



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y**

**TECNOLOGÍA**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**TEMA:**

**DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ARCHIVO PASIVO DE EXPEDIENTES ESTUDIANTILES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, PERÍODO 2015 - 2016**

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

**AUTORA:**

Ana Ximena Terán Erazo

**DIRECTORA**

Msc. Noemí Gordillo

Ibarra, 2017

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como directora del Trabajo de Grado del siguiente tema: “DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ARCHIVO PASIVO DE EXPEDIENTES ESTUDIANTILES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, PERÍODO 2015 - 2016”. Trabajo realizado por la señora egresada: Ana Ximena Terán Erazo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo 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

Atentamente,



Msc. Noemí Gordillo

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis Padres, esposo e hijos, quienes me apoyaron constantemente moral y económicamente, que con su infinito amor supieron impulsar mi vida para infundir en mí el gran anhelo de superación para así obtener mi título profesional y servir a la sociedad.

A todos mis seres queridos que estuvieron conmigo en los malos y buenos momentos de mi vida que con su granito de arena aportaron para hacer posible este sueño tan anhelado.

**Ana Ximena Terán Erazo**

## **AGRADECIMIENTO**

El presente Trabajo de Grado va dirigido con eterna gratitud a mi inolvidable; “UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”, en sus aulas recibí vastos conocimientos para poder alcanzar el éxito deseado en mi vida. Igualmente quiero dejar constancia de mi eterno agradecimiento a todos los docentes que laboran en esta prestigiosa institución quienes supieron orientarme, apoyarme, ayudarme dentro y fuera del salón de clase y a todos quienes han proporcionado todos sus conocimientos para la elaboración de este Trabajo, en especial a mi Asesora de Trabajo de Grado, magíster Noemí Gordillo.

**Ana Ximena Terán Erazo**

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I .....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Fundamentación .....	1
1.1.1 Fundamentación legal .....	1
1.1.2 La archivística .....	2
1.1.3 Concepto básico de Archivo .....	2
1.1.4. El Departamento de Archivo.....	3
1.1.5 Funciones de un Archivo.....	3
1.1.6 Procedimientos Generales para Archivar.....	4
1.1.7 Los Sistemas de Archivo.....	5
1.1.8 Técnicas de archivo.....	6
1.1.9 Sistema de ordenación y clasificación numérico .....	7
1.1.10. Los fines del archivo son: .....	7
1.1.11 Conservación de documentos.....	8
1.1.12 Tipos de archivadores.....	9
1.1.13 Equipos y Materiales de Archivo .....	11
1.1.14 Materiales de oficina .....	12
1.1.15 Tipos de archivo .....	12
1.1.16 Transferencia y eliminación de archivos.....	13
1.1.17 Servicio Al Cliente .....	14
1.1.18 Aspectos de la calidad del servicio al cliente.....	15

1.1.19 Tipos de servicio .....	16
1.2. Posicionamiento Teórico Personal .....	17
1.3. Interrogantes de Investigación .....	17
CAPÍTULO II .....	19
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1. Tipos de Investigación .....	19
2.2. Métodos.....	20
2.3 Técnicas e instrumentos .....	20
2.4. Población y muestra .....	21
2.5 Cálculo de muestra .....	22
CAPÍTULO III.....	23
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	23
3.1. Procesos.....	23
3.2 Resultados de la encuesta a las secretarías .....	24
CAPÍTULO IV.....	43
PROPUESTA ALTERNATIVA .....	43
4.1. Título .....	43
4.2. Justificación.....	43
4.3. Base teórica .....	44
4.4. Objetivos .....	45
4.7. Impactos .....	61
4.7.1. Administrativo.....	61
4.7.2. Educativo.....	62
4,7,3. Ambiental.....	62
4.8. Difusión.....	62
CONCLUSIONES: .....	63
RECOMENDACIONES.....	64
Glosario .....	65
Referencias .....	67
Linkografía .....	69
ANEXOS .....	70
ANEXO 1: Árbol de Problemas.....	71
ANEXO 2: Formato Encuesta dirigida a Personal de Secretaría .....	72
ANEXO 3: Formato Encuesta dirigida a Estudiantes .....	74

ANEXO 4. Matriz de Diagnóstico .....	76
ANEXO 5: Matriz Categorical .....	77
Matriz Categorical.....	77
Conservación de documentos.....	77
ANEXO 6: Imágenes iniciales del Archivo Pasivo de la Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas.....	78
ANEXO 7: Carta de Aprobación de la Institución.....	81
ANEXO 8: Socialización de Guía.....	82
ANEXO 9: Certificado URKUND.....	83
AUTORÍA.....	84
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN .....	85
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJO .....	87

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.- Población de Secretarías .....	21
Cuadro 2.- Población de Estudiantes .....	21

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Organización del archivo pasivo de expedientes estudiantiles.....	24
Tabla 2.- Es fácil ubicar la información.....	25
Tabla 3.- Conservación de información con el sistema de archivo .....	26
Tabla 4.- El actual sistema de archivo ayuda en la agilidad .....	27
Tabla 5.- Clasificación de la información en el sistema de archivo .....	28
Tabla 6.- Procesos adecuados de archivo se mejoraría la calidad .....	29
Tabla 7.- La falta de un archivo digitalizado impide el buen manejo.....	30
Tabla 8.- Despacho de un trámite con el sistema de archivo que posee .....	31
Tabla 9.- Una atención de calidad, depende de la prontitud .....	32
Tabla 10.- Un archivo digital permitirá atender con calidad .....	33
Tabla 11.- Existe organización en el sistema de archivo de su carrera.....	34
Tabla 12.- La secretaria de su Carrera, ubica fácilmente la información en el archivo.....	35
Tabla 13.- El sistema de archivo digital ayudaría en la agilidad de los trámites .....	36
Tabla 14.- Clasificación adecuada de la información en el archivo ayudaría a satisfacer las necesidades de los estudiantes .....	37
Tabla 15.- Los procesos del archivo son digitalizados mejoraría la calidad de atención .....	38
Tabla 16.- La información y su documentación estaría mejor guardada y conservada si existiera un sistema de archivo digital.....	39
Tabla 17.- El tiempo que se demora la secretaria para dar solución a un trámite .....	40
Tabla 18.- Una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite ...	41
Tabla 19.- Es importante para la atención a los estudiantes que la secretaría de su carrera cuente con un archivo digital.....	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Organización del archivo pasivo de expedientes estudiantiles .....	24
Gráfico 2.- Es fácil ubicar la información .....	25
Gráfico 3.- Conservación de información con el sistema de archivo .....	26
Gráfico 4.- El actual sistema de archivo ayuda en la agilidad .....	27
Gráfico 5.- Clasificación de la información en el sistema de archivo .....	28
Gráfico 6.- Procesos adecuados de archivo mejorarían la calidad.....	29
Gráfico 7.- La falta de un archivo digitalizado impide el buen manejo .....	30
Gráfico 8.- Despacho de un trámite con el sistema de archivo que posee.....	31
Gráfico 9.- Una atención de calidad, depende de la prontitud.....	32
Gráfico 10.- Un archivo digital permitirá atender con calidad .....	33
Gráfico 11.- Existe organización en el sistema de archivo de su carrera .....	34
Gráfico 12.- La secretaria de su Carrera, ubica fácilmente la información en el archivo .....	35
Gráfico 13.- El sistema de archivo digital ayudaría en la agilidad de los trámites.....	36
Gráfico 14.- Clasificación adecuada de la información en el archivo ayudaría a satisfacer las necesidades de los estudiantes .....	37
Gráfico 15.- Los procesos del archivo son digitalizados mejoraría la calidad de atención .....	38
Gráfico 16.- La información y su documentación estaría mejor guardada y conservada si existiera un sistema de archivo digital .....	39
Gráfico 17.- El tiempo que se demora la secretaria para dar solución a un trámite .....	40
Gráfico 18.- Una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite .....	41
Gráfico 19.- Es importante para la atención a los estudiantes que la secretaría de su carrera cuente con un archivo digital .....	42

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.- Fase de Digitalización .....	50
Ilustración 2.- Fase de reconocimiento de datos - manual.....	51
Ilustración 3.- Fase de reconocimiento de datos automática .....	51
Ilustración 4.- Codificación .....	52
Ilustración 5.- Cajas de Conservación .....	53
Ilustración 6.- Flujograma proceso de digitalización.....	54
Ilustración 7.- Carpeta de expediente estudiantil.....	55
Ilustración 8.- Escaneo de documentos.....	55
Ilustración 9.- Guardar escaneado en PDF .....	56
Ilustración 10.- Crear Carpeta por estudiante .....	57
Ilustración 11.- Crear Carpetas de documentos preliminares, historial académico, egresamiento y graduación.....	57
Ilustración 12.- Documentos Preliminares – guardar documentos .....	58
Ilustración 13.- Historial Académico – guardar documentos .....	59
Ilustración 14.- Egresamiento – guardar documentos.....	59
Ilustración 15., Graduación – guardar documentos .....	60

## **RESUMEN**

Para identificar el problema a investigar, se realizó un diagnóstico del archivo pasivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, del cual se pudo determinar que la organización en los expedientes estudiantiles no es la adecuada, ocasionando el deterioro de los documentos y la deficiente atención a los usuarios al momento de solicitar un trámite, este inconveniente se observa en todas las Carreras de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Una vez que se identificó la problemática se procedió a elaborar un banco de preguntas en formato de encuesta, para ser aplicado al personal de secretaría y estudiantes, con la finalidad de establecer el motivo que origina el problema. Con los resultados obtenidos y en base a la interpretación de cada una de las preguntas, se pudo presentar una propuesta alternativa de solución a través de una Guía para el proceso de digitalización de expedientes estudiantiles de graduados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, la misma que permitirá al personal encargado de los expedientes, conservar la información de cada uno de los estudiantes graduados en formato digital, evitando de esta manera el deterioro de los documentos con el paso del tiempo, además la atención brindada a los estudiantes será ágil y eficiente. El expediente estudiantil deberá contener todo el historial académico del estudiante, desde su ingreso a la Institución hasta la graduación, misma que constituye un archivo histórico de la Institución.

### **PALABRAS CLAVES:**

ARCHIVO, EXPEDIENTES, DETERIORO, DIGITALIZACIÓN, ATENCIÓN

## ABSTRACT

---

To identify the problem to be investigated, a diagnosis was made of the passive file of the Administrative and Economic Sciences Faculty, which could determine that the organization in the student file is not appropriate, causing deterioration of the documents and the deficient attention to the users when they require a process, this inconvenience is observed in all the careers of the Administrative and Economic Sciences Faculty. Once the problem was identified, a question database was developed in a survey format, to be applied to secretarial staff and students, in order to establish the reason of the problem. With the obtained results and based on the interpretation of each of the questions, it could show up an alternative proposal of solution through a Guide for the digitization process of graduated student files of the Administrative and Economic Sciences Faculty, the same one that will allow the staff in charge of the files, to keep the information of each of the graduated students in digital format, thus avoiding the deterioration of the documents over time, in addition the attention given to the students will be agile and efficient. The student's file must contain all the student's academic history, from entering the Institution until graduation, which constitutes a historical file of the Institution.

### KEYWORDS:

ARCHIVE, FILES, DETERIORATION, DIGITIZATION



## INTRODUCCIÓN

Las diferentes Facultades de la Universidad Técnica del Norte presentan falencias en cuanto a la organización, conservación de archivos y atención al cliente; se desea diagnosticar cómo esto influye en la deficiente atención a los usuarios tanto internos como externos.

Desde el año 1986 cuando se creó la Universidad Técnica del Norte, se ha ido generando archivos de expedientes estudiantiles de manera manual, pero con el paso del tiempo y el avance de la tecnología, a partir del año 2007 se incrementó en la Institución el Sistema Informático Integrado, en donde se almacena toda la información de los estudiantes, permitiendo un fácil acceso a la misma en el momento que el estudiante lo requiera y la seguridad de su conservación; no así, con los documentos de los años anteriores al 2007, lo que causa la deficiente atención al usuario, demora en el despacho de las solicitudes y deterioro de los documentos.

En la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas se evidenció el deterioro de los expedientes estudiantiles desde la creación de la Universidad Técnica del Norte, año 1986, hasta la presente fecha, debido a que no se utilizó adecuadamente las técnicas de archivo, ocasionando la demora en la entrega de información que requieren los clientes internos y externos, por lo que fue necesario buscar una alternativa para mejorar el desempeño del talento humano y los servicios de calidad en la atención a los usuarios.

Para la formulación del problema surgió la siguiente interrogante: ¿Cuál es la situación actual del Archivo Pasivo de expedientes estudiantiles, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte?

Las unidades de observación son el archivo pasivo de expedientes estudiantiles de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Personal de secretaría y Clientes internos y externos

La investigación demoró aproximadamente tres meses para levantar toda la información de los archivos de expedientes estudiantiles de graduados de cinco años atrás

Este trabajo de investigación se realizó en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.

El objetivo general de la investigación es describir la situación actual del archivo pasivo de expedientes estudiantiles, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte para proponer un sistema de digitalización

Como objetivos específicos tenemos:

- Diagnosticar la situación actual del archivo pasivo de expedientes estudiantiles
- Fundamentar teóricamente el sistema de archivo digital para expedientes estudiantiles
- Diseñar una propuesta alternativa que facilite un sistema de gestión de archivo digital
- Proponer la implementación de un sistema de gestión de archivo digital

El presente trabajo de investigación, se realizó debido a que los expedientes estudiantiles no cuentan con un espacio físico adecuado y no cumplen con lo que establece la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

Mantener un archivo mal organizado obstaculiza, retarda y limita la capacidad de atención a los usuarios, esto es un problema que atraviesa la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por lo que es necesario que las metodologías tradicionales se modernicen, que los procedimientos de gestión documental se apliquen de manera eficiente, con el ánimo de mejorar el desempeño del Talento Humano y la orientación de los servicios de calidad para los usuarios.

En la actualidad es indispensable la innovación de procesos para el manejo de archivo documental y digital, con la finalidad de proporcionar agilidad en los procedimientos administrativos.

La trascendencia de la investigación es evidente, por cuanto en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas existen expedientes estudiantiles que están deteriorándose por el paso del tiempo y la manipulación constante, por lo que es importante la implementación de un archivo digital que mejorará las actividades de clasificación, codificación y custodia de los documentos.

Los beneficiarios directos de los resultados de esta investigación son los usuarios internos y externos de la Facultad, ya que se verán favorecidos por los resultados de la gestión eficiente, ágil y oportuna.

Los tipos de investigación que se utilizaron fue la descriptiva, que me permitió medir la información recabada y la propositiva por cuanto se presentó una propuesta alternativa de solución. Entre los métodos que se utilizaron fueron el Científico, el cual se utilizó en todo el desarrollo del Trabajo de Grado desde el planteamiento de problema hasta la propuesta, el Deductivo, que se aplicó en el planteamiento del problema y el Inductivo que me permitió realizar los análisis de las encuestas. La técnica que se utilizó fue la encuesta, para lo cual se diseñó el respectivo instrumento que fue el cuestionario.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Fundamentación

#### 1.1.1 Fundamentación legal

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, es importante estar al tanto de las normas acerca de la gestión documental en lo que se refiere a la organización del archivo, puesto que se pudo investigar que en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, no se está aplicando la normativa para una adecuada gestión documental ya que toda la información que se genera en las instituciones públicas pertenecen al Estado, según lo determina la Ley del Sistema Nacional de Archivos de Gaetan Juillard (2009) 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*” (p.9).

De igual manera la Ley del Sistema Nacional de Archivos de Gaetan Juillard (2009), en el PARÁGRAFO QUINTO, en lo que se refiere a los archivos públicos y privados dice:

*Art. 13.- Los archivos del país se clasifican en: activos intermedios o temporales y permanentes. Art. 14.- Son archivos activos, aquellos cuya documentación se considera de 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. (p.6).*

Así mismo, la Ley Nacional de Archivos de Gaetan Juillard (2009), tiene su reglamento, que es el instrumento que permite su aplicabilidad, 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 patrimonio del Estado para efectos del registro de que habla esta ley, informarán obligatoriamente de su tenencia a la Inspectoría General de Archivo. 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*

*requiere para su conservación y organización adecuada, igual ayuda se proporcionará al propietario de tales documentos, cuando está facilite su consulta para estudio o investigación. (p.8).*

### **1.1.2 La archivística**

Esta investigación se fundamenta en las técnicas de gestión documental, por lo que es necesario destacar la importancia de la archivística en el desarrollo de las actividades en una oficina, lo que permitirá el adecuado manejo de la documentación. Cruz J. (2011) dice: “*En su acepción más elemental y etimológica podemos decir que la Archivística es la ciencia de los archivos, y que como tal ciencia está integrada por un conjunto de conocimientos y de métodos para el tratamiento de los documentos y de los archivos (,,)*” (p.16). Por lo que el estudio de la archivística nos brinda los conocimientos necesarios para el manejo y conservación de los archivos.

En las organizaciones, tanto públicas como privadas, es necesario mantener una adecuada gestión de archivo documental, lo que es necesario conocer los conceptos básicos de archivística. Cabezas E., (1998), dice:

*La archivística moderna se concibe como una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, su organización, los principios para su conservación y los medios para prestar un servicio. Tradicionalmente se ha considerado que el manejo de información en instituciones públicas y privadas se centra en aquellas etapas archivísticas de gestión y archivo central para la documentación de carácter administrativo, una vez que ha adquirido valor científico y cultural, se envía a su destino final en los archivos históricos, siempre basado en su procedencia y organización institucional. (p.1).*

Como dice el autor, la archivística es una ciencia que nos ayuda a un manejo adecuado de la información, la misma que cuenta con varias etapas que deben aplicarse en toda organización, como el archivo central y dependiendo de su valor se convierte en archivo histórico que sirve de fuente de información.

### **1.1.3 Concepto básico de Archivo**

El archivo es algo fundamental de todas las organizaciones, más aún en una institución educativa, pues constituye la historia de la misma. Villacís, Z (1999) en su obra Manual de archivo, dice: “*Archivo es el conjunto de documentos públicos o privados que se custodian, y se clasifican bajo normas técnicas para obtener de ello una correcta y oportuna información*”

(p.7). Por lo tanto los archivos son documentos que han seguido un proceso desde el ingreso a la institución, registro y tramitación, luego de lo cual deben ser archivados para su adecuada conservación.

#### **1.1.4. El Departamento de Archivo**

Es fundamental que la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas cuente con un espacio físico adecuado para el archivo de expedientes estudiantiles. Guerrero Logroño, R.M. (2013), afirma:

*Por lo tanto para guardar los documentos previamente habrá que separarlos por grupos homogéneos y agruparlos por clases, en ello consiste la clasificación, y después se colocarán siguiendo un orden, es decir, se ordenarán. El paso final será guardarlos en el archivo,*

*En el ámbito empresarial se habla de archivo en ambos significados, como el conjunto ordenado de documentos que se guardan, conforme a unas normas y criterios establecidos, en un lugar determinado. (p.7).*

Este espacio debe contar con todas las condiciones necesarias para la conservación de documentos, puesto que éstos constituyen la historia de un estudiante durante su vida estudiantil.

#### **1.1.5 Funciones de un Archivo**

Para que un archivo sea funcional debe seguir un procedimiento desde donde nace el documento hasta cuando cumple su finalidad. El Grupo Editorial Océano, en su Enciclopedia de la Secretaria volumen 2, (2009) manifiesta;

*Tener un archivo en las debidas condiciones es muy importante en cualquier empresa, debido a la gran cantidad de documentos que genera un negocio, sea cual fuere este, también se debe entender que, con el tiempo, el archivo ha pasado de ser un sitio donde se almacenaban los papeles, a convertirse en un importante instrumento de consulta. (p. 17).* Una buena organización del archivo permitirá fluidez en los trámites solicitados por los usuarios, ahorrando tiempo y cuidando la imagen institucional.

La persona encargada del archivo, tiene a cargo varias funciones que tiene que cumplirlas con absoluta responsabilidad. Romo Á. Edición (2006), afirma:

*El archivero: Es el individuo que realiza una serie de tareas, tales como:*

- *Organizar y poner al servicio la documentación administrativa.*
- *Asegurar la transparencia periódica al archivo, de aquella documentación que ya no es de uso corriente, cada administración tiene fijado un número de años para la transparencia.*
- *Aplicar los principios y técnicas modernas de valoración, para que, de acuerdo al tiempo se conserve o se destruya la documentación. Cuando se trata de documentación histórica, no será destruida.*
- *Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación acorde con los principios de archivística.*
- *Describir la documentación para hacer fácilmente accesible a la información.*
- *Ubicar adecuadamente los documentos en un local debidamente equipado que garantice su conservación. (p.133).*

La persona encargada del archivo tiene que estar capacitada en gestión documental, puesto que debe cumplir estrictamente el proceso de archivo y conservación de documentos.

### **1.1.6 Procedimientos Generales para Archivar**

Para el proceso de archivo, es necesario seguir algunos pasos que permita una buena gestión documental. Parera Pascual C. (2009), indica:

***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 del documento en el cual indica que debe ir al archivo correspondiente. (p.87).*

Como segundo paso. Parera Pascual C. (2009), indica:

***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. (p.87).*

La adecuada inspección de la correspondencia y correspondiente clasificación de la documentación permitirá que el archivo sea funcional.

Existen varias técnicas para archivar la documentación que se genera en las instituciones tanto públicas como privadas. Dittel de Uribe, Marta (2005), señala la primera técnica:

***Codificar.**- Es el procedimiento de indicar con una clave específica el nombre o asunto que se ha escogido para archivar la correspondencia. (p.88).*

La segunda técnica que es distribuir corresponde a la organización de documentos para que facilite su ubicación, según Dittel de Uribe, Marta (2005), consiste en:

***Distribuir.**- Es el proceso de organizar los documentos teniendo en cuenta la numeración, la primera letra del nombre o el asunto que haya sido subrayado, es importante este paso para no abrir varias veces el mismo cajón. (p.88).*

Según Dittel de Uribe, Marta (2005), la tercera técnica dice:

***Archivar.**- Es colocar los documentos en las carpetas respectivas de acuerdo con las técnicas y sistemas elegidos. (p.88).*

El éxito para una excelente gestión documental es saber codificar, distribuir y archivar la documentación.

### **1.1.7 Los Sistemas de Archivo**

Con el avance de la Tecnología, hoy en día es imprescindible que los archivos documentales tradicionales se digitalicen garantizar su conservación y una adecuada atención a los usuarios. Vidal, José A. (2007), indica:

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

*Los expedientes se clasifican de acuerdo con los conceptos anteriores, a fin que la persona indicada los 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. (p.475 -478).*

La organización y permanente actualización del archivo digital garantizará una atención de calidad a los usuarios.

Existen varios tipos de archivos que una secretaria debe conocer. Gonzales de Ríos, Beatriz (2007), nos dice:

***Archivo Alfabético.**- Se refiere a todo lo 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 Asunto.**-Se integran expedientes de acuerdo al asunto tratado en el texto de cada documento.*

***Archivo Numérico.**-Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asigna a cada persona física o jurídica con forme se vayan “abriendo”. (p.104).*

El tipo de archivo más utilizado es el alfabético, por cuanto facilita la ubicación de la documentación cuando los usuarios lo requirieran.

### **1.1.8 Técnicas de archivo**

Existen varias técnicas para ordenar, clasificar y conservar los documentos. Corazón Mónica (2006), 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 el mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos relacionados con el individuo, y a la vez facilitar su localización y manejo. Es un sistema que nos va a permitir clasificar y buscar rápidamente los documentos. (p.3).*

Por lo tanto Archivar es el proceso de guardar cuidadosa y ordenadamente los documentos útiles, utilizando una técnica lógica que permita localizarlos de manera rápida y oportuna.

A pesar de que existen varias técnicas de archivo, se puede crear su propio estilo según las necesidades; sin embargo para efectos de la investigación, es necesario mencionar conceptos importantes y prácticos.

La persona que maneja el archivo, es la responsable de realizar una adecuada gestión documental, lo que permitirá agilidad y eficiencia al momento de localizar información.

### **1.1.9 Sistema de ordenación y clasificación numérico**

El sistema de ordenación y clasificación numérico permite identificar su información a través de un número que se asigna al momento de generar la información. Fernández Verde L. (2005) manifiesta que:

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

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

*Hoy día gracias a los sistemas que existen en el mercado, todos los datos relativos a clientes, socios, asegurados, entre otros, pueden atenderse de manera rápida y eficaz a través de una base de datos. (p.35).*

A través de una base de datos es más eficaz la atención a los clientes, con solo ingresar el número asignado a cada usuario permite acceder inmediatamente a la información requerida.

### **1.1.10. Los fines del archivo son:**

El archivo tiene varios fines que deben ser observados por las personas encargadas de la gestión documental. Cruz Mundet J., (2011), indica:

*La gestión de los documentos: entendida como el conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos desde su diseño hasta su conservación permanente. Podemos afirmar que bajo este rubro se agrupa el núcleo de nuestra ciencia, con aspectos tales como la clasificación, la ordenación la instalación, la descripción, la transferencia, la identificación, la valoración, la selección y la eliminación, sin ánimo exhaustivo. (p.18).*

Los fines del archivo están claramente establecidos, como son clasificar, ordenar, describir, identificación y transferencia, y en base a esto se determina que documentos pueden ser eliminados.

### **1.1.11 Conservación de documentos**

La conservación de documentos es un proceso que permite mantener los documentos íntegros. Morueco R. (2004), indica que:

*Existen documentos que la ley exige conservar durante unos plazos establecidos, este es el caso de: facturas, escrituras, libros contables, entre otros, en cambio otros, a pesar de que la ley no obliga a su conservación sí puede conservarse por otro tipo de motivos: prácticos, históricos. Los documentos por su naturaleza e importancia deben ser conservados y custodiados con responsabilidad y conocimientos, 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 de soporte y de la información contenida en los documentos, a través de la implementación de medidas de prevención y restauración.*

*Existen un conjunto de factores que constantemente ponen en riesgo la integridad física de nuestros documentos; estos son: climatología, contaminación ambiental, contaminación biológica, siniestros, almacenamiento y manejo inadecuado de documentos y otros. (p.56).*

Si este proceso no se lo realiza adecuadamente se corre el riesgo de perder información importante para las organizaciones.

Según el autor existen principios básicos que se debe tomar en cuenta al momento de archivar la información. Gavilán, C.M. (2009), afirma:

*Principio de procedencia: Es aquél según el cual cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede, teniendo en cuenta que debe mantenerse la unidad e independencia de cada fondo y en éste la integridad y carácter seriado de las secciones, series y expedientes. Este principio es válido tanto para los archivos históricos como para los administrativos, pues en todos los casos debe conocerse o reconstruirse la evolución estructural histórica de la institución, identificando en ella las dependencias y funciones que desarrolla o desarrolló en el pasado, integrando en torno a cada una los documentos correspondientes agrupados en series. Para la aplicación del principio de procedencia debe identificarse la entidad productora de los documentos, la dependencia productora, las funciones desarrolladas y los documentos producidos agrupados en series. Debe hacerse una clasificación documental reconstruyendo la estructura de fondo documental.*

*Principio de orden natural: Hace referencia al orden en que se conservan los documentos dentro de cada carpeta o expediente ubicándolos de manera consecutiva de acuerdo como se dieron las actuaciones administrativas que dieron origen a su producción. Cuando una serie documental está compuesta por varios expedientes o carpetas, éstas también deben estar ubicadas de manera consecutiva respetando el orden natural en que se fueron conformando (p.1).*

La buena organización de un archivo permitirá que los documentos se conserven de manera adecuada.

### **1.1.12 Tipos de archivadores**

El autor menciona que existen varias unidades de archivos, que son utilizados según las necesidades de cada oficina. Ensengat, L. (2006)

#### ***Unidades verticales***

*Son los más corrientes en todo departamento de archivo, son de dos, tres o cuatro gavetas, una sobre otra.*

*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. (p.88).*

Este tipo de archivo son los más utilizados en las oficinas tanto públicas como privadas, puesto que son muy funcionales, en donde ubicamos el archivo activo, es decir que es de uso frecuente; y, además facilitan la ubicación de información.

Otra unidad de archivo según Ensengat, L. (2006), también puede ser:

### ***Unidades horizontales***

*Estos muebles consisten en gavetas, colocadas una al lado de otra. Su uso más frecuente es para organizaciones y oficinas pequeñas. (p.88).*

Los Archivadores horizontales son poco utilizados en oficinas, puesto que las carpetas son ubicadas una encima de la otra, lo que dificulta la ubicación oportuna de información, son más recomendables para el archivo de planos.

Como tercera unidad de archivo según Ensengat, L. (2006), tenemos:

### ***Unidades Laterales***

*En este método los documentos se apoyan sobre uno de los lados del archivador (estante), en este se va colocando uno junto al otro como los libros de una biblioteca y el título del documento debe de anotarse en el lomo. (p.88).*

Los archivadores laterales, de igual manera son poco utilizadas en las oficinas, el uso más frecuente es en bibliotecas, puesto que permite archivar libros uno junto al otro, pudiendo de esta manera identificar fácilmente el nombre del libro.

Las unidades de archivo, con el paso del tiempo, han ido cambiando de acuerdo a las necesidades de las oficinas. Sánchez de Laguna, A. (2007), afirma:

*Tienen varias divisiones y están clasificadas en orden alfabético o numérico, se les asigna una o varias letras del alfabeto a cada una de estas divisiones.*

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

*Actualmente se usa el gancho en algunos pequeños negocios, tiendas, farmacias entre otras. Esta manera de guardar papeles es temporal, se retira al final del periodo para ser archivados de acuerdo al método moderno. (p.47).*

Por tanto cada vez es más necesario conocer las normas básicas de gestión documental.

### 1.1.13 Equipos y Materiales de Archivo

Es necesario conocer las partes básicas del archivo para poder ejecutar de la mejor manera este proceso. Londoño, C. (2015), indica como partes básicas:

***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 separación de números progresivos. Ejemplo: 1, 2, 3,4...*

***Mixtos:** Formados por la combinación deseada de las series alfabético-numéricas o grupos de contenido. (p.54).*

La ordenación de archivos debe estar respaldada por un índice que permita su fácil ubicación, el mismo que puede ser alfabético, numérico o mixto, lo más recomendable para expedientes estudiantiles es el orden alfabético.

De igual manera este autor nos da a conocer la forma de etiquetar las carpetas. Fernández A. (2006), manifiesta:

***Pestañas corridas** - Toda la parte de atrás de la carpeta sobresale como un cuarto o media pulgada de la del frente. El rótulo se coloca en el lado derecho de la pestaña.*

***Pestañas cortadas** - Hay carpetas cuyas pestañas aparecen cortadas de dos a cinco posiciones. El número de posiciones depende del sistema de archivar. Pueden tener una pestaña de una mitad, un tercio, un cuarto, o un quinto del ancho de la carpeta.*

***Pestañas reforzadas** - Hay carpetas cuyas pestañas han sido reforzadas doblando el mismo material de la carpeta en su orilla superior.*

***Rótulos** - Las carpetas se rotulan con cédulas llamadas marbetes. Estos marbetes se fabrican en varios colores y vienen engomados en la parte de atrás. Después de rotulados se adhieren a la pestaña de la carpeta.*

***Instrucciones para los marbetes:***

*Rotule los marbetes en la computadora o máquina de escribir.*

*Empiece a escribir en el 2do. espacio después del borde superior.*

*Deje aprox. 2 espacios de la orilla izquierda del marbete.*

*Mantenga uniformidad al escribir los rótulos de las carpetas. Es preferible usar mayúsculas en la letra inicial de la primera palabra y nombres propios y minúsculas en el resto del nombre. Los papeles se enganchan en el espigón en la medida que se reciben., (p.1).*

Al momento de etiquetar las carpetas de expedientes estudiantiles, debemos tener mucho cuidado, ya que si se ubica adecuadamente la misma nos permitirá ubicar la información en el menor tiempo posible.

Como dice el autor, estos métodos tienen algunas desventajas, mismas que dificultan el acceso a la información el momento que se la requiera.

#### **1.1.14 Materiales de oficina**

Existen varios materiales que debemos utilizar al momento de archivar la documentación. Acuña J. (2005), indica:

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

El material que se recomienda para el archivo de los expedientes estudiantiles, son las carpetas de cartulina, lo cual permite mantener un archivo ordenado.

#### **1.1.15 Tipos de archivo**

Existen diferentes tipos de archivo de acuerdo al tiempo de conservación. Ismeria OCA (2002): manifiesta: “Para la adecuada conservación del material, toda y cada una de la documentación se debe archivar, es necesario contar con equipos necesarios y funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo” (p.1).

En lo que se refiere a los tipos de archivos, Ismeria OCA (2002), dice:

**Archivo activo.**- *Aquel donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde vigencia. Por lo general la fecha de emisión de los registros no es superior a los cinco años y es consultada más de una vez al mes.*

#### **Archivo Semi-Activo**

*Se conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado el año fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas.. (p.1).*

Para clasificar el archivo activo y semi activo, es necesario poseer conocimientos en el proceso de archivo.

De igual manera este autor nos habla sobre el archivo pasivo, que es documentación que ya no tiene un uso diario o constante. Grillo E. (2008), afirma:

*Archivo pasivo contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas, Se utiliza muy raramente y que no ofrece a la empresa sino un interés jurídico o histórico. Esta documentación esta guardada en locales generalmente alejados del puesto de trabajo, especialmente adaptados para este fin. (p.143).*

#### **1.1.16 Transferencia y eliminación de archivos**

Previo a la transferencia, eliminación y conservación de archivos, éstos deben ser revisados cada cierto período, puesto que los documentos cumplen con un ciclo de la vida, y por ende la información debe ser clasificada de acuerdo a su importancia. Sánchez Gómez, A. (2007), afirma:

*Selección documental: es un proceso práctico que sigue las directrices de la valoración documental, y que diferencia las series a conservar de aquellas que han de eliminarse. Se vale de las técnicas de muestreo para seleccionar aquellos documentos que de acuerdo a prescripciones previamente establecidas, han de conservarse parcialmente de forma permanente. (p.107).*

Para realizar la transferencia o eliminación de expedientes estudiantiles al Archivo Central, es necesario clasificar los documentos según su importancia, porque no todos los que ingresan en Secretaría deben ser conservados. Sánchez Gómez, A. (2007), afirma:

*Eliminación: Consiste en destruir o desincorporar las series documentales; una vez, que hayan perdido su valor o vigencia dentro de una organización, para los fines se consideran las disposiciones legales que nacionales que rigen la materia. Se realiza una vez que se hayan seleccionado los documentos utilizando las tablas de retención, eliminándolos de tal manera que sea imposible se recuperación. (p.107).*

Igual que en el concepto anterior, debemos identificar los documentos que constituyen un valor histórico para la Institución, los mismos que deben ser conservados permanentemente, como es el caso de los expedientes estudiantiles.

Para el caso de estudio de mi investigación, como son los expedientes estudiantiles, debemos retirar de las carpetas aquellos documentos que se consideren como inútiles, es decir que no tienen ningún valor histórico.

La clasificación se debe realizar con mucho cuidado, pues los documentos no deben mezclarse.

#### **1.1.17 Servicio Al Cliente**

La atención que se brinda a los usuarios es esencial en la presente investigación, por lo tanto con una adecuada organización en el archivo se puede evidenciar los cambios positivos en la atención de las secretarías de la FACAE. Serrano, H. (2009). Manifiesta:

*La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal para el éxito o 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 en dar mayor énfasis en cuanto el 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 proporcionan 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 se va a establecer una relación comercial. (p.164).*

### 1.1.18 Aspectos de la calidad del servicio al cliente

En la calidad del servicio al cliente intervienen varios elementos. De Azevedo A.(2009), indica:

***Elementos tangibles.**- Son aquellos que se refieren al aspecto físico de la empresa tanto en equipos como en la presentación del local, 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 oportuna y eficazmente el servicio acordado, para ello la empresa deberá contar con procesos claramente identificados y definidos pues a la vista de los cliente estos son muy importantes en la entrega del 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. (p.243).*

La atención a los estudiantes debe ser de calidad, por cuanto constituyen la razón de ser de las Instituciones de Educación Superior, es por eso que debemos realizar oportuna y eficazmente nuestro trabajo.

De igual manera esta autora hace énfasis en la atención al cliente. Zapata, I. (s.f), afirma:

***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 ventas, políticas, si responde con claridad las inquietudes del vendedor y sabe orientarlo, en conclusión si es suficientemente competente. (p.243).*

El personal de secretaría que atiende al público en general debe estar altamente capacitado para brindar una atención eficiente.

La autora Zapata, I. (s.f), referente a la empatía, nos dice:

**Empatía.-** Se refiere al hecho en el que se maneja una fácil comunicación que es lo que busca el cliente para adquirir sus productos, también se encuentra la facilidad de contacto es decir que el vendedor esté disponible a prestar su servicio sea este por teléfono, personal, e-mail, entre otros. Y por último un cliente busca ser tratado como único. (p. 243).

Por tanto, en toda organización, la calidad en atención al cliente hace la diferencia.

### 1.1.19 Tipos de servicio

La atención al cliente se puede clasificar se acuerdo a la calidad del servicio. Delgado A.(2005), afirma:

**Ineficaz y desagradable:** Aquí se encuentra el servicio en el cual se combina la baja competencia técnica productiva y el mal trato al cliente, básicamente se maneja bajo la frase “somos incompetentes y no nos importa ser antipáticos

**Ineficaz y agradable:** Aquí las empresas dan un mejor servicio, tratan al cliente como un rey con el objetivo de no mostrar su incompetencia técnica o productiva, su lema es “lo hacemos mal pero somos encantadores. (p.183).

En todas las dependencias de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, siempre debe existir un trato agradable hacia los usuarios.

Así mismo, la autora, Sevilla M., (1998), afirma:

**Eficaz y desagradable:** Se sitúa en las empresas que son altamente eficaces 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 le permite ser líderes su lema 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”. (p.274)

El éxito de toda institución o empresa depende de la calidad de atención hacia los usuarios.

## **1.2. Posicionamiento Teórico Personal**

Según lo determina la Ley del Sistema Nacional de Archivos sobre la documentación que se genere en las instituciones públicas, ésta forma parte del desarrollo histórico de una institución y por ende de un país, por lo que es importante darle el valor que les corresponde.

En toda institución el manejo de la documentación que se genera durante la gestión, es utilizada permanentemente por diferentes razones, ya sea para realizar seguimiento a proyectos, toma de decisiones, trámites en general de usuarios ya sean legales o administrativos, por lo que es de suma importancia mantener un archivo ordenado para que la atención sea ágil y eficiente y de esta manera lograr una buena imagen institucional respuesta

De las debilidades que se encuentren en el sistema de archivo de documentos, se pretende mejorar implantando un programa digital de archivo estudiantil; de tal manera, que las secretarías puedan mejorar las actividades diarias con una gestión de calidad, ahorrando tiempo y espacio; y, que además la información se mantenga actualizada constantemente.

El sistema de archivo digital nos permite conservar la documentación del estudiante desde que ingresa a la institución hasta que se gradúa, puesto que es información de carácter histórico merecen ser archivados de la forma correcta.

De este modo se logrará que el trabajo sea ágil y eficiente, con un alto porcentaje de satisfacción de necesidades de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.

## **1.3. Interrogantes de Investigación**

¿Qué problemas existen en cuanto al sistema de archivo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas?

La Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, cuenta con siete Carreras, las cuales tienen un archivo que está organizado físicamente, por lo que cuando se necesita buscar información hay que realizarlo de manera manual, ocasionando demora en los trámites y en la entrega oportuna de los documentos que son requeridos.

¿Cuáles son las debilidades del archivo físico actual?

El espacio asignado para archivo pasivo no es el adecuado para la organización y conservación de los documentos.

El lugar carece de ventilación, por lo que la humedad está conspirando para la conservación adecuada de expedientes estudiantiles.

¿La digitalización de los expedientes estudiantiles ayudará a mejorar las condiciones de optimización del archivo?

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. Tipos de Investigación**

##### **2.1.1. Investigación descriptiva**

Esta investigación es de tipo descriptiva, porque permitió medir la información recabada la misma que deberá ser analizada e interpretada referente a los procedimientos administrativos para la atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte. Estudio realizado en base a la realidad del problema planteado, además permitió trabajar sobre las realidades de los hechos, cuya característica fundamental fue la de presentar una interpretación correcta.

##### **2.1.2. Investigación Propositiva**

Este Trabajo es de carácter propositivo, porque presenta una propuesta de solución al proponer un programa digital para el manejo del Archivo Pasivo de expedientes estudiantiles de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

##### **2.1.3. Enfoque Cualitativo**

Se realizó esta investigación con enfoque cualitativo, porque en este trabajo sus resultados se expresaron mediante cualidades que orientaron a la implementación un programa digital para el manejo del Archivo Pasivo de expedientes estudiantiles de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Además los estudios que se realizaron, proporcionaron información importante que permitió identificar los factores que deben ser medidos, basándose en las preguntas directrices de la investigación

## **2.2. Métodos**

En este trabajo de investigación se aplicaron los siguientes métodos:

### **2.2.1. Método Científico**

En la investigación se utilizó el método científico en todos los procesos teóricos, operativos y prácticos, organizando los procesos de planteamiento del problema, formulación del tema, delimitación del tema, objetivos, marco teórico, metodología, análisis de resultados y propuesta.

### **2.2.2. Método deductivo**

Se utilizó el método deductivo porque nos ayudó a fundamentar los aspectos técnicos y científicos, teorías, modelos, paradigmas, entre otros, serán analizados de lo más general hasta lo más particular. Se aplicó este método para el planteamiento del problema y el marco teórico.

### **2.2.3. Método Inductivo**

Toda información proporcionada y recogida mediante todas las diferentes técnicas, fue analizada de tal forma que permitió llegar a conclusiones de carácter general. Siguiendo todos los pasos que este método implica, desde aspectos de carácter puntual y particular.

### **2.2.4. Método Matemático-Estadístico**

Permitió presentar los resultados a través de frecuencias, porcentajes y gráficos.

## **2.3 Técnicas e instrumentos**

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la presente investigación, para la recolección de datos son:

Las encuestas que se aplicaron a secretarias y estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Como instrumento de estas técnicas se usó el cuestionario elaborado con preguntas múltiples, de acuerdo con las necesidades de la investigación.

A través de la encuesta se busca recabar datos por medio de un cuestionario prediseñado, los datos se obtuvieron de un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa de estudiantes y secretarias de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

## 2.4. Población y muestra

*Cuadro 1.- Población de Secretarias*

<b>CARRERA</b>	<b>N° SECRETARIAS</b>
Administración de Empresas	1
Contabilidad y Auditoría - modalidad presencial	1
Economía y Mercadotecnia	1
Gastronomía y Turismo	1
Derecho y Contabilidad y Auditoría – modalidad semipresencial	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Elaborado por: Autora

*Cuadro 2.- Población de Estudiantes*

<b>CARRERA</b>	<b>N° ESTUDIANTES</b>
Administración de Empresas	10
Contabilidad y Auditoría	30
Economía y Mercadotecnia	10
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Elaborado por: Autora

## **2.5 Cálculo de muestra**

La población es finita con pocos integrantes por lo que se aplicó un censo, los documentos archivados deben ser de estudiantes graduados en los últimos cinco años de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte y que acuden a realizar trámites.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1. Procesos**

Aplicada las encuestas a las secretarias y una muestra de estudiantes graduados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte que acuden a realizar trámites, se pudo obtener información necesaria para esta Investigación.

El objetivo de la investigación fue analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a las cinco secretarias y como muestra de cincuenta estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.

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

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego se escogió en la Barra de Menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió Gráficos circulares.

Los gráficos circulares sirvieron para el análisis e interpretación de resultados, mismos que se presentan a continuación.

### 3.2 Resultados de la encuesta a las secretarias

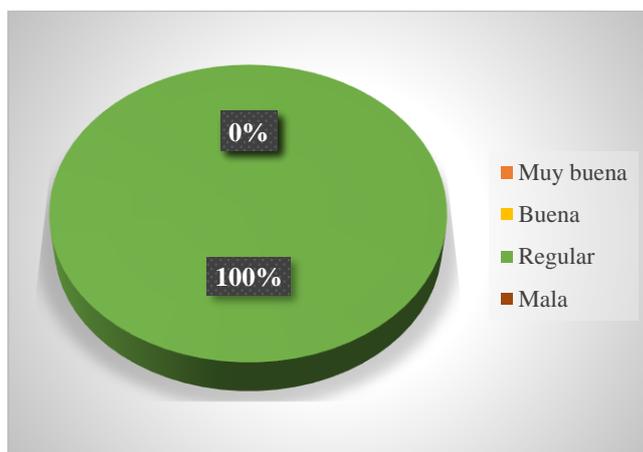
1. ¿Cómo es la organización del archivo pasivo de expedientes estudiantiles de la Carrera a su cargo?

**Tabla 1.- Organización del archivo pasivo de expedientes estudiantiles**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	0	0%
Buena	0	0%
Regular	5	100%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 1.- Organización del archivo pasivo de expedientes estudiantiles**

Fuente: Tabla 1

Elaborado por: Autora

### Análisis e interpretación

Las personas encuestadas consideran que la organización del archivo pasivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas es regular. Por lo tanto, la información no se maneja adecuadamente.

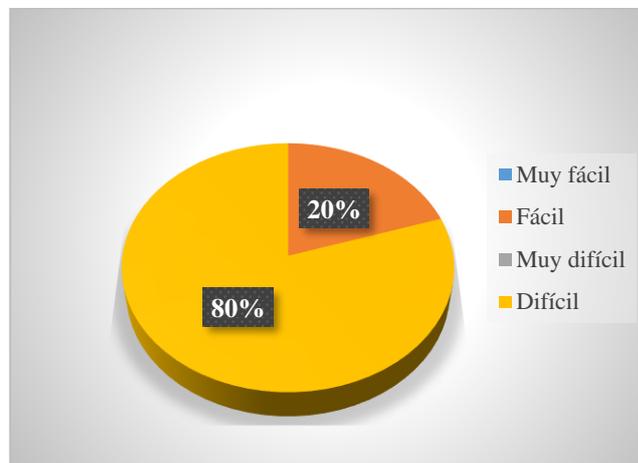
2. ¿Le es fácil ubicar la información en el archivo que posee?

**Tabla 2.- Es fácil ubicar la información**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy fácil		0%
Fácil	1	20%
Muy difícil		0%
Difícil	5	80%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 2.- Es fácil ubicar la información**

Fuente: Tabla 2

Elaborado por: Autora

### **Análisis e interpretación**

De las respuestas a esta pregunta, se deduce que las secretarias tienen dificultad al acceder a la información con el archivo manual que manejan, lo que no les permite atender oportunamente los requerimientos de los estudiantes.

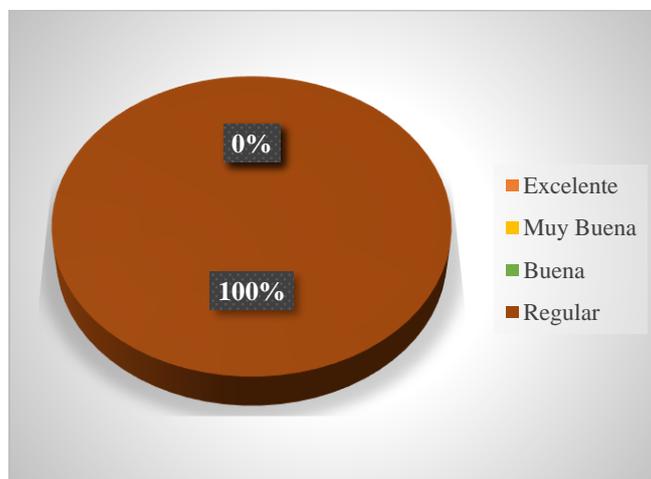
3. ¿La conservación de información con el sistema de archivo que maneja actualmente es?

**Tabla 3.- Conservación de información con el sistema de archivo**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	0	100%
Regular	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 3.- Conservación de información con el sistema de archivo**

Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

La opinión del personal de secretaría es generalizada al manifestar que la conservación de información con el sistema actual es obsoleto, lo que provoca deterioro o pérdida de documentación estudiantil.

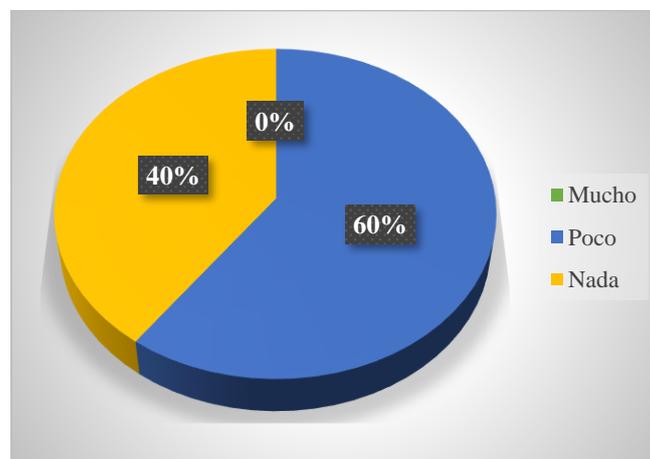
4. ¿Considera que el actual sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites?

**Tabla 4.- El actual sistema de archivo ayuda en la agilidad**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	0	0%
Poco	3	60%
Nada	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 4.- El actual sistema de archivo ayuda en la agilidad**

Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

El porcentaje más alto de las encuestadas opinan que el sistema de archivo que utilizan no ayuda a la entrega ágil y oportuna de la información.

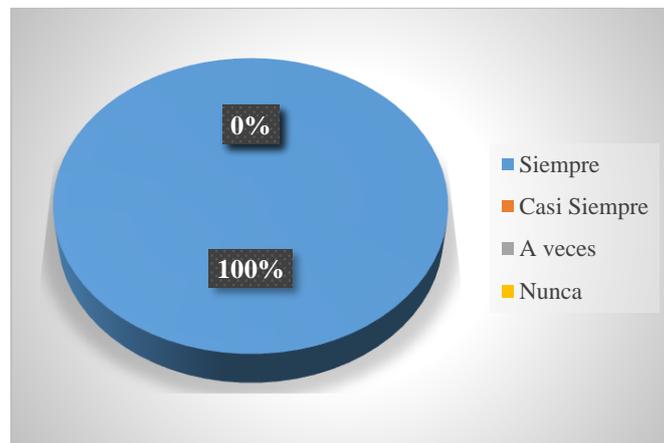
5. ¿Cree usted que la clasificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?

**Tabla 5.- Clasificación de la información en el sistema de archivo**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	100%
Casi Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 5.- Clasificación de la información en el sistema de archivo**

Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

Las personas que respondieron esta encuesta están de acuerdo que una clasificación adecuada de la información ayudaría a satisfacer las necesidades de los usuarios.

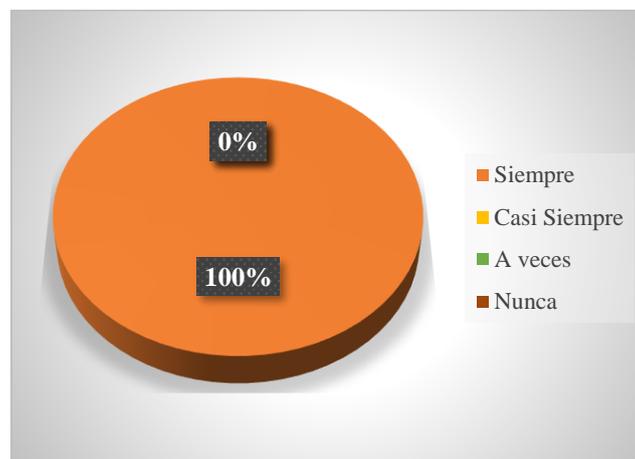
6. ¿Considera usted que con procesos adecuados de archivo se mejoraría la calidad de atención al usuario?

**Tabla 6.- Procesos adecuados de archivo se mejoraría la calidad**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	100%
Casi Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 6.- Procesos adecuados de archivo mejorarían la calidad**

Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

Las encuestas reflejan que la totalidad de encuestadas piensan que los procesos de archivo adecuados, mejorarían la calidad de atención a los estudiantes.

7. ¿Cree usted que la falta de un archivo digitalizado impide el buen manejo de la información?

**Tabla 7.- La falta de un archivo digitalizado impide el buen manejo**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	100%
Casi Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 7.- La falta de un archivo digitalizado impide el buen manejo**

Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

Con el resultado de las encuestas, se evidencia que el personal de secretaría está limitado al momento de atender los requerimientos de los estudiantes al no contar con un archivo digital

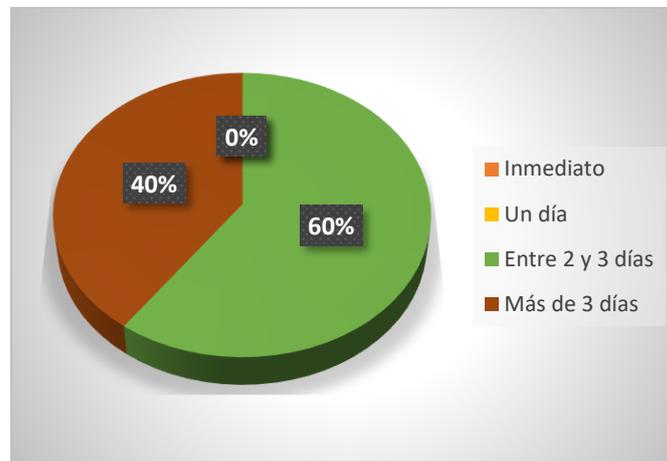
8. ¿El despacho de un trámite con el sistema de archivo que posee es?

**Tabla 8.- Despacho de un trámite con el sistema de archivo que posee**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inmediato	0	0%
Un día	0	0%
Entre 2 y 3 días	3	60%
Más de 3 días	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 8.- Despacho de un trámite con el sistema de archivo que posee**

Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

Las Secretarías de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, están conscientes que un archivo digital ahorraría tiempo y mejoraría la calidad de atención, pues en la actualidad un trámite demora de 2 a 3 días.

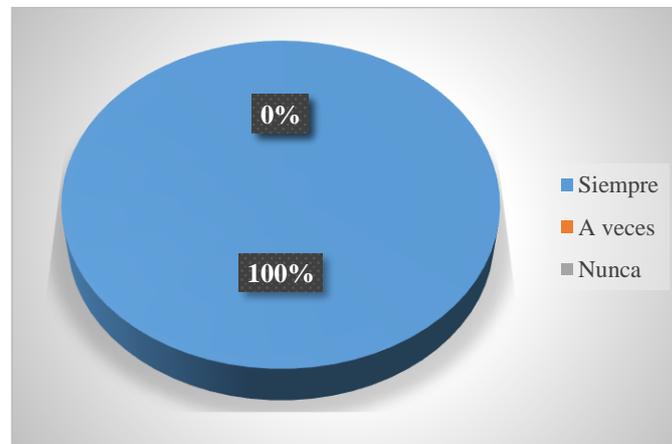
9. ¿Considera usted que una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?

**Tabla 9.- Una atención de calidad, depende de la prontitud**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 9.- Una atención de calidad, depende de la prontitud**

Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

El porcentaje más alto de encuestadas afirman que la calidad de atención se mide con la satisfacción del cliente, por lo que es importante se lo haga con agilidad y eficiencia.

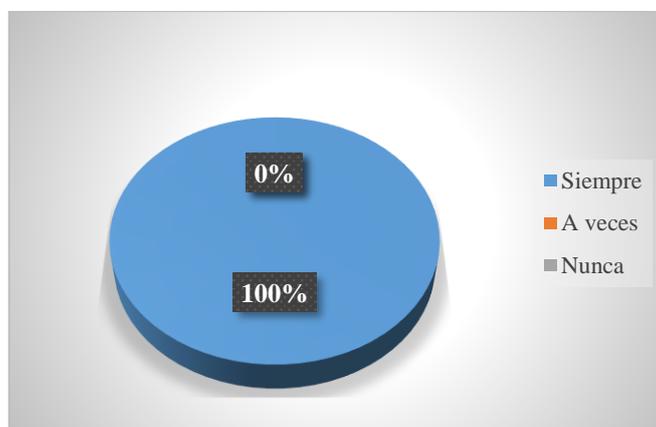
10. ¿El sistema de archivo digital le permitirá atender con calidad en los requerimientos de los usuarios internos y externos?

**Tabla 10.- Un archivo digital permitirá atender con calidad**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 10.- Un archivo digital permitirá atender con calidad**

Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

Todo el personal de secretaría está de acuerdo que un sistema de archivo digital permitiría atender con calidad los requerimientos de los usuarios, por lo que es imprescindible su implementación inmediata.

### 3.3. Resultados de las Encuestas a los Estudiantes

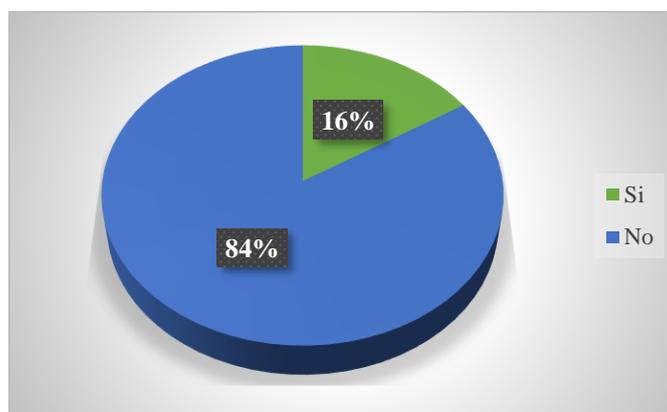
1. ¿Cree usted que existe organización en el sistema de archivo de su carrera?

**Tabla 11.- Existe organización en el sistema de archivo de su carrera**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	16%
No	42	84%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 11.- Existe organización en el sistema de archivo de su carrera**

Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Autora

#### **Análisis e Interpretación:**

Un gran porcentaje de estudiantes cree que el sistema de archivo utilizado por el personal de secretaría es ineficiente al momento de atender sus requerimientos.

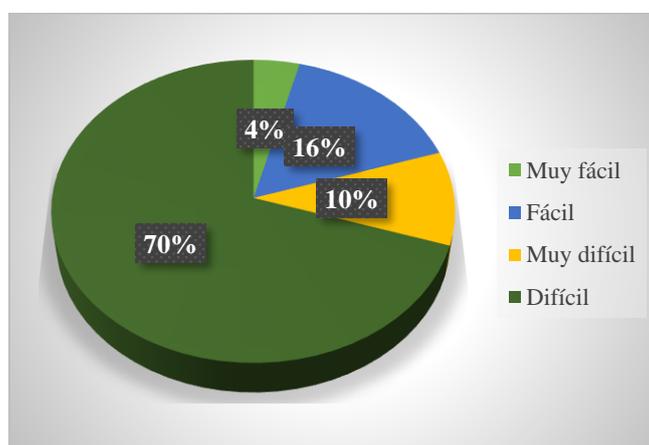
2. ¿Considera que la secretaria de su Carrera, ubica fácilmente la información en el archivo?

**Tabla 12.- La secretaria de su Carrera, ubica fácilmente la información en el archivo**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy fácil	2	4%
Fácil	8	16%
Muy difícil	5	10%
Difícil	35	70%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 12.- La secretaria de su Carrera, ubica fácilmente la información en el archivo**

Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

El resultado de la encuesta evidencia que la mayoría de los encuestados está insatisfecho con la agilidad en los trámites, puesto que las señoras secretarias tienen dificultad en ubicar la información en el archivo, demostrando que existen falencias en el manejo del archivo pasivo de expedientes estudiantiles.

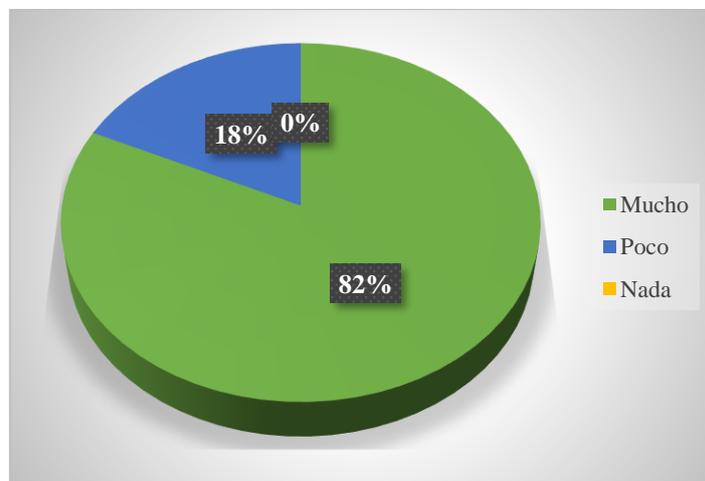
¿Piensa usted que el sistema de archivo digital ayudaría en la agilidad de los trámites que realiza?

**Tabla 13.- El sistema de archivo digital ayudaría en la agilidad de los trámites**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	41	82%
Poco	9	18%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 13.- El sistema de archivo digital ayudaría en la agilidad de los trámites**

Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

Un elevado número de estudiantes encuestados opinan que en la Facultad debería implementarse un sistema de archivo digital, puesto que ayudaría a despachar con agilidad sus requerimientos.

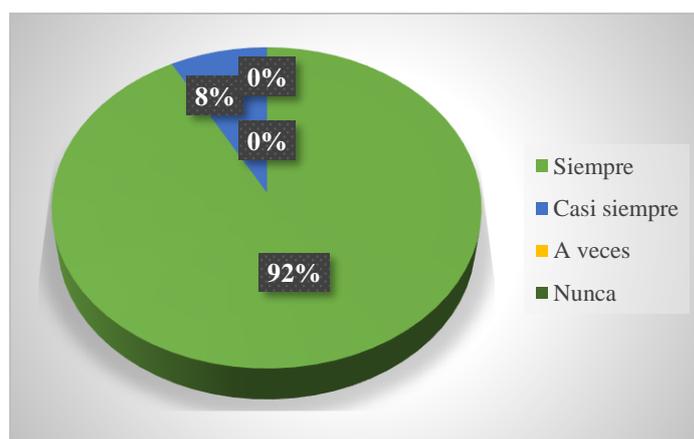
4. ¿Cree usted que la clasificación adecuada de la información en el archivo ayudaría a satisfacer las necesidades de los estudiantes?

**Tabla 14.- Clasificación adecuada de la información en el archivo ayudaría a satisfacer las necesidades de los estudiantes**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	46	92%
Casi siempre	4	8%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 14.- Clasificación adecuada de la información en el archivo ayudaría a satisfacer las necesidades de los estudiantes**

Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

Los estudiantes encuestados opinan que la clasificación adecuada de información contribuiría a satisfacer sus necesidades de manera oportuna, por ende se hace indispensable implementar un archivo digital.

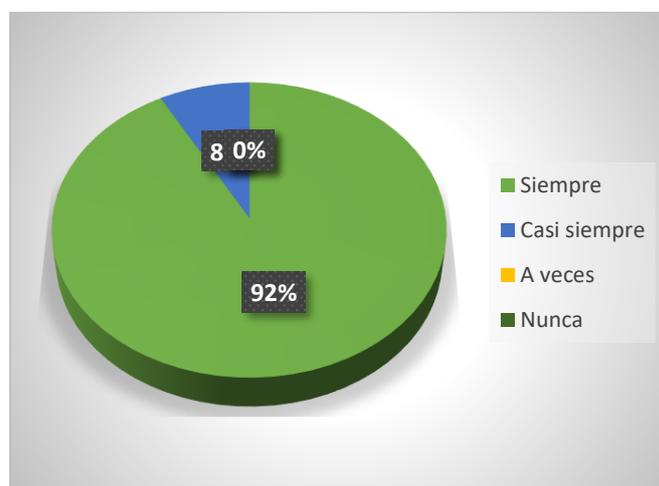
5. ¿Considera usted que si los procesos del archivo son digitalizados mejoraría la calidad de atención?

**Tabla 15.- Los procesos del archivo son digitalizados mejoraría la calidad de atención**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	46	92%
Casi siempre	4	8%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 15.- Los procesos del archivo son digitalizados mejoraría la calidad de atención**

Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

Los encuestados opinan que con el avance de la tecnología es necesario implementar un archivo digital, lo que ayudaría que los procesos mejoren y la atención sea de calidad.

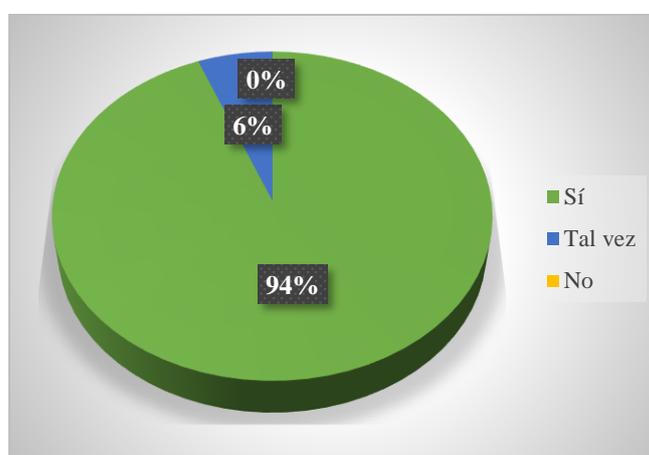
6. ¿Cree usted que la información y su documentación estaría mejor guardada y conservada si existiera un sistema de archivo digital?

**Tabla 16.- La información y su documentación estaría mejor guardada y conservada si existiera un sistema de archivo digital**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	47	94%
Tal vez	3	6%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 16.- La información y su documentación estaría mejor guardada y conservada si existiera un sistema de archivo digital**

Fuente: Tabla 16

Elaborado por: Autora

### **Análisis e interpretación:**

Se pudo evidenciar la preocupación de los estudiantes en cuanto a la conservación de su documentación, por lo que consideran importante la implementación de un archivo digital.

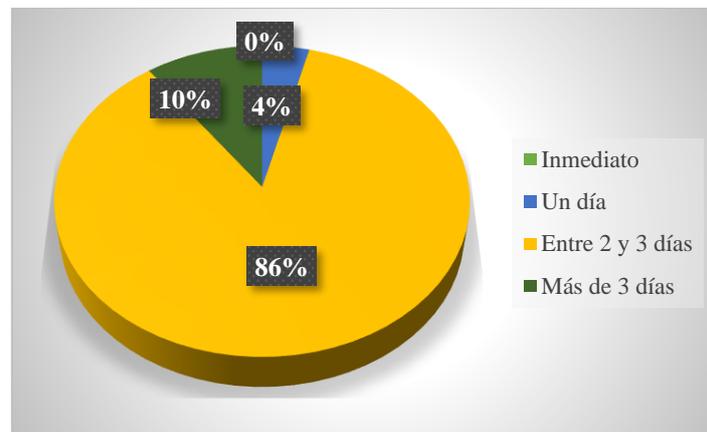
7. ¿Cuál es el tiempo que se demora la secretaria para dar solución a un trámite de documentos estudiantiles?

**Tabla 17.- El tiempo que se demora la secretaria para dar solución a un trámite**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Inmediato	0	0%
Un día	2	4%
Entre 2 y 3 días	43	86%
Más de 3 días	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 17.- El tiempo que se demora la secretaria para dar solución a un trámite**

Fuente: Tabla 17

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

De las encuestas realizadas se determina que un porcentaje elevado de estudiantes consideran que las secretarías de Carrera de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas demoran de dos a tres días en atender su solicitud.

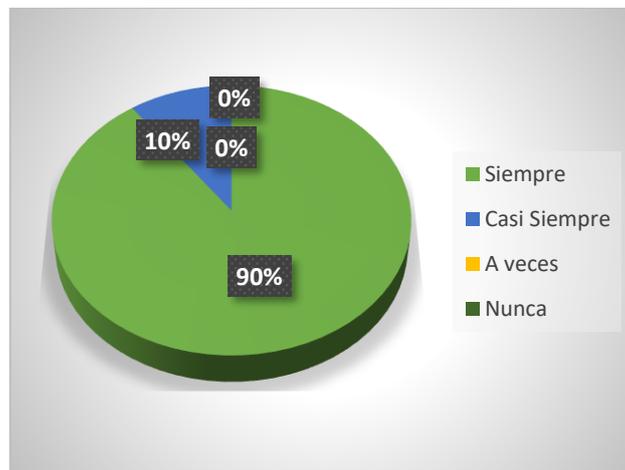
8. ¿Considera usted que una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?

**Tabla 18.- Una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	45	90%
Casi Siempre	5	10%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 18.- Una atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite**

Fuente: Tabla 19

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

La agilidad en la entrega de información depende de un sistema adecuado de archivo, por lo que en su mayoría los estudiantes consideran importante la implementación de un archivo digital.

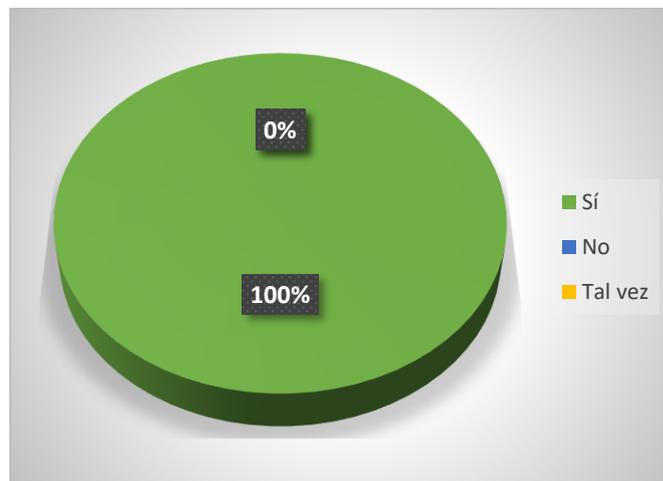
9. ¿Cree que es importante para la atención a los estudiantes que la secretaría de su carrera cuente con un archivo digital?

**Tabla 19.- Es importante para la atención a los estudiantes que la secretaría de su carrera cuente con un archivo digital**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	50	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora



**Gráfico 19.- Es importante para la atención a los estudiantes que la secretaría de su carrera cuente con un archivo digital**

Fuente: Tabla 19

Elaborado por: Autora

### **Análisis e Interpretación:**

Las respuestas de los encuestados refleja la necesidad de los estudiantes de ser atendidos con agilidad, lo que se lograría con un sistema de archivo digital.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **4.1. Título**

**GUÍA PARA EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES ESTUDIANTILES DE GRADUADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

#### **4.2. Justificación**

El archivo pasivo de expedientes estudiantiles de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, está organizado manualmente, lo que ha ocasionado que la documentación se deteriore y que el despacho de solicitudes de los estudiantes sea ineficiente, razón por la cual es indispensable la implementación de un archivo digital que permita conservar los documentos de tal manera que cuando un usuario o estudiante requiera información, ésta sea entregada de manera oportuna; ya que en la actualidad existe demora de dos a tres días en atender a los usuarios.

Por consiguiente, luego de analizar cada uno de los resultados de las encuestas se puede afirmar que la propuesta de digitalización de los archivos estudiantiles de graduados será de gran ayuda para la facultad, ya que aportará con conocimientos y experiencia en la aplicación del sistema de archivo, de tal manera que se tenga un servicio eficiente y de calidad. Los beneficiarios directos de este servicio de archivo serán los estudiantes de las diferentes Carreras de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, los mismos que podrán hacer uso de los documentos de acuerdo a las necesidades personales y profesionales. Además, las secretarías atenderán con mayor eficiencia lo que permitirá mejorar la calidad del servicio en la FACAE.

La Universidad Técnica del Norte implementó la Unidad de Archivo Central, con la finalidad que los archivos que todas las Unidades Académicas, sean transferidos íntegros una

vez transcurridos cinco años de permanencia en el Archivo de Gestión, por tanto es importante generar un archivo digital de todos los expedientes estudiantiles que serán transferidos.

### **4.3. Base teórica**

Los archivos de expedientes estudiantiles de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, no cuentan con una adecuada gestión documental, y como estos constituyen archivos históricos para la institución, es necesario proceder de acuerdo a lo que establece la Ley de Archivos, es así que el Manual de Archivo General y Gestión Documental del INEC (s.f), en lo que se refiere al proceso de digitalización establece:

#### ***Digitalización de documentos***

*La digitalización de documentos es el mecanismo más sencillo, eficiente y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos, en forma de imágenes digitales.*

*Una vez establecidas las categorías y grupos que reflejen la estructura que tendrá el fondo documental definiendo los respectivos niveles o estándares de clasificación e instrumentos de descripción. Este proceso se compone de varias fases: (p.26).*

**1. Inventario y ubicación física** *Se deberá hacer una evaluación del material a digitalizar y un inventario del material documental con el que se cuenta, el cual debe de estar o ser ordenado y foliado. (p-26).*

**2. Preparación de la documentación** *Con la documentación recibida se procederá a: Extraer documentación de carpetas, fundas, cartones, saquillos. □ Eliminación de grapas u otros elementos extraños si dicha documentación va a ser digitalizada. (p.26).*

**3. Digitalización** *Una vez realizado el paso anterior, se procederá a la digitalización de los documentos uno por uno, mediante escáneres. (p.26).*

**4. Verificación de la grabación** *Una vez realizada la grabación de los datos del expediente, es aconsejable, para garantizar la calidad de los datos, realizar un proceso de verificación. (p.26).*

**5. Indexación (Grabación de datos)** *En esta fase lo que se hace es organizar una información, a la imagen del documento digitalizado, de forma que permita una búsqueda sencilla por diferentes criterio y según el estándar seleccionado.(De acuerdo*

*a los criterios de búsqueda consensuados con todas las Direcciones de la Institución* (p.26).

**6. Salida- grabación de imágenes** *Una vez realizada la digitalización, y en su caso la indexación, la información se almacenará en: cintas, discos duros externos, etc. (p.26).*

**7. Archivo de documentos** *Finalmente, una vez terminadas todas estas fases el papel físico se introduce en los contenedores homologados (cartones, carpetas), adecuadamente codificados. (p.26).*

**8. Ubicación de los documentos digitalizados** *Los contenedores se ubicarán en el archivo pasivo en las estanterías de acuerdo al orden establecido. (p.26).*

Hoy en día la tecnología es una herramienta indispensable en toda organización, nos ayuda a conservar los documentos y a mantener un archivo ordenado y sistemático a fin de facilitar su ubicación en el momento que los estudiantes lo requieran, logrando una atención eficiente, oportuna y de calidad, por lo tanto, es indispensable implementar un archivo digital de los expedientes estudiantiles de la FACAE.

La atención a los usuarios en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas será más eficiente, pues el acceso a la información será inmediato y la calidad del servicio ayudará a mejorar la imagen institucional de la Universidad Técnica del Norte.

#### **4.4. Objetivos**

##### **4.4.1. Objetivo general**

Proponer una guía para el proceso de digitalización de expedientes estudiantiles de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, para brindar a los estudiantes una atención de calidad, oportuna y eficiente.

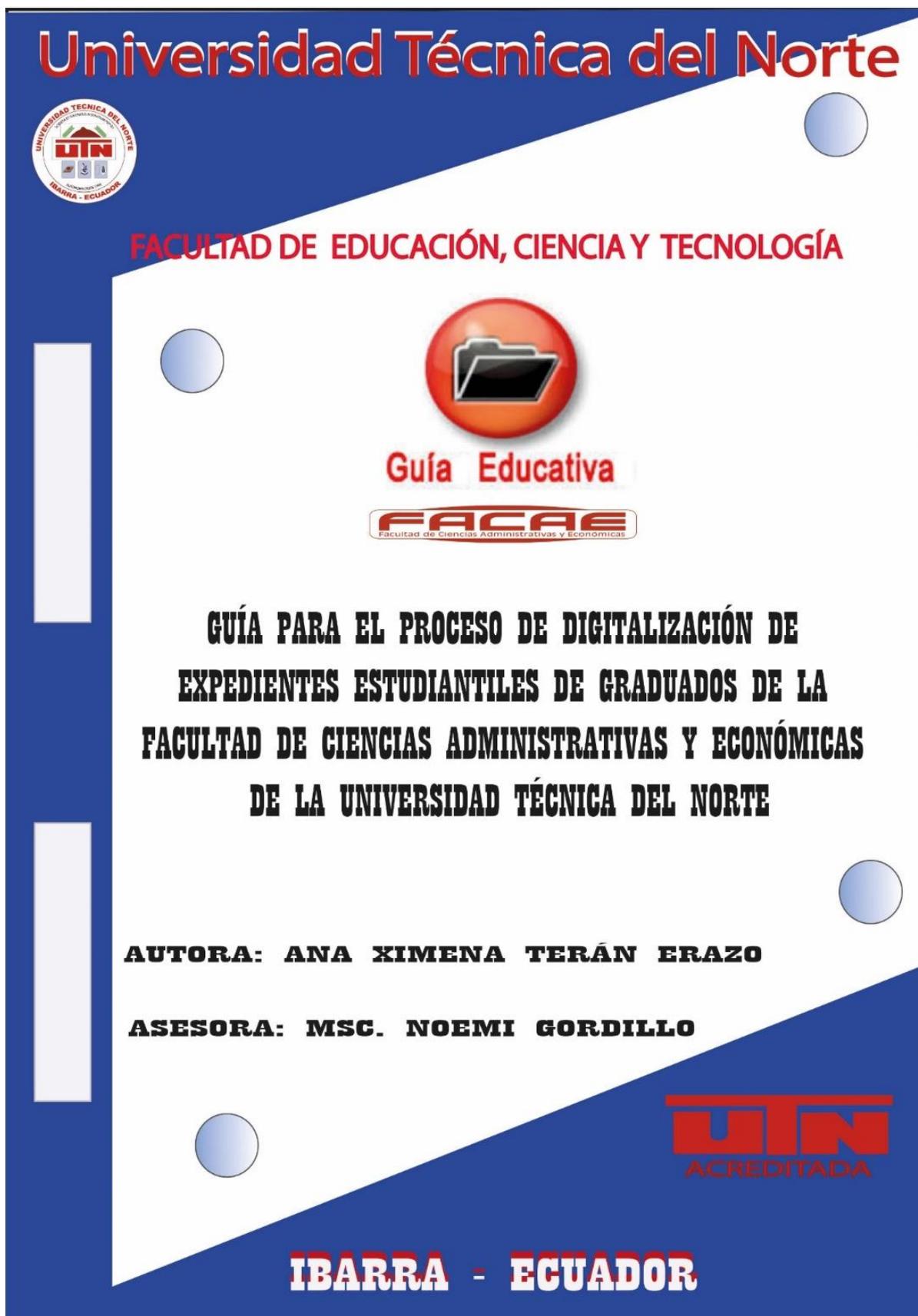
##### **4.4.2. Objetivos específicos**

- Elaborar una guía para la digitalización de expedientes estudiantiles del archivo pasivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de acuerdo a los avances tecnológicos, con la finalidad de conservar los documentos y mantener datos actualizados, claros y ordenados.
- Socializar al personal de secretaría de las carreras de la FACAE la guía para la digitalización de archivos.

#### **4.5. Ubicación sectorial y física.**

La guía para el proceso de digitalización de expedientes estudiantiles se aplicará en las Carreras de Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresas, Mercadotecnia, Economía, Gastronomía, Turismo y Derecho de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, ubicada en la Av. 17 de Julio, ciudadela Universitaria El Olivo, en la ciudad de Ibarra.

#### 4.6. Desarrollo de la Propuesta



The cover features a blue and white design with a diagonal split. At the top left is the UTN logo. Below it, the faculty name is written in red. A folder icon is centered above the title 'Guía Educativa' and the FACAE logo. The main title is in bold black text. Below it, the author and advisor names are listed. At the bottom right is the UTN Accredited logo, and at the bottom center is the location 'IBARRA - ECUADOR'.

# Universidad Técnica del Norte



FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA



**Guía Educativa**



**GUÍA PARA EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE  
EXPEDIENTES ESTUDIANTILES DE GRADUADOS DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**AUTORA: ANA XIMENA TERÁN ERAZO**

**ASESORA: MSC. NOEMI GORDILLO**



**IBARRA - ECUADOR**

**GUÍA PARA EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES  
ESTUDIANTILES DE GRADUADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL  
NORTE**

La presente guía pretende proporcionar al personal de secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas un material de trabajo fácil que pueda ser utilizado de forma eficiente para el proceso de digitalización de expedientes estudiantiles. Las siguientes indicaciones son necesarias para su aplicación.

La guía consta de un esquema a seguir durante el proceso de digitalización de documentos en base a estándares establecidos.

**Antecedentes**

Esta guía se elaboró debido a la necesidad de las secretarías de Carrera que manejan información estudiantil que constituye un archivo histórico para la institución, documentos que necesitan ser conservados adecuadamente, misma que brinda los lineamientos necesarios para crear un archivo digital de expedientes estudiantiles.

**Documentos que forman parte del archivo digital estudiantil.**

El expediente estudiantil está compuesto por todos los documentos que ingresan a la Facultad al momento de la matrícula del estudiante en la carrera de su elección, y por ende a cada secretaría.

Las carpetas de expedientes estudiantiles contienen los siguientes documentos en orden de ingreso:

- a) Puntaje obtenido en el SNNA
- b) Cupo asignado por el SNNA
- c) Cédula de Ciudadanía
- d) Copia del Título o Acta de Bachiller certificada como fiel copia del original por la señora Secretaria Jurídica
- e) Certificados médicos

- f) Certificado de Bienestar Universitario
- g) Formulario de Matrícula por cada año
- h) Acta de Matrícula por cada año
- i) Pagos realizados
- j) Record Académico
- k) Certificado de aprobación de Inglés
- l) Certificado de aprobación Educación Física
- m) Certificado de Vinculación
- n) Certificado de Prácticas Pre profesionales
- o) Nota del Director de Trabajo de Grado
- p) Notas de los Tribunales de Trabajo de Grado
- q) Nota de la Defensa del Trabajo de Grado
- r) Acta consolidada
- s) Copia del Acta de Grado
- t) Copia del Título profesional

### **Organización de Archivos**

La digitalización de documentos es un mecanismo sencillo, eficiente y rentable que permite almacenar, administrar y consultar gran cantidad de documentos, en forma de imágenes digitales, por lo que se organizarán de acuerdo a los siguientes criterios:

#### **1. Inventario y ubicación física**

En primer lugar se debe hacer una evaluación del material a digitalizar y un inventario de documentos, los cuales deben ser ordenados.

#### **2. Preparación de la documentación**

Previo el proceso de digitalización, es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Extraer los documentos de las carpetas
2. Verificar los documentos de cada expediente estudiantil
3. Debemos ordenar los documentos de manera cronológica
4. Tenemos que eliminar grapas u otros elementos extraños.

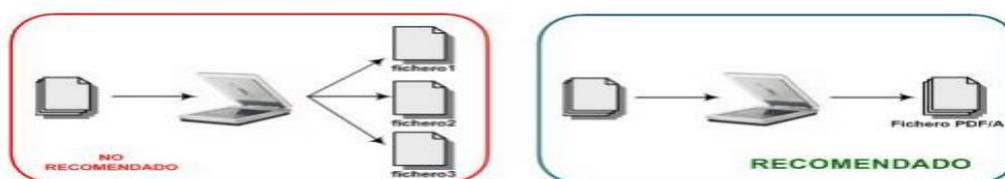
### 3. Digitalización

Antes de realizar la digitalización, es necesario seguir el siguiente proceso:

1. Seleccionar la documentación que vamos digitalizar, tomando en cuenta que no todos los documentos tienen la misma importancia
2. Debemos buscar el lugar y fecha adecuados para realizar la digitalización
3. Debemos decidir si la captura de los documentos se realizará uno a uno o de forma. Este paso es muy importante ya que condicionará el proceso de digitalización de documentos.
4. Es necesario establecer el tratamiento que vamos a dar a la documentación original en papel tras el proceso de digitalización.

En la fase de digitalización se obtiene la imagen digital del documento original, por lo que es necesario realizar las siguientes tareas:

1. Establecer el formato para la imagen digitalizada del documento original, es recomendable que éste sea en PDF con una o varias páginas.
2. Garantizar la calidad del documento digital, el mismo que debe ser aceptable visualmente para el usuario.
3. Decidir si se creará un solo archivo con una o varias páginas por cada documento. Para grabar en el Archivo Digital se debe crear un solo archivo con una o varias páginas por cada documento



Fuente: file:///E:/TRABAJO%20DE%20GRADO/correcciones%20tesis/ Metodología%20de%20Digitalización%20de%20Documentos.pdf

#### ***Ilustración 1.- Fase de Digitalización***

### 4. Reconocimiento de datos

Esta fase tiene que ver con la digitalización en sí, cuyo objetivo es extraer información relevante del documento para guardar en el fichero, con la finalidad de facilitar su ubicación.

Pasos para el Reconocimiento de datos:

- Seleccionar uno de los dos tipos existentes:

- a) **Reconocimiento manual.** Es el más sencillo. Una vez digitalizado el documento se escriben los datos más relevantes que identifican al documento



Fuente: file:///E:/TRABAJO%20DE%20GRADO/correcciones%20tesis/ Metodología%20de%20Digitalización%20de%20Documentos.pdf

### ***Ilustración 2.- Fase de reconocimiento de datos - manual***

La primera imagen representa el documento original en papel. En la segunda imagen se escanea el documento obteniendo únicamente su imagen digital. Los datos relevantes del documento son introducidos manualmente.

- b) **Reconocimiento automático.** En esta fase se utiliza técnicas para la extracción automatizada de datos relevantes del documento. Existen diferentes técnicas:

#### b1) Utilización de OCR:

La tecnología OCR convierte imágenes de caracteres en letra de máquina, en caracteres capaces de ser interpretados o reconocidos por un ordenador, utiliza el software Adobe Acrobat, que



permite editar los documentos en PDF

Fuente: file:///E:/TRABAJO%20DE%20GRADO/correcciones%20tesis/ Metodología%20de%20Digitalización%20de%20Documentos.pdf

### ***Ilustración 3.- Fase de reconocimiento de datos automática***

La primera imagen representa el documento original. En la segunda se escanea el documento para obtener su imagen digital y a su vez se aplica una técnica de reconocimiento de caracteres para extraer de forma automática los datos significativos del mismo.

## 5. Verificación de la grabación

Una vez que se ha procedido a escanear el expediente estudiantil, se sugiere realizar un proceso de verificación, para garantizar la calidad de los datos,

## 6. Indexación (Grabación de datos)

Para proceder con la fase de grabación de datos, se recopila la información identificativa de los documentos y aquella necesaria para incorporar al Archivo Digital, como por ejemplo nombre de estudiante, número de expediente, entre otros. Esta información es muy importante para en determinado momento poder consultar e identificar el documento.

## Salida- grabación de imágenes

Una vez realizada la digitalización, la información se almacenará en: discos duros ya sea internos o externos.

## 7. Archivo de documentos

Terminadas todo el proceso, se debe proceder de la siguiente manera:

### Codificación:



EXPEDIENTES TALENTO HUMANO	
CAJA 164	
3089	AGUILERA TAPIA MARTIN EDUARDO
3090	INLAGO ANDRANGO LEID MARCELA
3091	VELEZ MOREIRA BOANERGES ENRIQUE
3092	CARRERA RUEDA HUGO FABIAN
3093	MOLINA GOMEZ ROBERT RAFAEL
3095	IMBAQUINGO LATACUMBA LUIS ALBERTO
3096	VASQUEZ CAMBELL DIEGO ARMANDO
3097	MEZA IBARRA FERNANDO WILFRIDO
3098	ROSERO QUIROZ JENNE DEL CONSUELO
3099	ARMAS VINUEZA AMBROSIO RAMIRO
3100	IBARRA VALLEJOS CARLOS ALBERTO
255	BEDÓN RAMIREZ BYRON FABIAN
	... RINCE JOSE

### *Ilustración 4.- Codificación*

Fuente: Archivo de la Facultad

Los expedientes estudiantiles que se encuentran ubicados en carpetas folder deben ser ingresados en cajas de archivo con su respectiva identificación (sin clips, sin grapas, sin vinchas). Las cajas donde reposan los expedientes deben tener visible una etiqueta en papel contac, color blanco sin brillo, los datos como se muestra en el ejemplo.

## **Cajas de conservación**



***Ilustración 5.- Cajas de Conservación***

Fuente: Archivo de la Facultad

Deben ser tipo r 3 reformadas de 18 cm de ancho, 30 cm de alto y 38 cm de fondo en cartón corrugado de flauta c, sin impresión en ninguna de sus caras.

### **Foliación:**

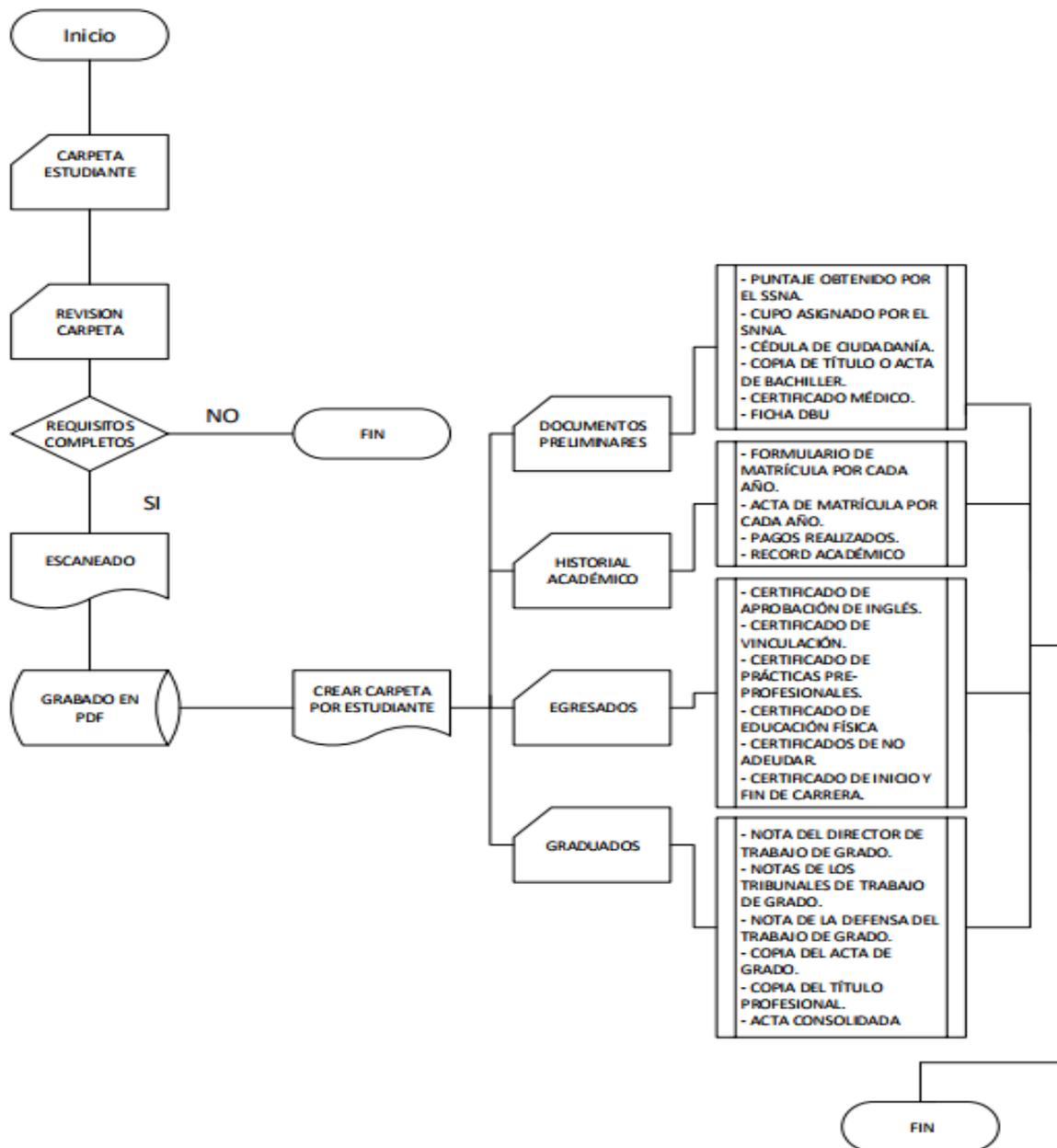
Será en el extremo derecho con números arábigos con bolígrafo azul en forma legible y sin enmendaduras, empezando al abrir la carpeta por el documento con fecha de producción inicial, hasta el documento final de la carpeta.

### **Ubicación de los documentos digitalizados**

Los contenedores se ubicarán en el archivo pasivo en las estanterías de acuerdo al orden establecido.

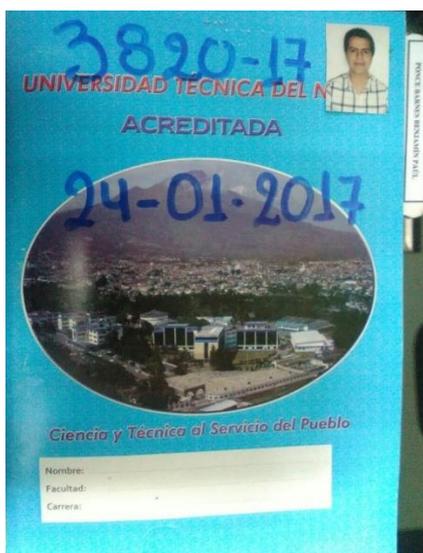
8. Proceso de Digitalización:

**FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES ESTUDIANTILES DE GRADUADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**



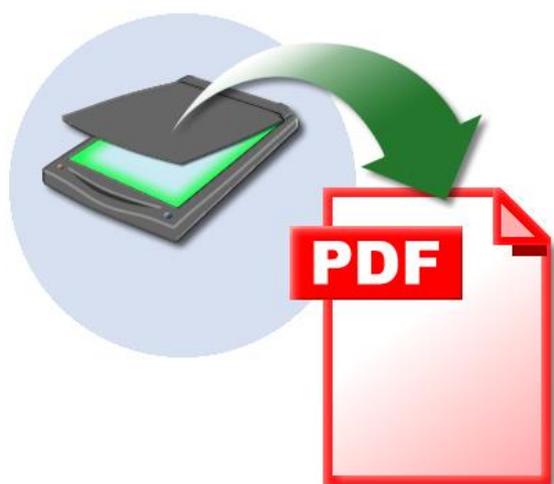
*Ilustración 6.- Flujograma proceso de digitalización*

*Elaborado por: Autora*



***Ilustración 7.- Carpeta de expediente estudiantil***

Fuente: Archivo de la Facultad



***Ilustración 8.- Escaneo de documentos***

Fuente: <http://www.rellenadodecartuchos.com/2013/09/como-escanear-documentos-en-formato-pdf.html#.WWm0pYg1-Ul>

Expediente Estudiantil

Archivo Inicio Compartir Vista

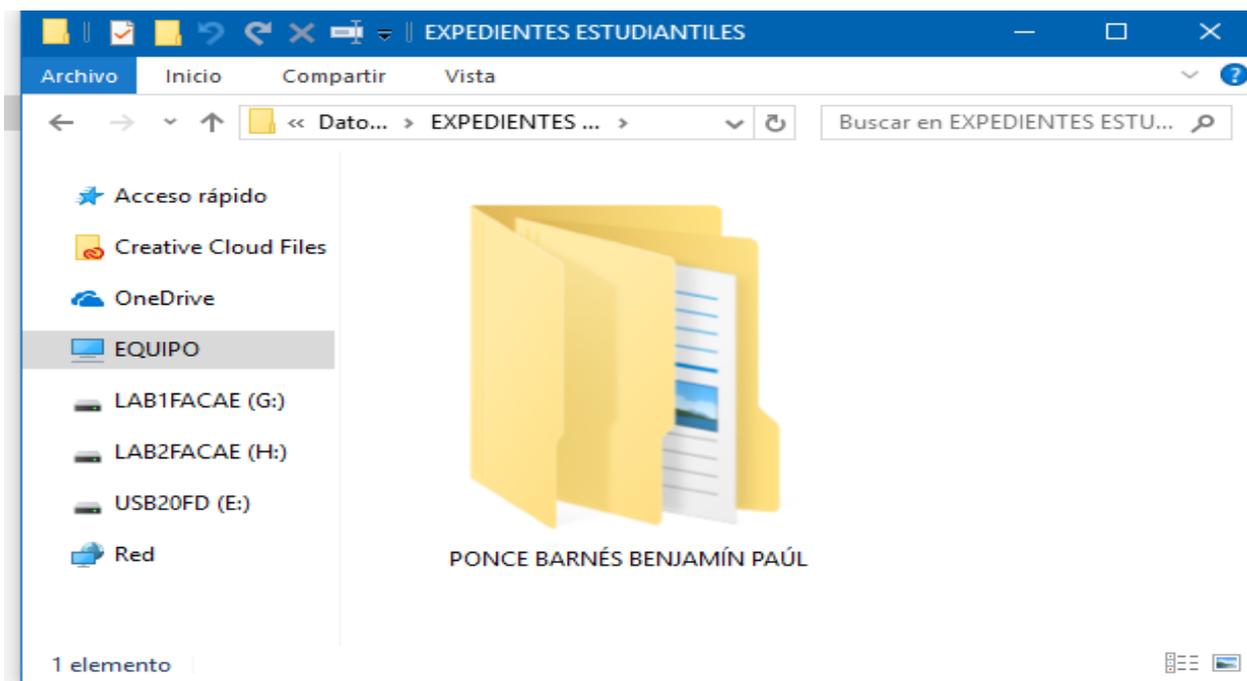
USB20FD (E:) > TRABAJO DE GRADO > correcciones tesis > Expediente Estudiantil

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
ACTA CONSOLIDADA.pdf	28/06/2017 04:31 ...	Archivo PDF	634 KB
ACTA DE GRADO TERCER NIVEL.pdf	28/06/2017 04:32 ...	Archivo PDF	714 KB
ACTA DE GRADO BACHILLER.pdf	29/06/2017 05:26 ...	Archivo PDF	423 KB
ACTA DE MATRÍCULA SÉPTIMO.pdf	28/06/2017 03:46 ...	Archivo PDF	494 KB
ACTA MATRÍCULA CUARTO.pdf	28/06/2017 03:24 ...	Archivo PDF	479 KB
ACTA MATRÍCULA DÉCIMO.pdf	28/06/2017 03:54 ...	Archivo PDF	479 KB
ACTA MATRÍCULA NOVENO.pdf	28/06/2017 03:50 ...	Archivo PDF	483 KB
ACTA MATRÍCULA OCTAVO.pdf	28/06/2017 03:48 ...	Archivo PDF	510 KB
ACTA MATRÍCULA PRIMERO.pdf	28/06/2017 03:07 ...	Archivo PDF	508 KB
ACTA MATRÍCULA QUINTO.pdf	28/06/2017 03:25 ...	Archivo PDF	512 KB
ACTA MATRÍCULA SEGUNDO.pdf	28/06/2017 03:10 ...	Archivo PDF	494 KB
ACTA MATRÍCULA SEXTO.pdf	28/06/2017 03:43 ...	Archivo PDF	500 KB
ACTA MATRÍCULA TERCERO.pdf	28/06/2017 03:13 ...	Archivo PDF	507 KB
CÉDULA DE IDENTIDAD.pdf	28/06/2017 03:32 ...	Archivo PDF	495 KB
CERTIFICADO APTITUD EGRESAMIEN...	28/06/2017 04:17 ...	Archivo PDF	440 KB
CERTIFICADO INGLÉS.pdf	28/06/2017 04:35 ...	Archivo PDF	411 KB
CERTIFICADO INICIO Y FIN DE CARRE...	28/06/2017 04:22 ...	Archivo PDF	419 KB
CERTIFICADO MÉDICO.pdf	28/06/2017 03:09 ...	Archivo PDF	328 KB
CERTIFICADO NO ADEUDAR 1.pdf	28/06/2017 04:00 ...	Archivo PDF	336 KB
CERTIFICADO NO ADEUDAR 2.pdf	28/06/2017 04:01 ...	Archivo PDF	327 KB
CERTIFICADO NO ADEUDAR 3.pdf	28/06/2017 04:02 ...	Archivo PDF	335 KB
CERTIFICADO NO ADEUDAR 4.pdf	28/06/2017 04:05 ...	Archivo PDF	386 KB
CERTIFICADO PRÁCTICAS PREPRODE...	28/06/2017 03:51 ...	Archivo PDF	448 KB
CERTIFICADO VINCULACIÓN.pdf	28/06/2017 04:36 ...	Archivo PDF	427 KB
FICHA BIENESTAR UNIVERSITARIO.pdf	28/06/2017 02:59 ...	Archivo PDF	422 KB
FORMULARIO INSCRIPCIÓN.pdf	28/06/2017 03:01 ...	Archivo PDF	481 KB
FORMULARIO MATRÍCULA CUARTO.pdf	28/06/2017 03:24 ...	Archivo PDF	523 KB
FORMULARIO MATRÍCULA DÉCIMO.pdf	28/06/2017 03:52 ...	Archivo PDF	542 KB
FORMULARIO MATRÍCULA NOVENO...	28/06/2017 03:49 ...	Archivo PDF	556 KB
FORMULARIO MATRÍCULA OCTAVO.p...	28/06/2017 03:47 ...	Archivo PDF	567 KB
FORMULARIO MATRÍCULA QUINTO.pdf	28/06/2017 03:28 ...	Archivo PDF	558 KB
FORMULARIO MATRÍCULA SEGUNDO....	28/06/2017 03:11 ...	Archivo PDF	563 KB
FORMULARIO MATRÍCULA SÉPTIMO....	28/06/2017 03:45 ...	Archivo PDF	555 KB
FORMULARIO MATRÍCULA SEXTO.pdf	28/06/2017 03:42 ...	Archivo PDF	551 KB
FORMULARIO MATRÍCULA TERCERO....	28/06/2017 03:14 ...	Archivo PDF	583 KB
IMAGEN640.pdf	28/06/2017 03:57 ...	Archivo PDF	493 KB
IMAGEN641.pdf	28/06/2017 03:57 ...	Archivo PDF	445 KB
NOTA DEFENSA 1.pdf	28/06/2017 04:27 ...	Archivo PDF	444 KB
NOTA DEFENSA 2.pdf	28/06/2017 04:28 ...	Archivo PDF	438 KB
NOTA DEFENSA 3.pdf	28/06/2017 04:29 ...	Archivo PDF	454 KB
NOTA DIRECTOR DE TESIS.pdf	28/06/2017 04:21 ...	Archivo PDF	366 KB
NOTA TRIBUNAL 1.pdf	28/06/2017 04:24 ...	Archivo PDF	424 KB
NOTA TRIBUNAL 2.pdf	28/06/2017 04:25 ...	Archivo PDF	413 KB

54 elementos

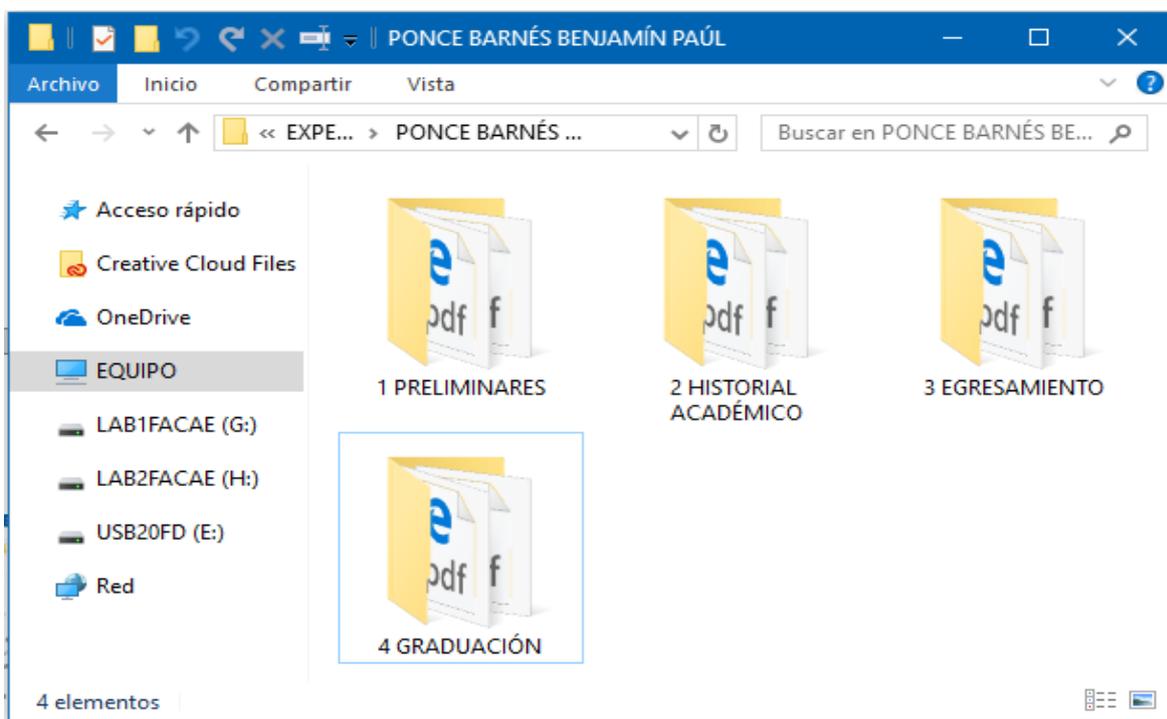
### Ilustración 9.- Guardar escaneado en PDF

Elaborado por: Autora



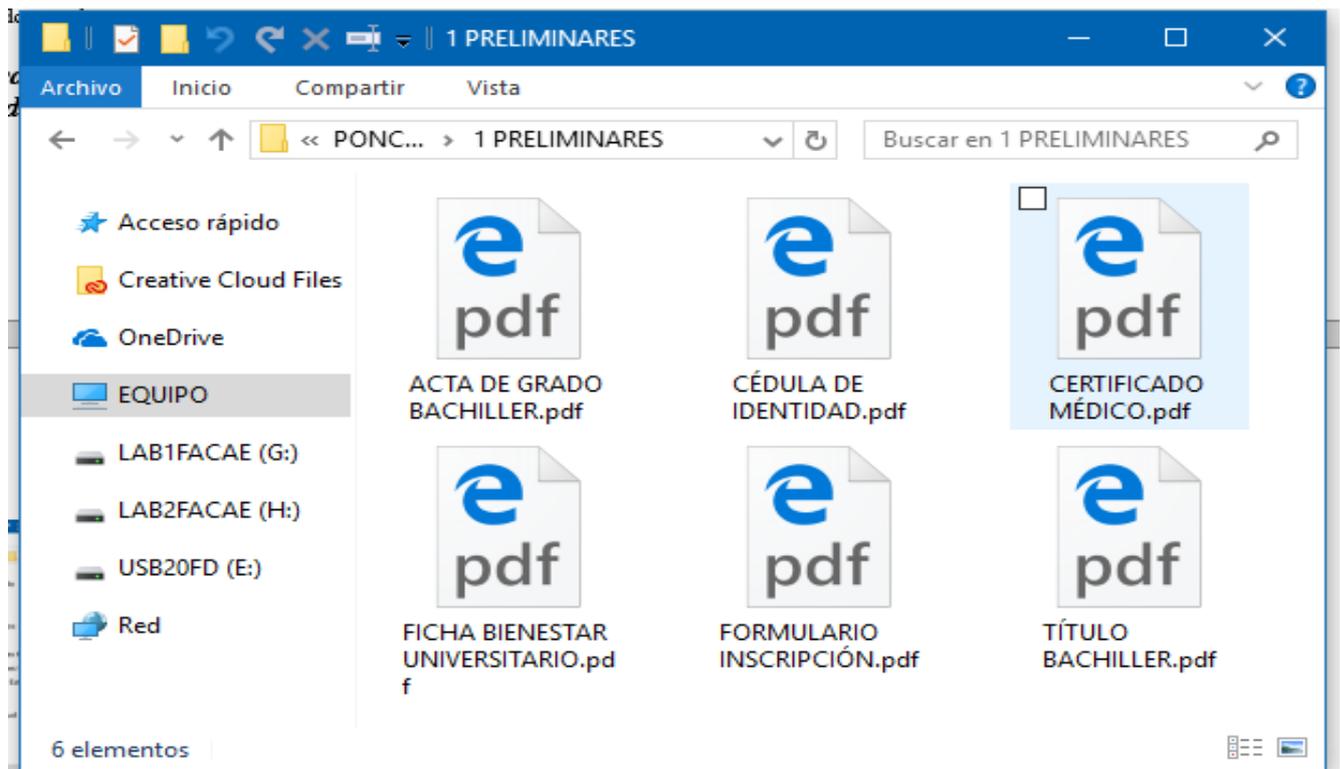
**Ilustración 10.- Crear Carpeta por estudiante**

Elaborado por: Autora



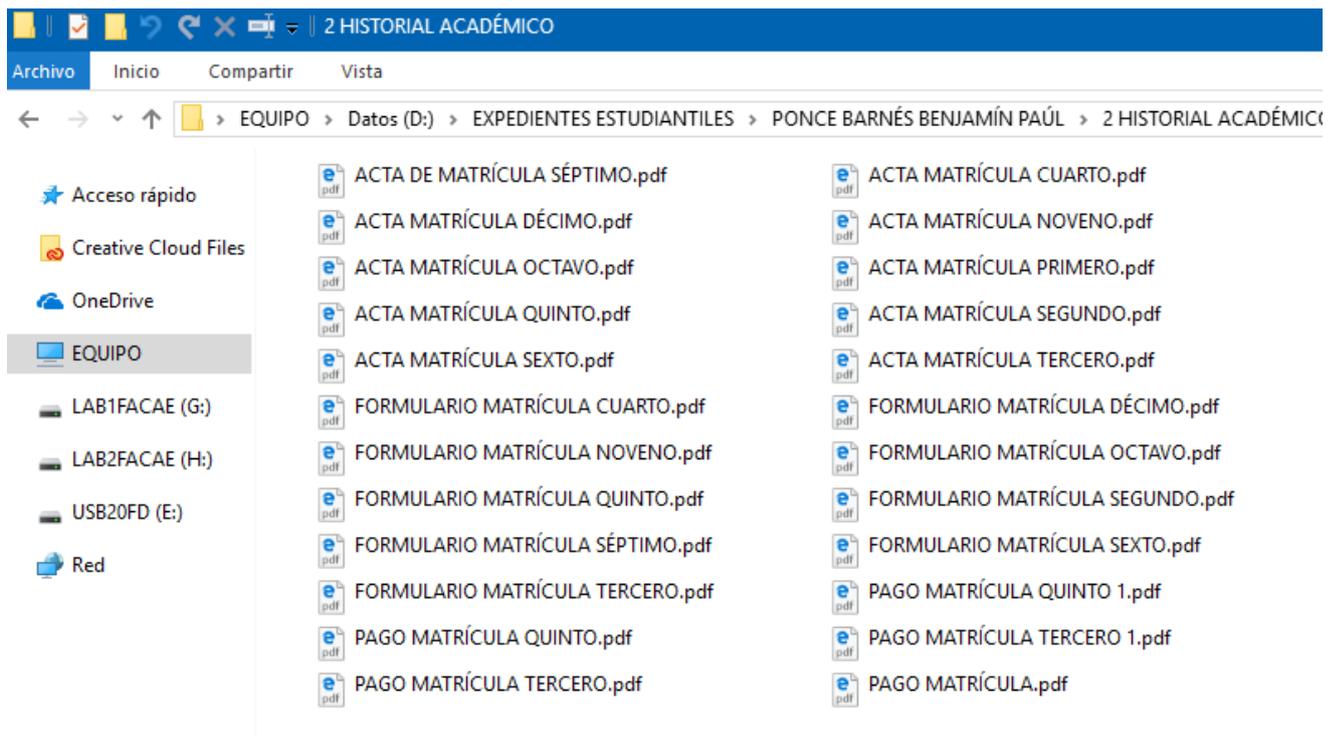
**Ilustración 11.- Crear Carpetas de documentos preliminares, historial académico, egresamiento y graduación**

Elaborado por: Autora



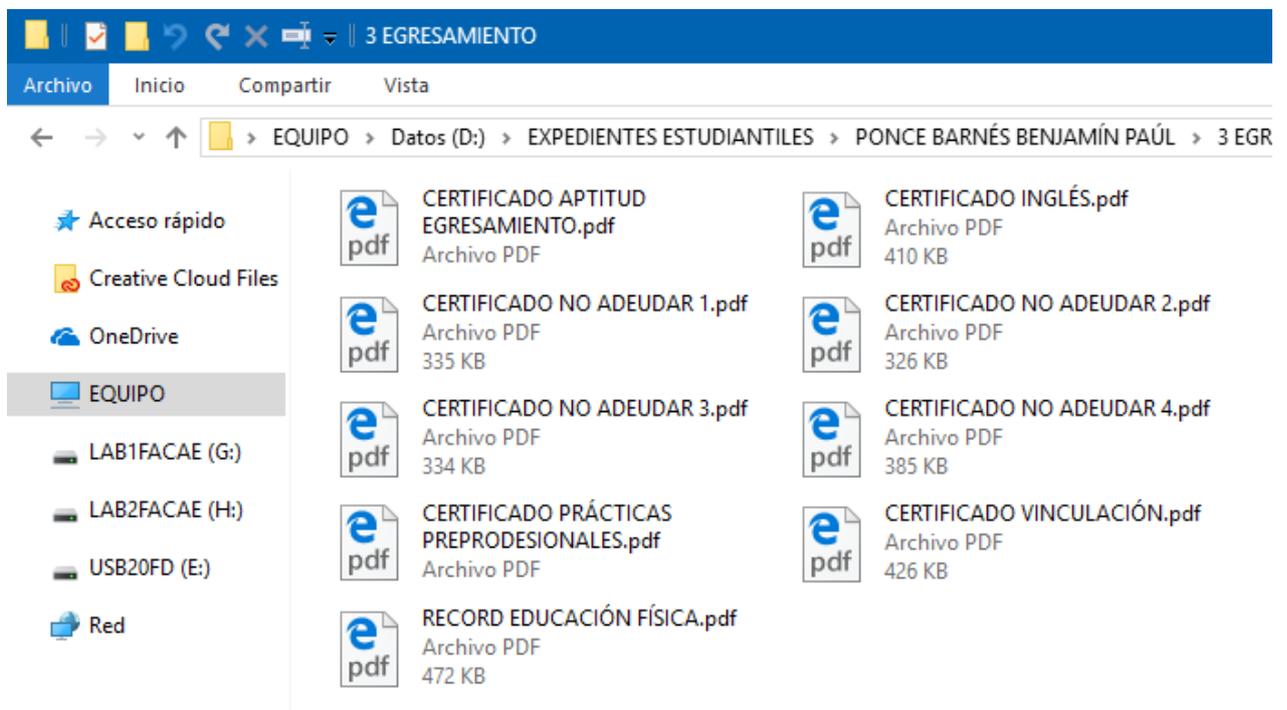
***Ilustración 12.- Documentos Preliminares – guardar documentos***

Elaborado por: Autora



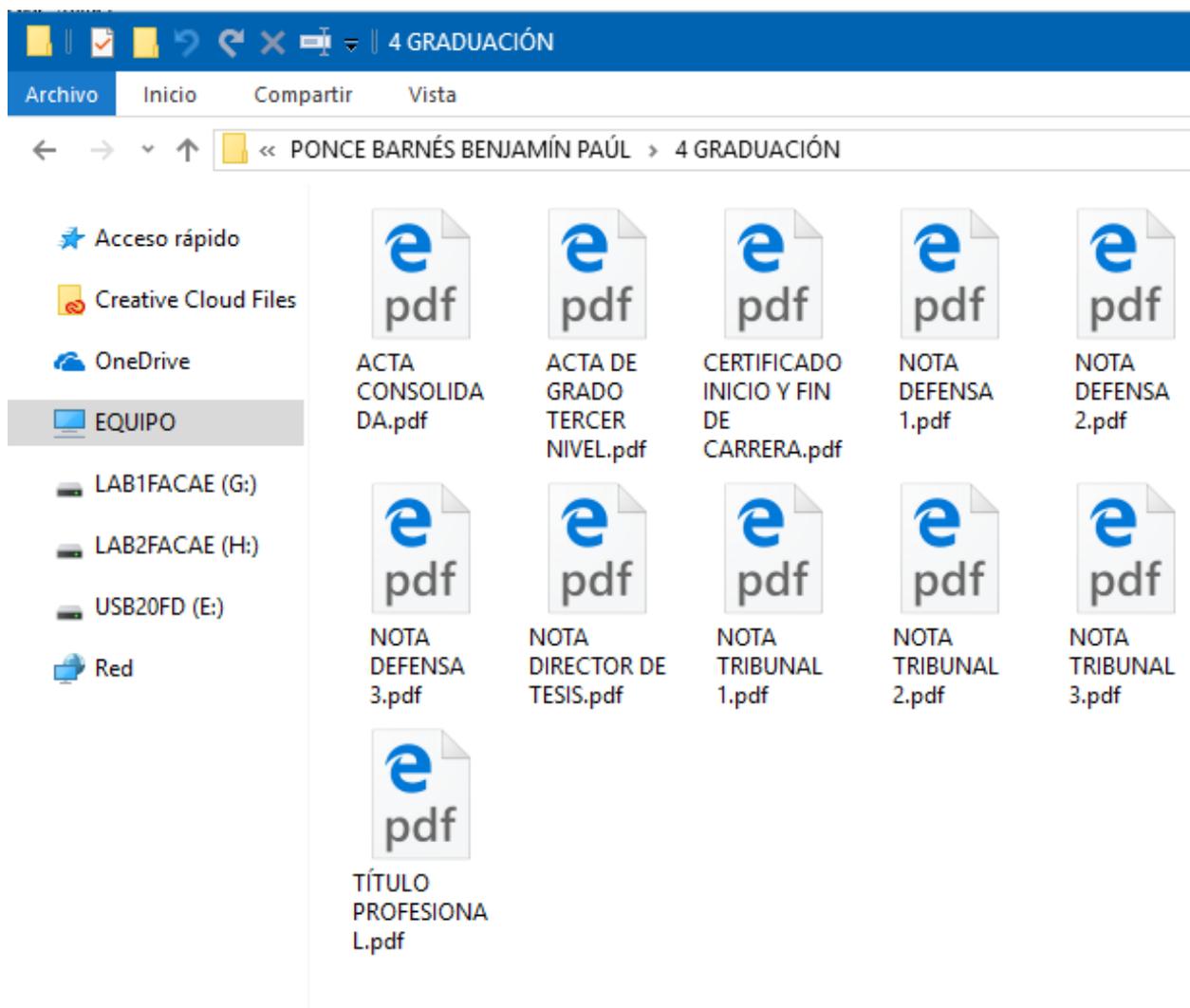
**Ilustración 13.- Historial Académico – guardar documentos**

Elaborado por: Autora



**Ilustración 14.- Egresamiento – guardar documentos**

Elaborado por: Autora



**Ilustración 15.** *Graduación – guardar documentos*

Elaborado por: Autora

### **La Unidad de Archivo Central de la Universidad Técnica del Norte.**

Constituye el fondo documental en donde se salvaguarda las transferencias de documentos que realizan cada una de las Unidades Académicas de la UTN al término de una actividad determinada, en lo que se refiere a la propuesta de esta investigación exclusivamente de expedientes estudiantiles de graduados, requiere de una perfecta coordinación, es decir:

- a) Mantener organizados los documentos estudiantiles para facilitar una gestión eficaz.
- b) Efectuar transferencias documentales organizadas y accesibles.
- c) Operar de manera uniforme el sistema de archivo digital, que permita recuperar de manera inmediata la información requerida.

- d) Salvaguardar la documentación estudiantil.
- e) Ofrecer un servicio de calidad a los usuarios internos y externos.

### **Funciones del archivo digital estudiantil de la FACAE.**

La función principal es facilitar la ubicación exacta y oportuna de los expedientes estudiantiles, para lograr una atención de calidad hacia nuestros clientes que, para lo cual debe seguir las siguientes medidas:

- a) Mantener un fondo documental, accesible para todas las carreras que conforman la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
- b) Ubicación inmediata de trámites estudiantiles.
- d) Ahorro de tiempo y eficiencia en el servicio.

### **Transferencia de los expedientes estudiantiles digitales a la Unidad de Archivo Central.**

Los documentos estudiantiles e graduados, luego de haber permanecido cinco años en el archivo pasivo de la Facultad y que han sido escaneados, serán transferidos al Archivo Central, con la siguiente finalidad.

- Conservación de los documentos estudiantiles.
- Optimización de tiempo
- Atención oportuna e inmediata.

## **4.7. Impactos**

### **4.7.1. Administrativo**

Tiene un impacto administrativo, por cuanto mejora el desempeño de las funcionarias, con ahorro de tiempo y brindando una atención de calidad y por consiguiente, mejorará la imagen institucional, en especial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Con la creación del archivo digital de expedientes estudiantiles de graduados de las carreras de Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresas, Mercadotecnia, Economía, Gastronomía, Turismo y Derecho de la Universidad Técnica del Norte, se logró la conservación

de documentos que forman parte del archivo histórico de la institución y se facilitó la transferencia a la Unidad de Archivo Central.

#### **4.7.2. Educativo**

La aplicación de conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en las aulas universitarias, permitió desarrollar este Trabajo de Grado con facilidad, permitiendo de esta manera transmitir a las compañeras las técnicas de archivo para una adecuada gestión documental y que además servirá como fuente de consulta.

#### **4,7,3. Ambiental**

Tiene un impacto ambiental por cuanto se restringe el uso de papel, ayudando a combatir la deforestación, y evita problemas de contaminación por deterioro de los documentos.

#### **4.8. Difusión**

El informe de investigación, se socializará mediante una charla de capacitación sobre el uso de la guía a las autoridades y personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica, el mismo que es muy fácil de utilizar y de esta manera las personas encargadas de la recepción de los documentos puedan seguir realizando el proceso de digitalización de manera eficiente y eficaz.

## **CONCLUSIONES:**

- En el archivo pasivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas se pudo constatar que los expedientes estudiantiles físicos, se encontraban deteriorados por el polvo y la humedad.
- La desorganización de los archivos dificulta la ubicación de los documentos, motivo por el cual el requerimiento de los estudiantes no es atendido de forma inmediata como lo exigen las condiciones de una buena atención al cliente.
- El sitio donde se encuentra ubicado el archivo pasivo no es el adecuado, por cuanto no permite ubicar con prontitud la información y el espacio es insuficiente para su conservación.
- A partir del año 2007, la Universidad Técnica del Norte implementó un Sistema Informático Integrado, en el cual consta parte de la información estudiantil, no así la documentación física que los estudiantes tienen que entregar al momento de ingresar a la Universidad hasta su graduación y que no están digitalizados.
- Por las razones anotadas todos los encuestados coinciden en que resulta indispensable contar con un archivo digital de los expedientes estudiantiles, que permita mejorar la atención de los usuarios internos y externos
- La atención a los estudiantes no es de calidad por cuanto existe demora en la entrega de información
- El personal de Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas está dispuesto a implementar un archivo digital para agilizar los trámites y que la atención a los usuarios sea oportuna.

## RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema de Archivo Digital de los expedientes estudiantiles de graduados, que permita mejorar la atención, calidad y prontitud en la entrega de información a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
- Se recomienda a las Autoridades de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas adecuar el lugar donde se encuentra el archivo físico de los expedientes estudiantiles
- En el sistema integrado que utiliza la Universidad no consta la digitalización de ciertos documentos estudiantiles, por lo que se recomienda que el archivo digital se agregue al Sistema Integrado de la Universidad Técnica del Norte, con la finalidad que los estudiantes puedan tener acceso a dicha información.
- Una vez presentada y socializada la propuesta de una Guía para el Proceso de Digitalización de Expedientes Estudiantiles de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte, se recomienda su uso con la finalidad que la información se encuentre disponible para atender a los estudiantes y que los documentos se conserven adecuadamente.
- El Archivo digital de cada Carrera debe ser permanentemente actualizado para que exista eficacia y agilidad en la entrega de información
- Incentivar al personal de Secretaría para que se capacite de acuerdo a los avances de la tecnología.
- Realizar el proceso de digitalización de los expedientes estudiantiles de graduados periódicamente previo a la transferencia al Archivo Central.

## **Glosario**

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

**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,

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

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

**Archivista.**- Es la persona encargada de la custodia y el mantenimiento del archivo o el técnico de su organización. El cargo del archivista está clasificado en I, II, III entre otras. Según la complejidad de la organización.

**Archivo activo.**- Contiene documentación de uso.

**Archivo pasivo.**- Está constituido por documentos que se conservan por su valor histórico, administrativo entre otros.

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

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

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

**Expedientes estudiantiles.**- Carpetas que contienen información del estudiante durante su trayectoria universitaria.

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

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

**Método.**- Serie de cosas que hay que hacer para alcanzar algo.

**Rótulos.**- Son etiquetas indicadoras de papel blanco, sin impresión algunas dan datos de la biblioteca.

**Secretaria.**- Es la persona que se encarga de diferentes funciones básicas, para que su colaborador o jefe no tenga que preocuparse, por ejemplo llamados telefónicos, recepción de documentos y de más. Su profesión seria auxiliar administrativo que gestiona el tiempo del empresario o persona con el cual trabaja

## Referencias

- Acuña Montenegro, J.R. (2005). *El Mundo del Archivo*. Colombia, McGraw-Hill
- Cruz Mundet, J.R. (2011). *Administración de documentos y archivos*. Primera Edición, Madrid, Alianza.
- De Azevedo, A. (2009). “*Obsesión por el cliente*”, Brasil, McGraw-Hill
- Delgado Gómez, A. (2005). *Funciones, Procesos y Requisitos*, España, Coordinadora de Asociaciones de Archiveros
- Dittle de Uribe, M. (2005). “*Técnicas Modernas de Archivo*”, Nueva York, McGraw
- Ensengat Doura, L.M. (2006). *El Libro de la Secretaria “La mujer en la Empresa Moderna”* 2da edición
- Fernández, L. (2004). *Sistema de ordenación y clasificación numérico*, Madrid, España, PARANINFO S.A.
- Gonzales de Ríos, B. (2007). “*Organización de Archivos*”, Bogotá, Norma
- Grillo, E. (2008). “*Organización de Oficinas*” Cuarta Edición
- Guerrero Logroño, R.M. (2013). “*Sistemas de archivo y clasificación de documentos*”. Antequera, Málaga, IC Editorial
- Londoño Mateus, M.C. (2015). “*Sistema de archivo y documentación 2.0 en la empresa*”, Primera Edición, Fund Confemetal
- Parera Pascual, C. (2009). “*Técnicas de Archivo y documentación en la Empresa*”. Fundación Confemetal
- Romo, A.L., (2006). “*El Archivo*”. España, Engartorre
- Sánchez De Laguna, A. (2007) “*Organización de Archivos*”. Primera edición, Santa Fé de Bogotá, Colombia, Norma
- Sánchez Gómez, A. (2007). “*Actualización de teorías archivísticas: una necesidad para mejorar la gestión de archivos venezolanos*”. Caracas, VE: Red Enlace,

- Serrano, H. (1999). *“Mercados y Clientes”*. Primera edición, Quito, Ecuador, Instituto Andino de Artes Populares del Convenio Andrés Bello
- Sevilla Quiroz, M.A. (1998). *“1001 Sugerencia para la Secretaria Eficiente”*. Primera edición, Quito, Ecuador, F.B.T. Cía. Ltda.
- Vidal, J. (1999). *“Enciclopedia de la Secretaria La oficina”*. Volumen 2, México, Océano
- Vidal, José A. (2007), *“Enciclopedia la Secretaria”*. México, Editorial Océano
- Villacís de Ginés, Z. (1999). *“Manual de Archivo”*, Quito, Ecuador, Ediciones La Búsqueda
- Zapata, I. (1983). *“Manual de la Secretaria Eficiente”* Volumen 2, Barcelona, Grupo Mediterráneo

## Linkografía

- Cabezas Bolaños, E. (1998). *El papel de la archivística en la nueva sociedad de la información*, *Revista electrónica de Historia*, vol, 1, núm.2, enero-marzo 2000, Recuperado de: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/dialogos/article/view/20949/21090>,
- Juillard, G. (2009). *Ley del Sistema Nacional de Archivos*. Recuperado de: [http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley\\_del\\_Sistema\\_Nacional\\_de\\_Archivos.pdf](http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley_del_Sistema_Nacional_de_Archivos.pdf)
- Corazón, M. (2009). *Técnicas de Archivo (Colombia)*. Recuperado de: <http://corazonmonica.blogspot.com/>
- Fernández Molina, A. (2006), *Secretaria Profesional*. Recuperado de: <http://secretariaejecutiva.blogspot.com/2006/09/tipos-de-pestaas-para-carpetas.html>
- Gavilán, C.M. (2009). “*Principios Generales de organización de fondos archivísticos Clasificación y ordenación de documentos*”, Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/14526/1/principios.pdf>
- Oca, I. (2002), *Mundo Archivístico*, Recuperado de: <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288>
- INEC , *Manual de Archivo General y Gestión Documental*. Recuperado de: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3\\_ENE\\_DIJU\\_ArchivoGeneral.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ArchivoGeneral.pdf)
- Morueco Gómez, R. (2004). *Archivo, Conservación y Clasificación de Documentos*. Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-archivo-clasificacion-documentos/archivo-conservacion-documentos-destruccion-documentos>

# ANEXOS

**ANEXO 1: Árbol de Problemas**

**ARBOL DE PROBLEMAS**



## **ANEXO 2: Formato Encuesta dirigida a Personal de Secretaría**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

Encuesta aplicada a las **secretarias** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte

#### **Objetivo**

Determinar cómo se está aplicando el Sistema de Archivo por parte de las secretarias de la FACA E para entregar ágil de la información y con calidad.

#### **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: \_\_\_\_\_

#### **Cuestionario:**

1. ¿Cómo es la organización del archivo pasivo de expedientes estudiantiles de la Carrera a su cargo?

Muy buena  Buena  Regular  Mala

2. ¿Le es fácil ubicar la información en el archivo que posee?

Muy fácil  Fácil  Muy difícil  Difícil

3. ¿La conservación de información con el sistema de archivo que maneja actualmente es:?

Excelente  Muy Buena  Buena  Regular

4. ¿Considera que el actual sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites?

Mucho  Poco  Nada

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

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

6. ¿Considera usted que con procesos adecuados de archivo se mejoraría la calidad de atención al usuario?

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

7. ¿Cree usted que la falta de un archivo digitalizado impide el buen manejo de la información?

Siempre  Casi siempre  A veces  Nunca

8. ¿El despacho de un trámite con el sistema de archivo que posee es?

Inmediato  Un día  Entre 2 y 3 días  Más de tres días

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

Siempre  A veces  Nunca

10. ¿El sistema de archivo digital le permitirá atender con calidad en los requerimientos de los usuarios internos y externos?

Siempre  A veces  Nunca

Gracias por su colaboración

### **ANEXO 3: Formato Encuesta dirigida a Estudiantes**

#### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

#### **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Encuesta aplicada a los **estudiantes** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.

#### **Objetivo**

Determinar cómo se está aplicando el Sistema de Archivo por parte de las secretarías de la FACA E entregar ágil de la información y con calidad.

#### **Instrucciones**

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

Fecha: \_\_\_\_\_

#### **Cuestionario:**

1. ¿Cree usted que existe organización en el sistema de archivo de su carrera?

SI

NO

2. ¿Considera que la secretaria de su Carrera, ubica fácilmente la información en el archivo?

Muy fácil

Fácil

Muy difícil

Difícil

3. ¿Piensa usted que el sistema de archivo digital ayudaría en la agilidad de los trámites que realiza?

Mucho

Poco

Nada

4. ¿Cree usted que la clasificación adecuada de la información en el archivo ayudaría a satisfacer las necesidades de los estudiantes?

Siempre       Casi siempre       A veces       Nunca

5. ¿Considera usted que si los procesos del archivo son digitalizados mejoraría la calidad de atención?

Siempre       Casi siempre       A veces       Nunca

6. ¿Cree usted que la información y su documentación estaría mejor guardada y conservada si existiera un sistema de archivo digital?

Si       Tal vez       No

9. ¿Cuál es el tiempo que se demora la secretaria para dar solución a un trámite de documentos estudiantiles?

Inmediato       Un día       Entre 2 y 3 días       Más de 3 días

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

Siempre       Casi siempre       A veces       Nunca

11. ¿Cree que es importante para la atención a los estudiantes que la secretaría de su carrera cuente con un archivo digital?

Si       No       Tal vez

**Gracias por su colaboración**

## ANEXO 4. Matriz de Diagnóstico

### Matriz de consistencia de la investigación científica

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>Cómo influye la falta de organización del archivo pasivo de expedientes estudiantiles en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte.</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Implementar un sistema de digitalización para el archivo pasivo de los expedientes estudiantiles del período 1986-2007 de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio al cliente interno y externo</p>	<p><b><u>Fundamentos Teóricos</u></b></p> <p>La Archivística</p> <p>Conceptos básicos de Archivo</p> <p>El Departamento de Archivo</p> <p>Funciones del Archivo</p> <p>Procedimientos Generales para Archivar</p> <p>Técnicas de archivo</p>	<p><b><u>Variables</u></b></p> <p>VI: Archivo</p> <p>VD:</p>	<p><b><u>Tipos de Investigación</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptiva</li> <li>- Bibliográfico-Documental</li> <li>- De Campo</li> <li>- Propositiva</li> </ul> <p><b><u>Diseño de Investigación</u></b></p> <p>Corte Transversal Cualitativa</p> <p><b><u>Población</u></b></p> <p>Los servidores que laboran en la FACAE-UTN Estudiantes</p> <p><b><u>Muestra</u></b></p> <p><b><u>Métodos:</u></b> Inductivo-Deductivo Estadístico Analítico – Sintético Observación Científica</p> <p><b><u>Técnicas</u></b></p> <p>Encuesta</p> <p><b><u>Instrumentos</u></b></p> <p>Cuestionario</p>
<p><b><u>Sub problemas (interrogantes)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Cómo Diagnosticar la situación actual de la aplicación de técnicas utilizadas en el manejo del archivo pasivo de expedientes estudiantiles</li> <li>•Cuáles son los fundamentos teóricos del sistema de archivo digital para expedientes estudiantiles</li> <li>•Cuál sería la propuesta para la implementación de un sistema de gestión de archivo digital</li> </ul> <p>Cómo proponer la implementación de un sistema de archivo digital</p>	<p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la situación actual de la aplicación de técnicas utilizadas en el manejo del archivo pasivo de expedientes estudiantiles</li> <li>•Fundamentar teóricamente el sistema de archivo digital para expedientes estudiantiles</li> <li>•Diseñar una propuesta alternativa que facilite un sistema de gestión de archivo digital</li> <li>•Proponer la implementación de un sistema de gestión de archivo digital</li> </ul>	<p>Sistema de ordenación y clasificación numérico</p> <p>Conservación de documentos</p>		

## ANEXO 5: Matriz Categorial

### Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADOR
<p>Conjunto de documentos de cualquier tipo de formato o soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados con las técnicas adoptadas para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuente de la historia. También se puede entender como la Unidad Administrativa de una institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información y la investigación</p>	<p><b>ARCHIVO</b></p>	<p>El Departamento de Archivo</p>	<p>Organización</p>
		<p>La Archivística</p>	<p>Técnicas que utiliza para el archivo</p>
		<p>Conceptos básicos de Archivo</p>	<p>Archivo funcional</p>
		<p>El Departamento de Archivo</p>	<p>Inconvenientes al acceder a la información</p>
		<p>Funciones del Archivo</p>	<p>Documentos deteriorados</p>
		<p>Procedimientos Generales para Archivar</p>	
		<p>Técnicas de archivo</p>	
		<p>Sistema de ordenación y clasificación numérico</p>	
		<p>Conservación de documentos</p>	

**ANEXO 6: Imágenes iniciales del Archivo Pasivo de la Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas**



Fuente: Archivo de la Facultad

**Dra. Soraya Rhea G. – DECANA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y ECONÓMICAS**



Fuente: Archivo de la Facultad



Fuente: Archivo de la Facultad



Fuente: Archivo de la Facultad

## ANEXO 7: Carta de Aprobación de la Institución



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

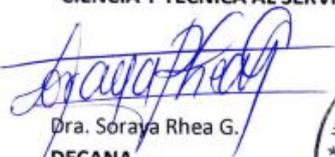
Octubre 20, 2016  
Oficio 0581

Doctor  
Raimundo López  
**DECANO FECYT**

Señor Decano:

En atención al oficio 327-D, me permito informar que se autoriza a la señora Ana Ximena Terán Erazo, estudiante de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, obtenga información y realice las actividades referentes al trabajo de grado "DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ARCHIVO PASIVO DE EXPEDIENTES ESTUDIANTILES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, PERÍODO 2015 – 2016".

Atentamente,  
"CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO",

  
Dra. Soraya Rhea G.  
**DECANA**

Ximena T.



## ANEXO 8: Socialización de Guía



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Resolución No. 001- 073 CEAACES - 2013 - 13

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### CERTIFICO:

Que, la señora ANA XIMENA TERÁN ERAZO con cédula de ciudadanía 1001930153, realizó la Socialización de la **GUÍA PARA EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES ESTUDIANTILES DE GRADUADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE** el día 14 de julio 2017, el material muy interesante, el mismo que tuvo una excelente recepción por los compañeros a los cuales les pareció un material muy práctico y de mucha utilidad para su desempeño laboral en especial el cliente interno y externo.

Ibarra, 14 de julio 2017

Atentamente,

Dra. Soraya Rhea G.  
DECANA FACAE



SCIENTIA ET THECNICUS IN SERVITIUM POPULI

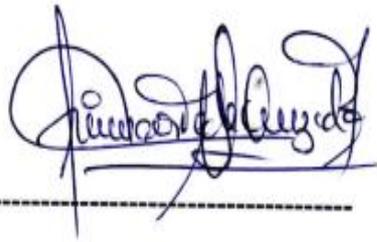
## ANEXO 9: Certificado URKUND

**URKUND**

Documento	<a href="#">Tesis Ximena Teran - correcciones 06 de julio.docx</a> (D29607482)
Presentado	2017-07-11 10:32 (-05:00)
Presentado por	anaximenateran@gmail.com
Recibido	bngordillo.utn@analysis.arkund.com
Mensaje	REVISIÓN TESIS XIMENA TERÁN <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>  1% de estas 35 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

## AUTORÍA

Yo, ANA XIMENA TERÁN ERAZO portadora de la cédula de ciudadanía número 1001930153, declaro bajo juramento que la presente investigación de mi autoría “DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ARCHIVO PASIVO DE EXPEDIENTES ESTUDIANTILES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, PERÍODO 2015 - 2016”, no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que contiene este documento.



**Ana Ximena Terán Erazo**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

#### A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>		1001930153	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		Terán Erazo Ana Ximena	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Ibarra	
<b>EMAIL:</b>		anaximenateran@gmail.com	
<b>TELÉFONO:</b>	2511001	<b>TELÉFONO MOVIL:</b>	0997277780
<b>TÍTULO:</b>	“DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ARCHIVO PASIVO DE EXPEDIENTES ESTUDIANTILES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, PERÍODO 2015 - 2016”		
<b>AUTOR (ES)</b>	Terán Erazo Ana Ximena		
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2017-07-21		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b>		<input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español		
<b>ASESOR / DIRECTOR:</b>	Msc. Noemí Gordillo		

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

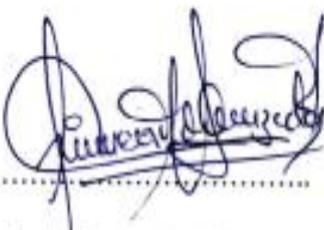
Yo, Terán Erazo Ana Ximena, con cédula de identidad Nro. 1001930153, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o Trabajo de Grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, 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. CONSTANCIA

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 17 días del mes de julio 2017

**LA AUTORA:**

(Firma).....

Nombre: Terán Erazo Ana Ximena

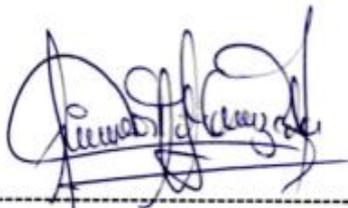
Cédula: 1001930153

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

Yo, ANA XIMENA TERÁN ERAZO, portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 1001930153 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley Intelectual del Ecuador, en calidad de Autor del Trabajo de Grado denominado "DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ARCHIVO PASIVO DE EXPEDIENTES ESTUDIANTILES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, PERÍODO 2015 - 2016", que ha sido desarrollada para la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento en que haga entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a 17 de julio 2017



-----  
**Ana Ximena Terán Erazo**  
ID. 1001930153