veces	86	37,06
Nunca	00	00,00
Total	232	99,99

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 8



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

La gran mayoría de los estudiantes encuestados indican que una atención de calidad depende “siempre” de la rapidez y prontitud en la respuesta a los trámites, porque generalmente los documentos, se requieren de urgencia.

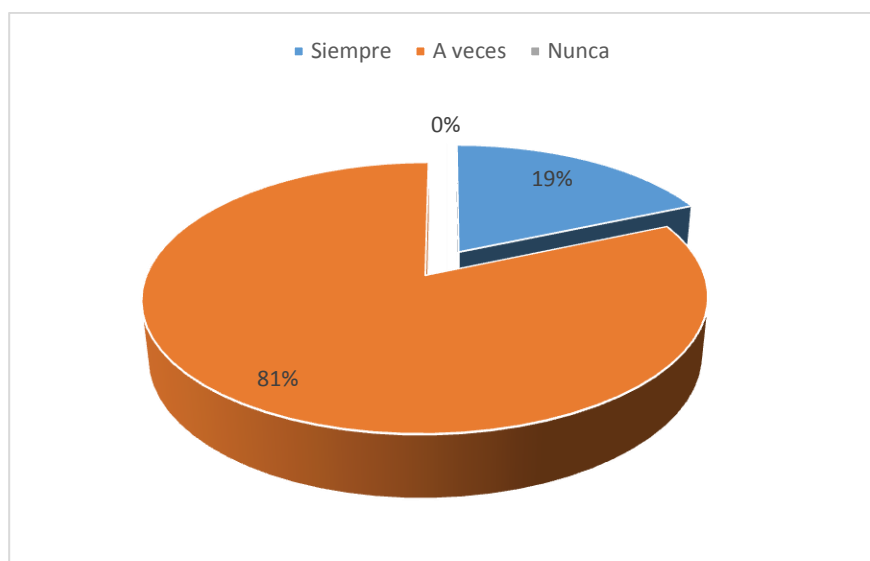
9.-¿La forma de clasificación del actual del archivo permite atender con calidad a los requerimientos del estudiante?

Cuadro de resultados N° 9

VARIABLE	f	%
Siempre	43	18,53
A veces	189	81,46
Nunca	00	00,00
Total	232	99,99

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 9



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

La gran mayoría de los estudiantes encuestados señalan que la clasificación en el sistema de archivo actual no cumple con las exigencias para una atención de calidad a los estudiantes.

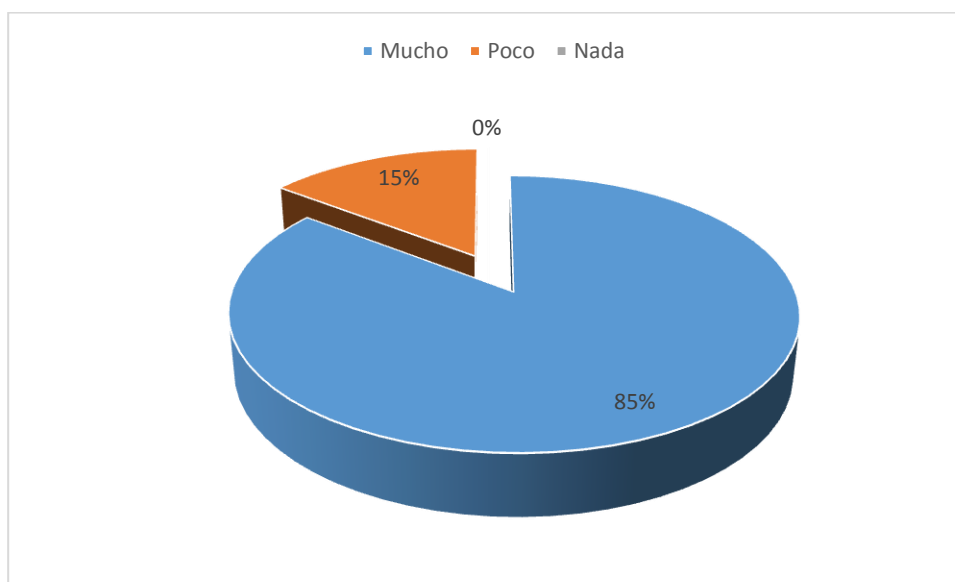
10.- ¿Opina que se mejoraría la atención a los estudiantes con un archivo Digital?

Cuadro de resultados N° 10

VARIABLE	f	%
Mucho	198	85,34
Poco	34	14,65
Nada	0	00,00
Total	232	99,99

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 10



Elaboración: Anita Aguilar

Análisis e Interpretación:

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

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego del proceso de recopilación de información se ha podido establecer los siguientes resultados del estudio sobre la situación del archivo de la secretaría de la Carrera de Mantenimiento Automotriz de la FECYT, con lo cual se pudo desarrollar las conclusiones que a continuación detallamos:

5.1. CONCLUSIONES

- 5.1.1 Las personas encuestados, es decir la secretaria y estudiantes de la Carrera de Mantenimiento Automotriz coinciden en opinar que existe una inadecuada clasificación de la documentación que reposa en los archivos, lo que dificulta la ubicación de las carpetas, por tanto se infiere que las técnicas aplicadas son de archivos manuales que hacen difícil la ubicación y por consiguiente existe la demora en la atención a los estudiantes.
- 5.1.2 El archivo que maneja la Carrera de Mantenimiento Automotriz es un archivo manual, con los documentos ubicados en carpetas y para su uso se hace con las dificultades de ubicación y de manejo porque hay que mover una gran cantidad de carpetas y volverlas a organizar cada vez que se utiliza el archivo. La ubicación y el sitio en que se encuentra el archivo no es el adecuado para el funcionamiento

porque es un lugar húmedo, oscuro poco ventilado lo que ha dado como resultado que los documentos se deterioren.

5.1.3 Las personas encuestadas opinan que con el proceso de digitalización de los documentos estudiantiles se evitara la perdida de información y del tiempo de los estudiantes como del personal administrativo.

5.1.4 Finalmente tanto los estudiantes, como las secretarias coinciden en opinar que es indispensable contar con un sistema de archivo computarizado que ayude de a una fácil utilización de los documentos para que los trámites sean entregados de inmediato y el servicio del archivo sea con eficiencia y eficacia..

5.2. RECOMENDACIONES

5.2.1. Al Ingeniero Carlos Segovia quien es Coordinador de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz, se sugirió que se realice la adecuación del lugar donde se encuentra el archivo de la Carrera, porque si bien se va a manejar un archivo Digital, se debe tener como respaldo un archivo físico

5.2.2. A la secretaria se les recomienda dar un uso adecuado al archivo computarizado, tomando en consideración los siguientes aspectos:

- Mejorar los procedimientos de organización física de los documentos
- Archivar diariamente la documentación que se ha generado en el día

- Archivar en una carpeta aparte los documentos que no se consultan con regularidad.

5.2.3. A la señorita secretaria se recomienda la aplicación del archivo computarizado de manera técnica para que el uso sea el adecuado y permita entregar la información de manera rápida, oportuna y con propiedad.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

“IMPLEMENTACIÓN DEL ARCHIVO DIGITAL EN LA CARRERA DE INGENIERÍA EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”

6.2. JUSTIFICACIÓN

La Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra, es muy reconocida por ser una Institución de Educación Superior que se ha constituido en el referente de la Ciencia y la Cultura del Norte del País; y cómo toda institución pretende alcanzar la excelencia para satisfacer las necesidades de sus Estudiantes y de esta forma ser más competitiva.

Es por eso que se implementa el archivo digital para así gestionar de una manera eficiente los documentos solicitados por estudiantes y usuarios en general, así también en la conservación de los documentos evitando la

pérdida del mismo, proporcionando un mejor servicio hacia el usuario interno como externo de la facultad.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

El proceso de digitalización tiene como meta la creación de un Registro o Archivo de copia en soporte digital, que está compuesto por la secuencia de las páginas que incluye el documento o expediente original que sería el documento físico.

Con la implementación de este Sistema, se logrará que la persona encargada de la documentación no tenga que ocurrir al archivador físico a buscar la documentación de estudiantes, sino fácilmente y de una forma más rápida y segura con solo ingresar a la computadora un dato del mismo, pueda obtener la información que necesita; de esta forma se agiliza la atención y disminuye preponderantemente el tiempo de espera del estudiante.

Esta propuesta significa un gran aporte para la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz de la Universidad Técnica del Norte, ya que con esto se logrará rapidez en la entrega de documentos a los estudiantes y usuarios internos y externos de una forma más digna y satisfactoria.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. General

Implementar un Sistema de Archivo Digital Estudiantil, para mejorar la administración de documentos estudiantiles en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz de la Universidad Técnica del Norte.

6.4.2. Específicos

- Almacenar la información en una Base de Datos acorde a las necesidades del sistema, con el fin de obtener documentos digitales, claros y ordenados.

- Crear reportes con información correcta, para proveer al personal que labora una base de datos confiables y efectivos; también a los estudiantes con una atención ágil personalizada y oportuna.

6.5. IMPORTANCIA

Este programa de archivo digitalizado es de fácil manejo, los documentos se los encuentra de manera rápida, ingresando el apellido y nombre del usuario; esto permite una mejor atención y rapidez al entregar los documentos.

6.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El Proceso de Archivo Digitalizado motivo de la investigación se implementó en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz de la Universidad Técnica del Norte.

Provincia: Imbabura; **Cantón:** Ibarra; **Parroquia:** Sagrario; **Institución:** Universidad Técnica del Norte; **Facultad:** Facultad de Educación Ciencia y Tecnología; **Lugar:** Secretaría de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz.

6.7. FORMA COMO SE VA A DESARROLLAR / IMPLEMENTAR

El avance tecnológico ha ido creciendo a pasos agigantados, ya que cada día se descubren y se desarrollan nuevas herramientas para el manejo de archivos es por eso que con la digitalización del archivo de estudiantes lograremos mayor desarrollo y eficacia.

Como primer paso para la elaboración de este sistema se procedió a escanear cada uno de los documentos de las carpetas de los estudiantes de la Carrera de Mantenimiento Automotriz de cada promoción.

Con los documentos siguientes:

Copia de cédula y certificado de votación



Título de Bachiller



Acta de Grado

INSTITUTO TECNICO SUPERIOR "17 DE JULIO"
IBARRA - ECUADOR

Espeje Valorada
Por \$ 0.028

COPIA ACTA DE GRADO Nro. 900

Nº 0035 AÑO LECTIVO 200 2 - 200 3

En IBARRA Provincia de IMBABURA el día 28
del mes de AGOSTO de 2003 el

Consejo Directivo del INSTITUTO TECNICO SUPERIOR "17 DE JULIO" presidido por
PROFESOR ANATOLIO AYALA A., en su calidad de Rector e integrado por:
LICENCIADO WESTON VARGAS G., VICERECTOR; DOCTOR JORGE HERNANDEZ C., PRIMER
VOCAL PRINCIPAL; DOCTOR JUAN VITTIERI E., SEGUNDO VOCAL PRINCIPAL; DOCTORA NANCY
SARAUZ A., TERCER VOCAL PRINCIPAL.

de conformidad con las disposiciones reglamentarias vigentes, proceden a revisar el expediente
de LLANOS ARBOLEDA MAURO ARTURO
quien, de conformidad con el Artículo 248 del Reglamento General de la Ley de Educación,
se ha hecho acreedor a las siguientes notas:

a) Promedio de las notas globales de Primero a Quinto curso	15,93
b) Promedio de Sexto curso	15,45
c) Nota final del Trabajo de Investigación, Práctica o Equivalente	20,00
d) Promedio de los Exámenes Escritos de Grado	18,75
TOTAL	70,13
PROMEDIO TOTAL	17,53

NOTA DEFINITIVA DE GRADO DIECISIETE (17)
EQUIVALENTE A: MUY BUENA

Además, se verificará el cumplimiento de los Artículos 243 y 268 del Referido Reglamento.
En consecuencia, el H. Consejo Directivo le confiere el Título de Bachiller en:
TECNICO INDUSTRIAL Especialización: MECANICA AUTOMOTRIZ

Para constancia de lo actuado, firma en unidad de acto conjuntamente con la Secretaría
que da fe y certifica.

<u>PROF. ANATOLIO AYALA A.,</u> RECTOR DEL COLEGIO	<u>LIC. WESTON VARGAS G.,</u> VICE-RECTOR
<u>DR. JORGE HERNANDEZ C.,</u> PRIMER VOCAL DEL H.C.D.	<u>DR. JUAN VITTIERI E.,</u> SEGUNDO VOCAL DEL H.C.D.
<u>DRA. NANCY SARAUZ A.,</u> TERCER VOCAL DEL H.C.D.	<u>SRA. ELIZABETH GUERRERO V.,</u> SECRETARIA DE EDUCACION MEDIA

Es fiel copia del original que consta en el Libro de actas de Grado del Plantel

(1) Prof. Anatolio Ayala A. RECTOR
(1) Sra. Elizabeth Guerrero V. SECRETARIA

Record Policial

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PERSONALES
POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR
DIRECCION NACIONAL DE LA POLICIA JUDICIAL

Espeje Valorada
ESU \$ 0,00

NO REGISTRA ANTECEDENTES

NO

APPELLIDOS Y NOMBRES
LLANOS ARBOLEDA MAURO ARTURO

DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA JUDICIAL DE CUENCA
JEFATURA PROVINCIAL DE POLICIA JUDICIAL DE IBARRA
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PERSONALES
Nº DE PASAPORTE 0401398565


FECHA NACIMIENTO 14/05/1986

CLASIFICACION DICTADORNUMERO EJ343V2222 FECHA EXPEDICION 09/11/2011 FECHA CADUCA 07/02/2012

gaj(C9814317E09497612121)
Luis González A.
Jefe de Oficina Encargado del C.A.P.
MINISTRO DE FOMENTO

14291726
SECRETARIA DE EDUCACION DE IBARRA

Solicitud de Inscripción


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

Formulario de Solicitud
 DERECHO DE CERTIFICACION O DESGLOSE

ESPECIE VALORADA POR USD 1,00
 Nº 089051


FECHA 24 de Julio del 2006
 DIRIGIDA: Dr. Jorge Villarreal
 SOLICITANTE: Magro Arturo Llanos Arboleda
 FACULTAD: FSEIT
 ESCUELA: Pedagogía
 ASUNTO: Solicitud inscripción para el primer año en la especialidad de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz

CI 0012935725

CONSTANCIA DE PRESENTACION: FECHA: _____
 HORA: _____
 FIRMA: _____

RESOLUCION: _____

Solicitud de Matricula


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

Formulario de Solicitud
 DERECHO DE CERTIFICACION O DESGLOSE

ESPECIE VALORADA POR USD 1,00
 Nº 093249

FECHA 16 de septiembre del 2006
 DIRIGIDA: Dr. Miguel Marango
 SOLICITANTE: Magro Arturo Llanos Arboleda
 FACULTAD: FSEIT
 ESCUELA: Pedagogía
 ASUNTO: Solicitud de autorización de matricula para el primer nivel de Ing. en Mantenimiento Automotriz.

CI 04012935725

CONSTANCIA DE PRESENTACION: FECHA: _____
 HORA: _____
 FIRMA: _____

RESOLUCION: _____

Pases de notas de los diferentes semestres



Solicitud de Egresamiento

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

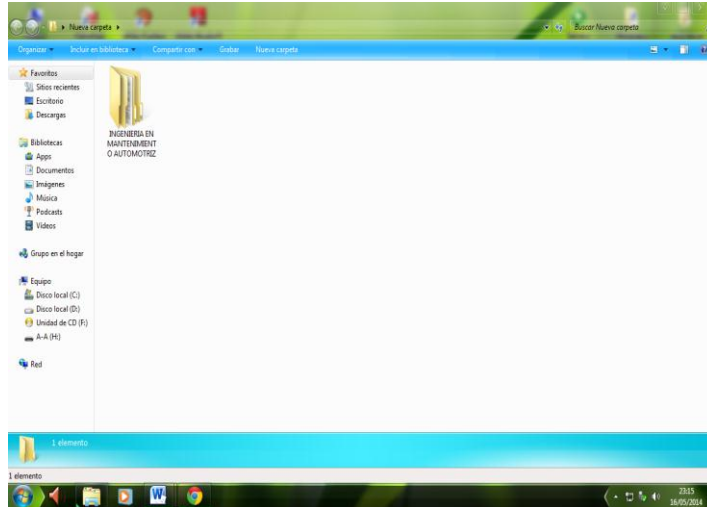
Proceso de Digitalización

1. Verificar contenido y estado del archivo.
2. Depurar información (quitar grapas, broches, dobles, etc.).
3. Separar y preparar documentos para digitalizar.

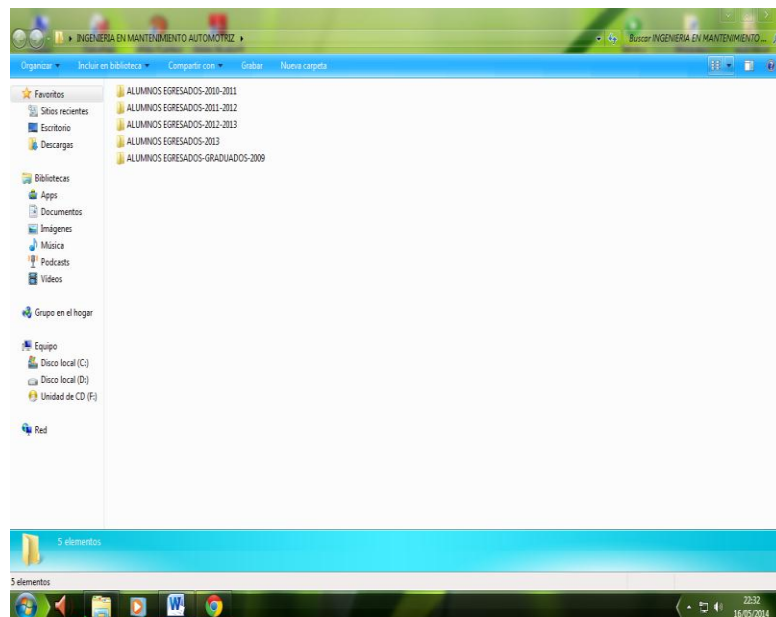
<http://www.rimanatural.mx/proceso>.

6.7.2. Procedimiento a seguir en la digitalización del Archivo estudiantil de la carrera en estudio:

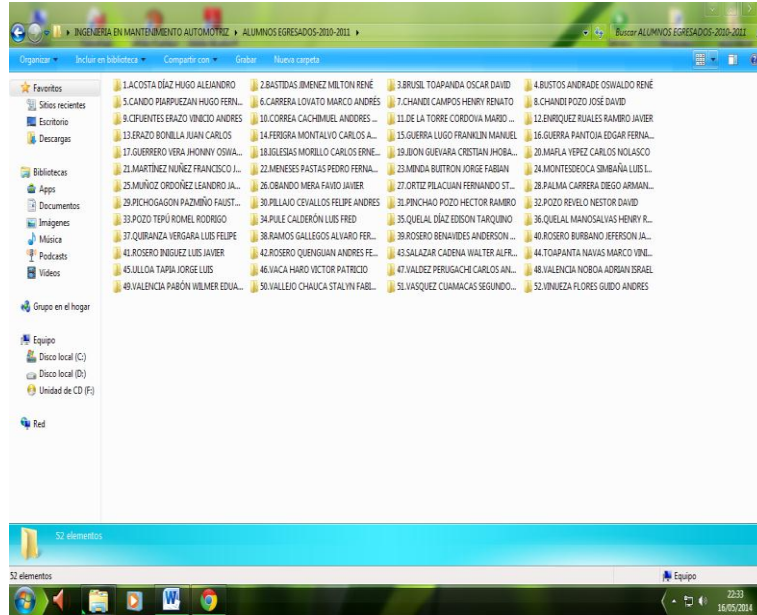
1. Reconocimiento del archivo de la carrera.
2. Ubicación de las carpetas de los estudiantes.
3. Organización de las carpetas en orden alfabético.
4. Se solicitó a la secretaria las listas de estudiantes egresados y retirados.
5. Se verificó que se encuentre en cada carpeta los documentos personales originales ya que son la base para armar nuestra carpeta digital.
6. Los documentos estudiantiles se ordenó cronológicamente.
7. Se dejará unas cajas de archivo, las mismas que se utilizaran para que repose la documentación estudiantil, después del proceso administrativo respectivo
8. Luego de tener organizado alfabéticamente y cronológicamente, comenzó el proceso de escaneo de cada uno de los documentos estudiantiles.



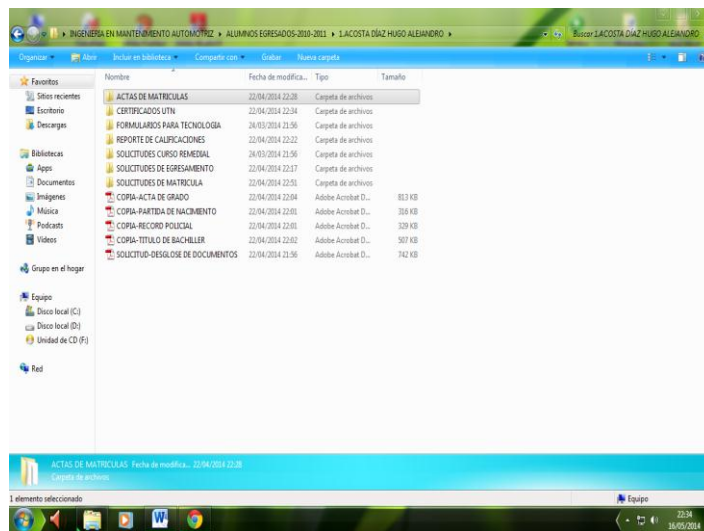
Como se observa en la imagen se señala el periodo Académico de la carrera que se desea hacer la consulta, damos click y automáticamente abre la carpeta.



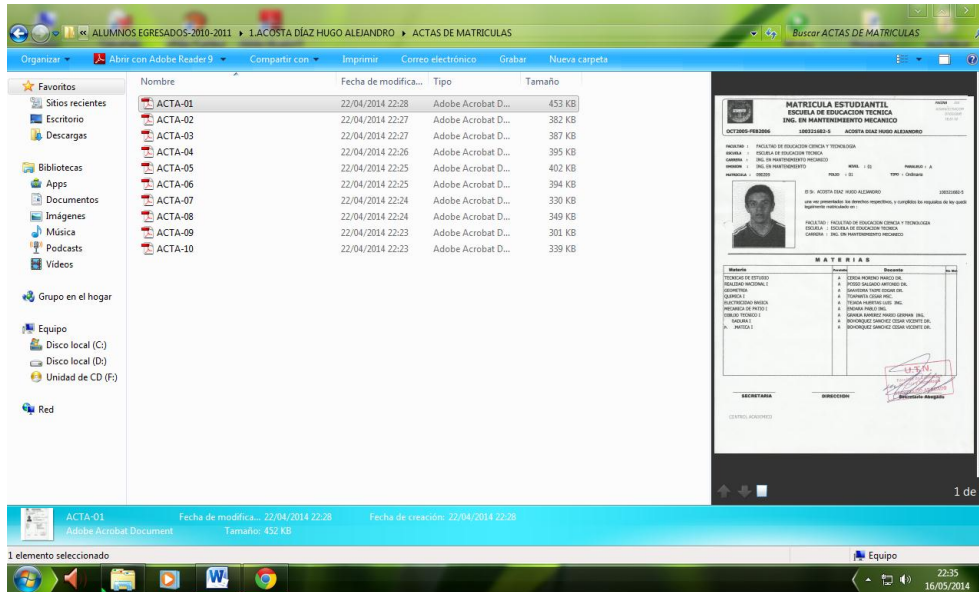
Después se despliegan las carpetas, las mismas que se encuentran identificadas por el nombre de cada estudiante.



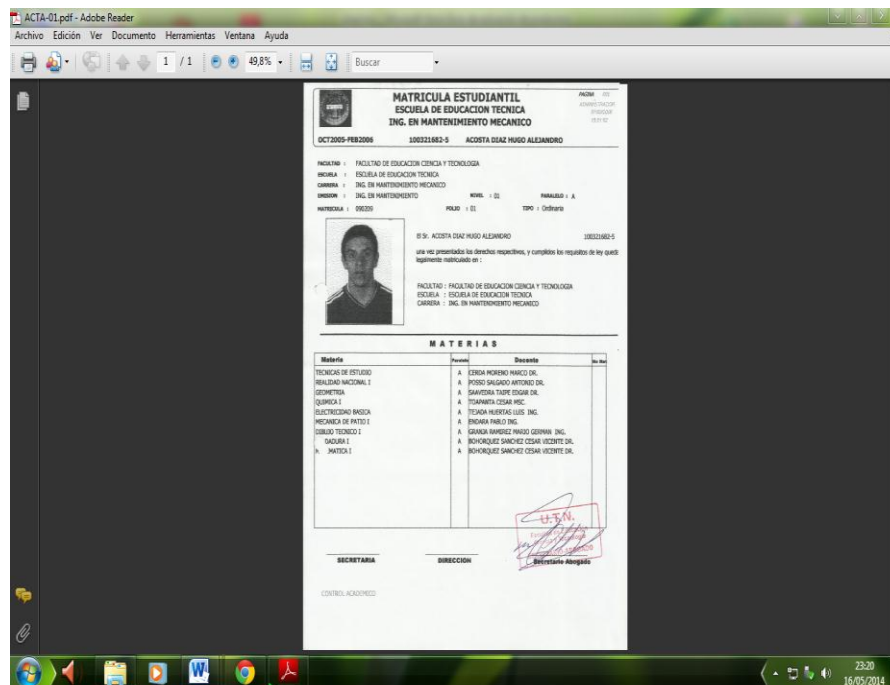
Con los datos del estudiante hacemos clic en la carpeta y se abrirá las carpetas y documentos personales que contienen Actas de Matricula, Reporte de Calificaciones, Solicitudes de Matricula, Solicitudes de Egresamiento, Certificados, Solicitudes de Tecnología; todas estas carpetas están con documentos de primer a décimo semestre.



Estos documentos se encuentran en PDF para evitar correcciones a las mismas, damos clic y se muestra una imagen previa del documento.



Si necesitamos imprimir damos clic y desplegara en toda la pantalla de documento y se envía a imprimir para entregar el documento al solicitante de manera rápida y confiable porque es el original.



Con este sistema ahorramos tiempo para el estudiante como la secretaria ya que no tiene la necesidad de trasladarse al archivo a buscar los documentos originales requeridos por el estudiante.

6.8. IMPACTOS

6.8.1. Administrativo

- ❖ El sistema de Archivo Estudiantil Digitalizado que se ha implementado en la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, creará niveles superiores de desempeño en las funciones administrativas, se dará una atención de calidad hacia los estudiantes y usuarios en general.

6.8.2. Educativo

- ❖ La ejecución de esta investigación representó un reto que se asumió con entera responsabilidad, atendiendo a los requerimientos del sistema y como mejor opción para vincular la teoría con el ejercicio práctico de una parte importante del quehacer laboral.

6.8.3. Económico

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

6.9. FACTIBILIDAD

Bibliográfica

El proyecto es bibliográficamente factible debido que para su desarrollo se dispuso del material suficiente, mismo que hizo referencia al tema en cuestión, y que a su vez fue de fácil acceso contar con textos, revistas, páginas web entre otras fuentes de información la cual respalda la importancia de la elaboración de esta tesis.

Financiera

El proyecto resulto viable en el ámbito económico puesto que los costos en los que se incurrió estuvieron previstos dentro del presupuesto establecido tanto para el desarrollo y levantamiento de información primaria como para la elaboración del capítulo final o de propuesta.

Cabe recalcar que el financiamiento provino de recursos propios de la autora de la investigación el mismo que solvento gastos administrativos y de operación para la presentación del informe final.

Tecnológica

En la factibilidad tecnológica es muy importante destacar todos los recursos incluyendo hardware, software y demás dispositivos electrónicos mediante los cuales se consiguió realizar un procesamiento óptimo de la información primaria mismo que fue determinante a la hora de establecer conclusiones y recomendaciones de estudio de campo.

6.10. DIFUSIÓN

El informe de Investigación, fue socializado mediante un Taller, a nivel del personal de Secretarías de la Carrera de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología.

6.11. BIBLIOGRAFÍA

1. Duque Molina Dora (2009)
2. Canales de documentos,2, (Internet 1999) pág. 103 – 120
3. Editorial Océano volumen 2, la oficina define (pag.17)
4. CORAZÓN Mónica (2007) en Técnicas de Archivo.
5. Gómez Murueco Raúl (2007)
6. Bonilla Luis 2006, Sistema de Clasificación de Archivo.

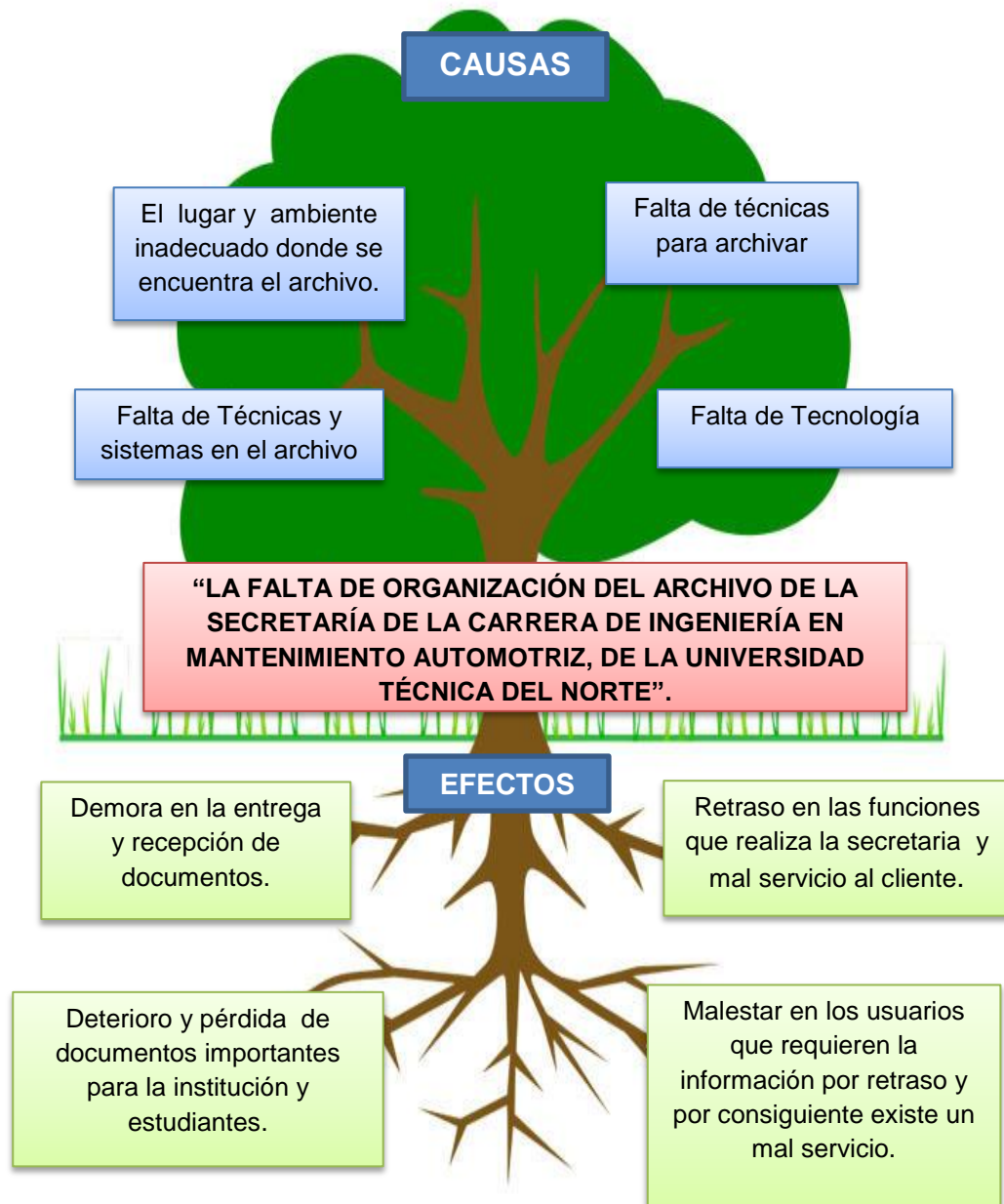
7. Ismérica Oca (2005) en Mundo Archivística.
8. Montserrat García Alsina (2007), Archivo.
9. Fernández Verde Lolo (2008), Clasificación y ordenación de archivos.
10. Micah Solomon dice en su libro Gerencia y Atención de Clientes del 2012.
11. Según Raúl Morueco Gámez (2007) en Archivo, Clasificación Conservación y Destrucción de Documentos.
12. Micah Solomon (2012), Gerencia y Atención de Clientes.

6.12. LINGÜÍSTICA

1. [www.microsoft.com/.../beneficios atención cliente.msp](http://www.microsoft.com/.../beneficios_atención_cliente.msp)
2. www.Carlos Mora Venegas-Manual de Funciones
3. www.resumido.com/tema/clientes
4. www.Doraduque.wordpress.com
5. www.corazonmonica.blogspot.com
6. www.emagister.com/curso-archivo-clasificacion-documentos/archivos-conservación-documentos-destrucción-documentos
7. [www.mundoarchivistico.com.ar/ tipos de archivos](http://www.mundoarchivistico.com.ar/)

ANEXOS

ÁRBOL DE PROBLEMAS



MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR
Sistema de Archivo Digital.	Es un sistema de gestión documental que permite un fácil manejo de los documentos.	Organización y manejo por la secretaria de la Carrera.	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y Clasificación. • Conservación de los documentos estudiantiles. • Prontitud en la entrega de la información.
Calidad de atención en la información	Es un método Organizado para lograr agilidad, prontitud en la solución de trámites en un tiempo determinado con una información de calidad	Estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Mantenimiento Automotriz. Público en interno y externo de la Universidad Técnica del Norte.	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad en la atención. • Solución en trámites. • Entrega de información a tiempo. • Herramienta Tecnológica. • Nuevos procesos de archivo. • Evitar la pérdida de tiempo del usuario.

MATRIZ DE COHERENCIA

<p>TEMA: EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. AÑO 2013. PROPUESTA ALTERNATIVA</p>	<p>Objetivo General: Determinar los procedimientos para archivar los documentos estudiantiles mejorando su eficiencia y manejo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte y renovar los procesos mediante un archivo digital.</p>
<p>SUB TEMAS O SUB PROBLEMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los problemas que poseen las secretarías y servidores de la FECYT sobre el uso del sistema de archivo? • ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades en la forma de atención interna y externa de los usuarios en la facultad? • ¿Cómo elaborar un programa digital sobre el manejo del sistema de archivo? • ¿Cómo socializar el programa digital para el manejo del sistema de archivo? 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual sobre el manejo del archivo estudiantil de la facultad. • Fundamentar teóricamente el sistema de archivo estudiantil computarizado. • Diseñar un programa digital para el manejo del archivo estudiantil numérico • Validar la propuesta de investigación y aplicarla

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta aplicadas a las secretarias de la carrera de Mantenimiento Automotriz de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte

Objetivo

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

Instrucciones

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

Fecha.

Cargo:

Tipo: Nombramiento

Contrato

Otro

Título:

Tiempo de Servicio en la Institución:

Cuestionario:

1. **¿Indique si el sistema de archivo que Ud. maneja tiene organización que la podía calificar de?**

Muy bueno Buena Regular Mala

2. **¿Cómo clasifica la información en el archivo de la Carrera?**

Muy fácil Fácil Muy difícil Difícil

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

4. ¿Indique usted como el archivo manual le dificulta el buen manejo del sistema de archivo?

Mucho Poco Nada

5. ¿Considera usted que si se manejan procesos ágiles en el archivo, mejoran la calidad de la atención?

Siempre Casi siempre Ocasionalmente Nunca

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

Sí impide Casi siempre ocasionalmente Nunca

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

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

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

Siempre

A veces

Nunca

9. ¿Opina usted que un sistema de archivo computarizado utilizado adecuadamente, permite agilidad de los trámites?

Inmediato

Un día

Entre dos y tres días

Más de tres días

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

Siempre

A veces

Nunca

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta aplicadas a los estudiantes de la carrera de Mantenimiento Automotriz de la Facultad de Educación ciencia y Tecnología de la universidad Técnica del Norte

Objetivo

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

Instrucciones

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

Fecha:

1. ¿En sus requerimientos como estudiante ha constatado si el sistema de archivo de la carrera tiene organización?
Sí No
2. ¿Cuándo ha sido atendido, la identificación de los documentos en el archivo es?
Muy fácil Fácil Difícil Muy difícil
3. ¿Cree usted que el sistema de archivo actual ayuda en la agilidad de los trámites?
Mucho Poco Nada
4. ¿La clasificación manual de la información en el archivo ayuda a satisfacer las necesidades de los estudiantes?
Siempre Casi siempre A veces Nunca
5. ¿Consideraría usted que se deben mejorar los procesos de archivo para mejorar la calidad de atención?

Siempre Casi siempre Ocasionalmente Nunca

6. **¿Usted cree que las pocas indicaciones en la clasificación de los documentos, impide el buen manejo del sistema de archivo?**

Si impide No impide No lo sé

7. **¿Cómo considera el tiempo que se tardan para dar solución a un trámite con el sistema de archivo actual?**

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

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

Siempre A veces Nunca

9. **¿La forma de clasificación del actual del archivo permite atender con calidad a los requerimientos del estudiante?**

Siempre A veces Nunca

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

Mucho Poco Nada

Gracias por su colaboración



**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 depongo mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003391248		
APELLIDOS Y NOMBRES:	AGUILAR ROBLES ANA LUCIA		
DIRECCIÓN:	IBARRA, BARRIO EL OLIVO PANAMERICANA NORTE, URBANIZACIÓN LOS ALISOS		
EMAIL:	anitabb20@yahoo.es		
TELÉFONO FIJO:	2640-892	TELÉFONO MÓVIL	0999615120

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013”. PROUESTA ALTERNATIVA.
AUTOR (ES):	AGUILAR ROBLES ANA LUCIA
FECHA: AAAAMMDD	2014/10/29
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Galo Álvarez Tafur

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Aguilar Robles Ana Lucia, con cédula de identidad Nro. 100339124-8, 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 11 días del mes noviembre de 2014

EL AUTOR:



(Firma).....

Nombre: Aguilar Robles Ana Lucia
C.C. 100339124-8



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Herrera Dueñas Dolores Gabriela, con cédula de identidad Nro. 172174620-2 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **“EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE AÑO 2013”. PROUESTA ALTERNATIVA**, que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español de 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 11 días del mes de noviembre de 2014

(Firma).....
Nombre: Aguilar Robles Ana Lucia
Cédula: 100339124-8