



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y**  
**BIBLIOTECOLOGÍA**  
**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTOLOGÍA Y**  
**ARCHIVOLOGÍA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA,**  
**DOCUMENTOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**TEMA:**

“ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2014”.

**AUTORA:**

INCA MEDINA MARCELA ROSSE MARY

**DIRECTORA:**

LIC. MÓNICA SECAIRA DURANGO

**PARES ACADÉMICOS:**

DRA. NELLY AUCANCELA  
LIC. ROCÍO NÚÑEZ AGUIAR

**GUARANDA – BOLÍVAR – ECUADOR**

2014



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y**  
**BIBLIOTECOLOGÍA**  
**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTOLOGÍA Y**  
**ARCHIVOLOGÍA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA,**  
**DOCUMENTOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**TEMA:**

“ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2014”.

**AUTORA:**

INCA MEDINA MARCELA ROSSE MARY

**GUARANDA – BOLÍVAR – ECUADOR**

2014

## **II. DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme él haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi hija, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A la memoria de mi madre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

**MARCELA**

### **III. AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Estatal de Bolívar, porque en sus aulas, recibí conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Escuela de Bibliotecología, Documentología y Archivología.

Especial agradecimiento a la Directora Lic. Mónica Secaira y Pares Académicos Dra. Nelly Aucancela y Lic. Rocío Núñez; por su apoyo en este trabajo, además de sus consejos y amistad.

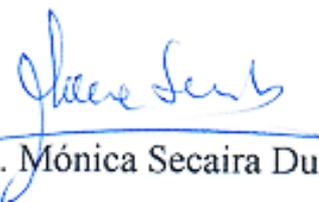
**MARCELA**

## **IV. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA**

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo de graduación titulado **“ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2014”** de la autoría de Marcela Rosse Mary Inca Medina, ha elaborado bajo los lineamientos y disposiciones reglamentarias establecidas por la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, pudiendo continuar con los demás trámites legales para la defensa.

Guaranda, 27 de febrero del 2015

  
Lic. Mónica Secaira Durango  
DIRECTORA

## V. AUTORÍA NOTARIADA

El presente trabajo de graduación: **“ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2014”**, es un trabajo original y creación de: **Inca Medina Marcela Rosse Mary** con C.I; **0200955151**, previo a la obtención del título de Licenciada en Bibliotecología Documentología y Archivología.

  
Inca Medina Marcela Rosse Mary  
C.I; 0200955151

2015-2-01-03-D00056

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, martes veinticuatro de febrero del dos mil quince, ante mi **ABOGADA ELIANA GONZÁLEZ RUIZ, NOTARIA PUBLICA TERCERA DE ESTE CANTÓN GUARANDA**, comparece la señorita **MARCELA ROSSE MARY INCA MEDINA**, portadora de la cédula de ciudadanía número cero dos cero cero nueve cinco cinco uno cinco - - uno, con el objeto de reconocer sus firmas y rúbricas puestas en el presente documento que ANTECEDE. Al efecto juramentada que fue en legal y debida forma, previa la explicación de las penas del perjurio y de la gravedad del juramento y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud dice: Que la firma y rúbrica, puesta en el presente documento, la reconoce como suya propia, la misma que la utiliza en todos sus actos públicos y privados. La compareciente firma en presencia de la Abogada Eliana González Ruiz, Notaria Pública Tercera del cantón Guaranda en virtud de todo lo cual Doy Fé.

  
Srta. **MARCELA ROSSE MARY INCA MEDINA**  
C.C. 0200955151



## VI. TABLA DE CONTENIDOS

### PORTADA

I. DEDICATORIA.....	II
II. AGRADECIMIENTO.....	III
III. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	IV
IV. AUTORÍA NOTARIADA.....	V
V. TABLA DE CONTENIDOS.....	VI
VI. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	VIII
VII. LISTA DE ANEXOS.....	IX
VIII. RESUMEN EJECUTIVO.....	X
IX. INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	1
1. TEMA.....	1
2. ANTECEDENTES.....	2
3. PROBLEMA.....	3
4. JUSTIFICACIÓN.....	4
5. OBJETIVOS.....	6
5.1 Objetivo General.....	6
5.2 Objetivos Específicos.....	6
6. MARCO TEÓRICO.....	7
6.1 RERERENCIAL, GEOREFERENCIAL Y LEGAL.....	7
6.1.1 REFERENCIAL.....	7
6.1.2 GEOREFERENCIAL.....	8
6.1.3 LEGAL.....	9
6.2 CONCEPTUAL.....	12
6.3 TEORÍA CIENTÍFICA.....	16
6.3.1 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS.....	16
6.3.2 ATENCIÓN AL USUARIO.....	30
7. HIPÓTESIS.....	42
8. VARIABLES.....	43
8.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	44
9. METODOLOGÍA.....	46
9.1 MÉTODOS.....	46

9.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
9.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS.....	47
9.4	PROCESAMIENTO DE DATOS.....	48
CAPÍTULO II.....		49
2.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	49
2.2	CONCLUSIONES.....	59
2.3	RECOMENDACIÓN.....	60
2.4	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	61
CAPÍTULO III.....		62
3.	PROPUESTA.....	62
3.1	TÍTULO.....	62
3.2	INTRODUCCIÓN.....	63
3.3	JUSTIFICACIÓN.....	64
3.4	OBJETIVOS.....	65
3.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	66
3.6	PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	94
3.7	RESULTADOS ESPERADOS.....	95
BIBLIOGRAFÍA.....		96
ANEXOS.....		98

## VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro y Gráfico # 1.....	54
Cuadro y Gráfico # 2.....	55
Cuadro y Gráfico # 3.....	56
Cuadro y Gráfico # 4.....	57
Cuadro y Gráfico # 5.....	58
Cuadro y Gráfico # 6.....	59
Cuadro y Gráfico # 7.....	60
Cuadro y Gráfico # 8.....	61

## VIII. LISTA DE ANEXOS

Encuesta.....	151
Guía de Entrevista.....	153
Guía de Observación.....	154
Fotografías.....	154

## **IX. RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de graduación está enfocado en la Organización y Gestión de Archivos para la atención al usuario en el Departamento de Bienestar Estudiantil.

La organización de los documentos desde el momento en que son creados o recibidos, tiene como objeto la localización rápida y efectiva de la información buscada, así como garantizar la conservación de los documentos.

La organización incluye dos funciones específicas: la clasificación y la ordenación. Simplificando mucho, clasificar un documento significa agruparlo por conceptos o asuntos concretos; y ordenar un documento quiere decir establecer una secuencia cronológica, alfabética o numérica dentro de cada grupo y situarlo físicamente en el espacio.

Clasificar, como ya se ha apuntado, consiste en agrupar los documentos bajo conceptos, que, en nuestro caso, reflejan las funciones generales y las actividades concretas del Departamento, dentro de una estructura jerárquica y lógica. De esta manera, se agrupan por separado los documentos académicos, los documentos de personal, los documentos económicos, etc.

## **X. INTRODUCCIÓN**

La administración de documentos se centra en el almacenamiento y la organización de documentos para mejorar el trabajo activo en curso, incluidos la creación de contenido y recursos compartidos dentro de una institución. Cuando las instituciones no cuentan con ningún tipo de sistema de administración de documentos formal, el contenido suele crearse y guardarse de manera no administrada y descentralizada en recursos compartidos de archivos dispersos y en unidades de disco duro individuales.

Esto dificulta a los empleados las tareas de buscar, compartir y colaborar eficazmente en el contenido e impide a las instituciones aprovechar la información y datos valiosos incluidos en el contenido.

En la actualidad la tecnología cubre las necesidades de administración de documentos, que permiten:

- ✓ Almacenar, organizar y localizar documentos.
- ✓ Garantizar la coherencia de los documentos.
- ✓ Administrar los metadatos de documentos.
- ✓ Ayudar a proteger documentos contra el acceso o uso no autorizados.
- ✓ Garantizar procesos de negocio coherentes (flujos de trabajo) para la manipulación de los documentos.

Por lo que el presente trabajo de investigación responde a esa necesidad, para lo cual se encuentra estructurado de la siguiente estructura:

- ✓ En su inicio va entre otras cosas la presentación, índices, resumen ejecutivo e introducción.
- ✓ Primer Capítulo.- Contiene: tema, antecedentes, justificación, objetivos, Marco Teórico, Hipótesis, variables y metodología aplicadas en el proceso investigativo.

- ✓ Segundo Capítulo.- Análisis e interpretación de resultados, comprobación de hipótesis, conclusiones y recomendaciones.
  
- ✓ Tercer Capítulo.- Va el aporte teórico o la propuesta para solucionar el problema de la organización y gestión de archivos que mejorarán la atención a los usuarios del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Estatal de Bolívar.

Es un trabajo de mucha importancia por ser de obligatoriedad jurídica, administrativa y operacional; misma que contribuirá al normal desarrollo de las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil del Alma Mater Bolivarense.

# **CAPÍTULO I**

## **1. TEMA**

**“ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2014”.**

## **2. ANTECEDENTES**

La Universidad Estatal de Bolívar tiene su origen en la Extensión de la Universidad Estatal de Guayaquil, adscrita a la Facultad de Ciencias Administrativas, creada el 22 de octubre de 1977, en la Ciudad de Guaranda. Luego, el 4 de julio de 1989, se le da la categoría de Universidad Estatal de Bolívar, con autonomía administrativa y financiera propia.

Desde aquel entonces, se crea también el Departamento de Bienestar Universitario que tuvo a cargo la atención médica, odontológica, psicológica y social; tanto a empleados, trabajadores como a estudiantes del Centro de Educación Superior.

Hace aproximadamente cuatro años atrás se cambia de denominación como Departamento de Bienestar Estudiantil; aunque, cumple iguales funciones que las anteriores.

Durante toda su trayectoria, dicho Departamento ha mantenido un archivo manual tradicional, el mismo que ha causado alteración, desvió o pérdida de documentos; mismos que provocan pérdida de tiempo, retraso y molestias en la atención a los usuarios; los que por su gran número deben ser atendidos con calidad, calidez y de forma oportuna.

La Universidad Estatal de Bolívar como una Institución de Educación Superior, merece y necesita la organización y gestión de archivos en el Departamento de Bienestar Estudiantil para mejorar la atención a (empleados, trabajadores y estudiantes) los usuarios.

Es preciso señalar que un archivo jamás debe funcionar de manera aislada, es un conjunto que permite mantener ordenada y digitalizada la información que es inviolable y personalizada; que, por ningún concepto debe ser manipulada y/o usada por propios ni extraños al Departamento.

### **3. PROBLEMA**

¿Cómo incide la Organización y Gestión de Archivos, en la atención al usuario en el Departamento de Bienestar Estudiantil?

## **4. JUSTIFICACIÓN**

La organización y gestión de archivos para la atención al usuario en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Estatal de Bolívar, es una prioridad si tomamos en consideración lo siguiente:

Es un mandato constitucional estipulado el Título II de los Derechos; Sección Tercera de la Comunicación e Información, Artículos 16-17-18-19 y 20 de la Constitución vigente en nuestro país.

El “SINAR” que es el Sistema Nacional de Archivo, establece la obligatoriedad de su aplicación y regulación de su funcionamiento, en base a un Reglamento.

La misma Ley de Educación Superior en vigencia hasta la actualidad, obliga organizar y gestionar los archivos en todos los Centros Educativos Superiores: públicos y privados.

Se considera entonces un requerimiento jurídico, técnico y administrativo; la organización y gestión de archivos de manera particular en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Estatal de Bolívar; más aún si la información es importante y personalizada, que bajo ningún punto de vista puede mal utilizada por elementos internos y/o externos al Alma Mater Bolivarenses.

Este trabajo de investigación es importante y justifica plenamente porque es una necesidad, misma que luego de realizar el respectivo diagnóstico, procederá a la elaboración de una verdadera propuesta que solucione definitivamente el grave problema de organización y gestión de archivos en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la UEB y mejore la atención a los usuarios.

Tiene además relación directa con la carrera de Bibliotecología y Archivología, lo que hace sustentar en una teoría científica, conocer a plenitud el problema mediante el diagnóstico y proponer las respectivas soluciones; como también ayuda a formar profesionalmente.

Es factible la investigación porque el tema está aprobado, tiene el apoyo total de directivos, docentes y dicentes del Centro de Educación Superior y constituye un aporte importante a la institución, sin que le cueste un solo centavo.

Tiene pertinencia por desarrollarse en el momento oportuno, en el lugar adecuado y ofrece soluciones que no requieren de inversiones cuantiosas, más por el contrario es muy económico y fácil de aplicar.

Su originalidad radica en que es creación de su autora que conoce del tema por trabajar en ese Departamento y no es igual o parecido a otros trabajos de archivología.

Es un aporte científico que ayuda a resolver el problema de organización y gestión de archivos para mejorar la atención de los usuarios del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Estatal de Bolívar y constituirá un aporte a otras investigaciones futuras.

La importancia investigativa es también porque la ciencia y la tecnología deben estar al servicio de la comunidad universitaria y es necesaria que la información sea digitalizada para garantizar su seguridad y oportunidad de atención a los usuarios.

Produce trascendencia histórica y social por que cumple la Ley, sirve de mucho a empleados, trabajadores y estudiantes del Alma Mater Bolivarenses con relación al buen vivir y fortalece los lazos de unidad y convivencia universitaria.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 Objetivo General**

- ✓ Mejorar la organización y gestión de archivos para la atención al usuario en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Estatal de Bolívar, año 2014.

### **5.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar el diagnóstico situacional de la organización y gestión de archivos en el Departamento de Bienestar Estudiantil, como su incidencia en la atención a los usuarios.
- ✓ Fundamentar la investigación en una teoría científica adecuada a las dos variables establecidas en el tema.
- ✓ Elaborar un Manual de Organización y Gestión de Archivos que mejore la atención al usuario del Departamento de Bienestar Estudiantil de la UEB.

## **6. MARCO TEÓRICO**

### **6.1 REFERENCIAL, GEOREFERENCIAL Y LEGAL**

#### **6.1.1 REFERENCIAL**

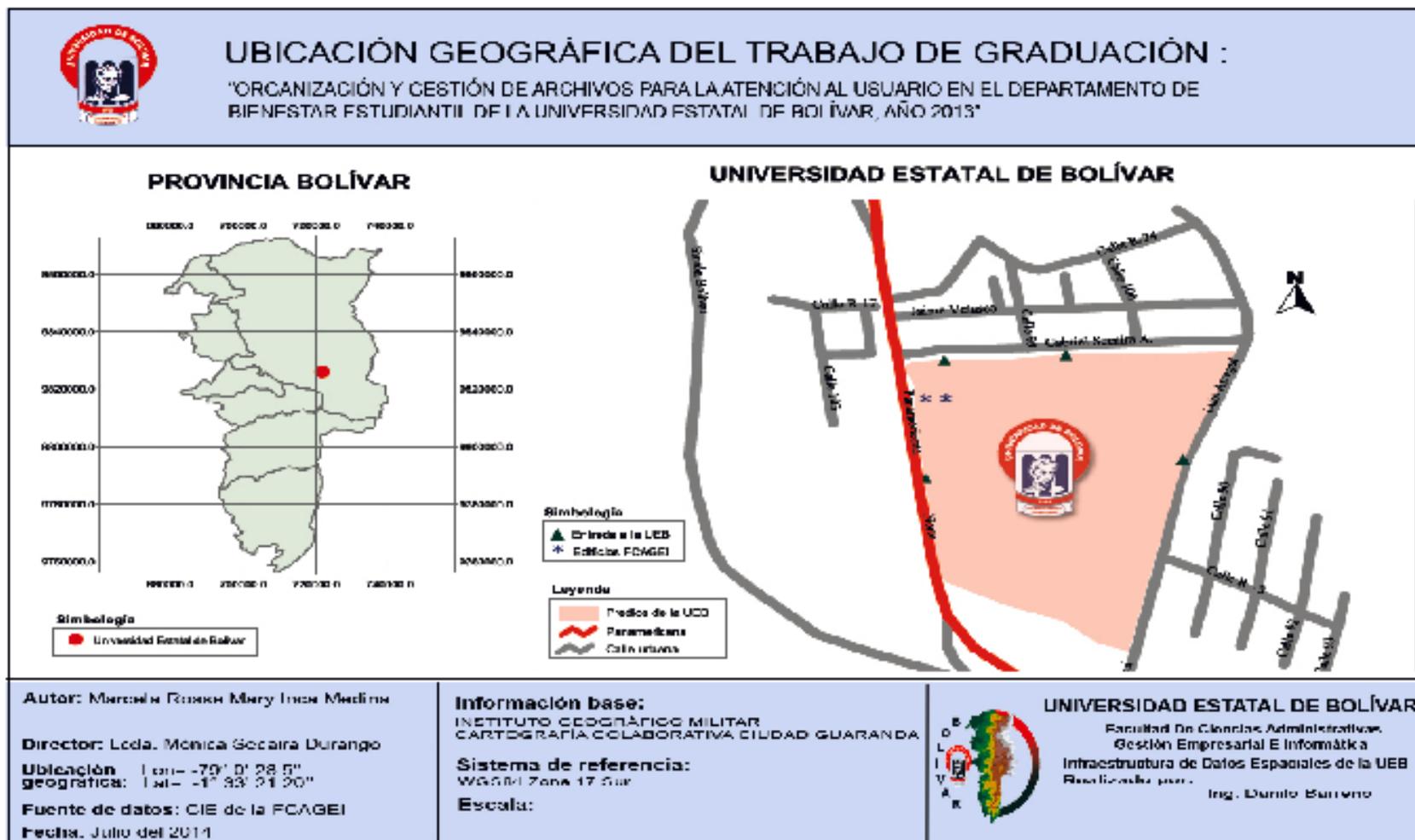
##### **CREACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

La Universidad Estatal de Bolívar, es una entidad autónoma con personería jurídica, de derecho público, de educación superior.

Su dominio principal es la ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar. Creada mediante ley N°. 32 publicada en el registro oficial N°. 225 Del 4 de julio de 1989, se rige por la Constitución Política de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de la Educación Superior, la Ley de Creación de la Universidad Estatal de Bolívar, este Estatuto, Reglamentos manuales de funciones e instructivos y resoluciones expendidas por los organismos del sistema de educación superior establecidos en la Ley Orgánica de Educación Superior y el Honorable Consejo Universitario.

Este trabajo investigativo titulado “ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2014” se desarrolló en el mencionado Centro de Educación Superior que se encuentra ubicada en la Provincia Bolívar, Cantón Guaranda, Parroquia Veintimilla, en el kilómetro dos y medio de la vía Guaranda-Ambato.

## 6.1.2 GEOREFERENCIAL



### **6.1.3 LEGAL**

#### **Constitución de la República del Ecuador**

##### **Título II**

##### **De los Derechos**

##### **Sección Tercera**

##### **De la Comunicación e Información**

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelaré que en su utilización prevalezca el interés colectivo.

2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las 26 personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.
3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Art. 19.- La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente.

Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos.

Art. 20.- El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, y el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación.

## **REGLAMENTO DE GRADUACIÓN DE LA FACULTAD<sup>1</sup>**

El Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de acuerdo al Art. 34 del Reglamento de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, el trabajo de graduación constituye uno de los requisitos obligatorios para la obtención del título otorgado en cualquiera de los niveles de formación. Dichos trabajos pueden ser estructurados de manera independiente o como consecuencia de un Seminario de fin de carrera, de acuerdo a la normativa de cada institución.

---

<sup>1</sup> Reglamento de Graduación y Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar.

## 6.2 CONCEPTUAL

**Administración.-** Es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.<sup>2</sup>

**Alma Mater.-** una escuela, colegio o universidad, que se ha atendido o desde el que se ha graduado

**Archivo.-** Es un conjunto de información binaria; es decir, un conjunto que va de 0 a 1. Este archivo puede almacenarse para mantener un registro de esta información.

**Archivología o archivística.-** es la ciencia de los archivos. Como tal, se ocupará de la historia, la creación, la organización, el servicio de la sociedad.

**Archivología.-** Es una disciplina informativa forma parte del conjunto en que está la información documentada como hilo conductor. La distingue el hecho de que centra su actividad en el Archivo. Es contemporánea con la Bibliotecología.

**Asistencia.-**Es el conjunto de acciones planificadas con anticipación, su objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa o institución para lograr las metas y objetivos de expansión y crecimiento; encaminada a generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de todos los clientes.

**Atención al Usuario.-** es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes

**Atención Médica.-** atención médica o atención sanitaria, es la prevención, tratamiento y manejo de la enfermedad y la preservación del bienestar mental y físico a través de los servicios ofrecidos por las profesiones de medicina, farmacia, odontología, enfermería y afines.

---

<sup>2</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>

**Atención Odontológica.-** Recibir atención odontológica debe convertirse en una acción natural, sin temores ni angustias y que se realice periódicamente, pues de ello depende en gran medida la salud oral.

**Atención.-** Prestar servicios secretariales al público que asiste a la institución, con calidad y calidez.

**Ayuda Social.-** Es un sistema de protección y apoyo a la independencia de las personas y sus familias cuyos ingresos económicos hayan disminuido considerablemente a causa de la enfermedad, lesiones o fallecimiento del cabeza de familia, etc.

**Bibliotecología.-** Es la disciplina encargada de la organización y administración de las bibliotecas.

**Bienestar Estudiantil.-** es el servicio que tiene como misión procurar la mayor cantidad de bienestar posible en el plano académico y personal-social.

**Calidad.-** La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.<sup>3</sup>

**Calidez.-** se refiere a la cordialidad, al afecto humano, implica pensar en el bien propio, el bien ajeno y el bien común.

**Confidencialidad.-** es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.

**Correspondencia.-** Carta, medio de comunicación escrito que un emisor (remitente) envía a su receptor por medio del correo postal.

**Cortesía.-** Es la demostración de afecto y respeto hacia las demás personas.

**Desempeño.-** Realización de las tareas propias de un trabajo.

---

<sup>3</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

**Diagnóstico Situacional.-** es un tipo de diagnóstico que permite producir conocimientos para la acción y toma de decisiones adecuada a la realidad y el contexto de los actores sociales involucrados en torno a un tema significativo para estos en forma participativa e inclusiva.

**Dicentes.-** Persona que cursa estudios y recibe enseñanzas.

**Eficacia.-** Se refiere al grado en que se logra un objetivo; esto es, en qué medida, las metas responden a las propuestas. Los objetivos se diseñarán; en un subsistema que garantice la calidad del proceso formativo

**Eficiencia.-** Es realizar bien el trabajo poner todo nuestro esfuerzo y voluntad. Nadie es indispensable y otra persona podría desempeñar nuestra labor.

**Estandarización.-** Adaptación o adecuación a un modelo, normalización.

**Factible.-** Que puede ser hecho o realizado.

**Fichero.-** es un sistema real o virtual de organización de la información mediante una clasificación determinada.

**Gestión.-** Acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa.

**Organización.-** son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo.

**Personalizada.-** Referirse a una persona en particular al decir o relatar algo.

**Pertinente.-** Que se refiere o atañe a lo que se expresa a continuación.

**Planificación.-** Es la primera función de la administración, y consiste en determinar las metas u objetivos a cumplir. La planificación incluye seleccionar misiones y objetivos como las acciones para alcanzarlos; requiere tomar decisiones; es decir, seleccionar entre diversos cursos de acción futuros.

**Puntualidad.-** Viene a formar parte de la responsabilidad, de llegar con atención y olvidarse de las excusas.<sup>4</sup>

**Relaciones Humanas.-** es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos.

**Responsabilidad.-** Es realizar el trabajo con eficiencia, prontitud y cumplir a cabalidad con el asignado.

**Sistema de Archivo.-** 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.

**Teoría Archivista.-** es el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes al almacenamiento de documentos, buscando que dicha documentación se mantenga en el tiempo, pueda ser consultada y clasificada.

**Valoración Documental.-** labor intelectual por la cual se denomina los valores primarios y secundarios de los documentos, con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital.

---

<sup>4</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Puntualidad>

## **6.3 TEORÍA CIENTÍFICA**

### **6.3.1 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS**

#### **Concepto de archivo:**

La palabra archivo, del latín archivium, presenta tres acepciones distintas de acuerdo con el Diccionario de la R.A.L.E.:

Local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no sólo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos documentos y el mueble/s que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan).

La misma Administración reconoce estas definiciones de archivo en la Ley de Patrimonio Histórico Español. Otras disposiciones hacen referencia al archivo como aquella institución cuya función primordial es la de reunir, organizar, conservar y difundir, utilizando las técnicas adecuadas, dichos conjuntos de documentos para el cumplimiento de los fines anteriormente mencionados.

También se le da este nombre al servicio especializado (Servicio de Archivo) cuya misión consiste en recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos.

Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario.

El material de archivo más corriente lo constituyen: Carpetas, archivadores tipo Z, guías, etc.

### **Clases de archivos:**

Según el grado o frecuencia de utilización:

**Archivos activos o de gestión:** recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.

**Semiactivos:** contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.

**Inactivos:** recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental.

### **Según el lugar de emplazamiento:**

**Generales o centralizados:** documentos que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos.

**Descentralizados o parciales:** se encuentran en las distintas dependencias de la entidad. Estos a su vez pueden ser:

**Departamentales o por secciones.-** en el propio departamento por ser utilizado constantemente por este.

**Personales.-** de cada puesto de trabajo para que pueda ser de acceso inmediato a la persona que trabaja con ellos.

Estas dos clasificaciones no son excluyentes, sino que se complementan entre sí.

**Concepto de documento:** Para la Real Academia Española documentar significa "probar documentos", al mismo tiempo define como documentos "un escrito o cualquier otra cosa que pruebe o acredita algo". Este sería el Concepto general de documento.

La Ley de Patrimonio Histórico Español define el documento como "toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soporte informáticos.

Desde el punto de vista administrativo, documento sería toda información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo.

Tendrán la consideración de documento público administrativo los documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas. Cada Administración Pública determinará reglamentariamente los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de documentos públicos o privados.

Las copias de cualesquiera documentos públicos gozarán de la misma validez y eficacia que estos siempre que exista constancia de que sean auténticas.

El documento oficial reúne, en general, las mismas características que los demás documentos aunque con algunas salvedades:

En ellos se establece una relación entre las personas físicas o jurídicas con la Administración Pública o de diferentes organismos públicos entre sí.

La mayoría de estas relaciones se realizarán a través de unos impresos ya preestablecidos o normalizados;

Ha de quedar constancia de la fecha de recepción del documento.

Como se desprende de lo visto hasta ahora, el soporte material puede ser muy variado y cada vez con más frecuencia se utilizan los soportes audiovisuales, gráficos, informáticos, nos centraremos en el documento escrito que sigue siendo el más utilizado y el que con más frecuencia vamos a manejar.

El documento, al mismo tiempo que fuente de información, se reconoce legalmente como prueba de que un acto ha sido o no ejecutado, aunque no todos los documentos se encuentran regulados adecuadamente.<sup>5</sup>

### **Soporte Documental**

Medios en los cuales se contiene información, según los materiales empleados.

Además de los archivos en papel existen los Archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

El término "conservación", en el ámbito de los archivos y bibliotecas, hace referencia a todas aquellas medidas destinadas a proteger adecuadamente los documentos, con el fin de prolongar su utilización en condiciones óptimas durante el mayor tiempo posible.

Existen dos corrientes diferentes sobre la disciplina de la Conservación. La anglosajona, que a su vez se divide en otras dos disciplinas, la denominada Preservation, que determina las medidas preventivas de permanencia y durabilidad de los documentos, y la Conservation, que determina las medidas a tomar para la restauración de los documentos deteriorados. Y la latina, en la que se contempla una única disciplina llamada Conservación, de la que forman parte la Preservación y la Restauración. La primera, también denominada Conservación Preventiva, se ocupa de la prevención del deterioro

---

<sup>5</sup> I. Luque, J.A. Romero y M.A. Gómez-Nieto. 1998. Ficheros: Organizaciones Clásicas para el Almacenamiento de la Información. I. Luque, J.A. Romero y M.A. Gómez-Nieto. 1998.

de los documentos y la segunda de la reparación y recuperación funcional de los documentos deteriorados.

Después de esta aclaración terminológica sobre los conceptos conservación, preservación y restauración, nos vamos a centrar en el papel que han desempeñado estas disciplinas en el campo de las Ciencias de la Documentación.<sup>6</sup>

### **Funciones del archivo:**

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación.

Estos documentos se conservaran debidamente ordenados y clasificados. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad. El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.

Otra función del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.<sup>7</sup>

### **El archivo físico.**

Son aquellos que en forma permanente van almacenar información en el disco.

---

<sup>6</sup> Dupla del Moral, A. Manual de archivos de oficina para gestores: Comunidad de Madrid. Madrid: Marcial Pons, 1997.

<sup>7</sup> R. Elmasri y S. Navathe. Sistemas de Bases de Datos. Conceptos fundamentales. 3a edición. 2001.

Cada archivo físico contiene únicamente un formato de registro de longitud fija. Puede tener una vía de acceso en secuencia por claves para presentar los datos en una secuencia distinta del orden en que se añadieron los registros

Custodia y administración de archivos físicos inactivos y activos manteniendo la confidencialidad y disponibilidad de la información.

El proceso consiste en la recepción, codificación, elaboración de base de datos, almacenamiento, administración y transporte los archivos físicos.

Contamos con bodegas dotadas con los elementos y sistemas necesarios para cumplir con requisitos de conservación y garantizar su seguridad.

### **El edificio de archivo.**

La protección y preservación del patrimonio documental, bibliográfico y hemerográfico implican, entre otros, dos grandes aspectos: su control físico y su control intelectual. Por un lado, es menester procurar las condiciones básicas que permitan la conservación de los soportes originales de la información; por otro, es preciso contar con instrumentos de consulta que permitan recuperar en forma oportuna y eficaz dicha información.

Esto ocurre porque, por distintas razones, dicho patrimonio ha padecido condiciones de descuido imputables en muchos casos al escaso interés institucional en aquello que constituye nada menos que su propia memoria; más aún, la memoria colectiva de la nación.

En lo que hace a la conservación propiamente dicha, el combate de los problemas habituales que se derivan de las condiciones climáticas, de la humedad, de las plagas, del deterioro natural del papel, especialmente por su fabricación con celulosa desde hace dos siglos, es una constante que, pese a sus avances, no ha encontrado soluciones definitivas.

Por ende, una preocupación común a los archivos y bibliotecas, e incluso en museos, es encontrar remedios prácticos y asequibles para asegurar la preservación de sus acervos. De lo anterior se desprende la necesidad, en el nivel nacional, de procurar el establecimiento de políticas y normas sobre conservación en las instituciones públicas y privadas dedicadas a la protección del patrimonio.

### **Mobiliario de archivo**

- ✓ Mobiliario de archivo: Mobiliario de archivo metálico, Mobiliario de archivo modular, Mobiliario de archivo modular Archivo Tec, Mobiliario de archivo Multiuso, Mobiliario de archivo plano.
- ✓ Carritos
- ✓ Lámparas: Lámparas de pie, Lámparas de sobremesa.
- ✓ Mesas: Mesas de centro, Mesas para impresora, Mesas de oficina, Mesas para ordenador.
- ✓ Postes
- ✓ Protectores de suelo
- ✓ Sillas: Sillas de conferencias, Sillas de contacto permanente, Sillas de dirección, Sillas de espera, Sillas standard, Sillas sincronizadas.
- ✓ Taburetes
- ✓ Carretilla
- ✓ Cestas de almacenamiento

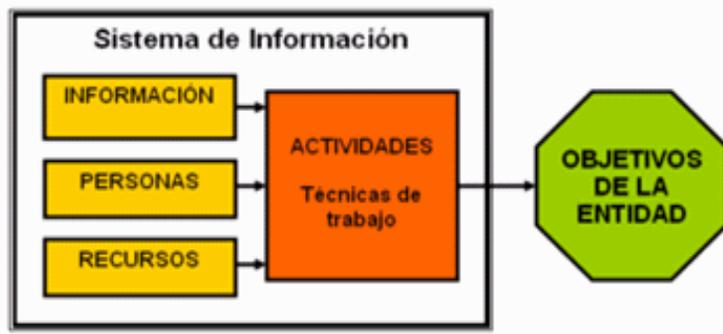
### **Condiciones ambientales y de seguridad.**

- ✓ Ubicado en un lugar donde no exista ninguno de los peligros identificados en la norma para los documentos a causa de la ubicación, el entorno, el fuego, el agua, los almacenamientos inadecuados, los robos, el vandalismo, el terrorismo.

- ✓ Rentable y con poco coste energético, valorado para toda su vida planificada (mínima de 20 años) y, preferentemente, con espacio para ampliaciones más allá de la duración planificada.
- ✓ Que no dependa excesivamente de equipamientos y maquinaria de alta tecnología para mantener un entorno estable y donde los equipos funcionen siempre correctamente.
- ✓ Donde exista una estrategia global de protección contra incendios, preferentemente con un sistema de extinción automático mediante rociadores de agua o un gas homologado (en las tres bibliotecas nacionales –la británica, la escocesa y la galesa- se ha instalado rociadores de agua por su efectividad, menor coste y mayor respeto ecológico)
- ✓ Con la zona de almacenamiento tan definida y controlada que queden minimizados todos los riesgos de incendios e inundaciones, especialmente los derivados de las salas de máquinas de los sistemas de climatización.
- ✓ Donde cada tipo de material se almacene en el entorno más apropiado (requisitos específicos para los materiales fotográficos, sobre todo respecto a su aclimatación antes de una consulta)

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN**

El Sistema formal es para recabar, integrar, comprar, analizar y difundir información interna y externa de la empresa en forma oportuna, eficaz y eficiente.



Elementos de un sistema de información

Un sistema de información (SI) es un conjunto organizado de elementos, estos elementos son de 4 tipos:

- ✓ Personas.
- ✓ Datos.
- ✓ Actividades o técnicas de trabajo.

Recursos materiales en general (típicamente recursos informáticos y de comunicación, aunque no tienen por qué ser de este tipo obligatoriamente).

Todo ese conjunto de elementos interactúan entre sí para procesar los datos y la información (incluyendo procesos manuales y automáticos) y distribuirla de la manera más adecuada posible en una determinada organización en función de sus objetivos. Normalmente el término es usado de manera errónea como sinónimo de sistema de información informático, estos son el campo de estudio de la tecnología de la información (IT), y aunque puedan formar parte de un sistema de información (como recurso material), por sí solos no se pueden considerar como sistemas de información, este concepto es más amplio que el de sistema de información informático. No obstante un sistema de información puede estar basado en el uso de computadoras, según la definición de Langefors este tipo de sistemas son:

Un medio implementado tecnológicamente para grabar, almacenar y distribuir expresiones lingüísticas, así como para extraer conclusiones a partir de dichas expresiones.

Los procesos analizados están relacionados con los servicios que hemos considerado esenciales para el desarrollo de la función de gestión documental y archivo:

- ✓ Los ingresos
- ✓ La identificación, valoración, selección y eliminación
- ✓ La descripción
- ✓ La conservación
- ✓ Las consultas y los préstamos
- ✓ La reproducción de documentos

La gestión de quejas y sugerencias y las actividades de formación y difusión: cursos, exposiciones, visitas.

Los servicios prestados por los archivos son la resolución de consultas, el préstamo de documentos, la gestión de quejas y sugerencias y la difusión y la formación de usuarios.

La gestión de los ingresos, la identificación, valoración, selección, eliminación, descripción y conservación son actividades necesarias para la prestación de esos servicios.<sup>8</sup>

### **Los procesos de gestión documental**

Son aquéllos relacionados con el tratamiento al que son sometidos los documentos desde el momento en el que se van a transferir al archivo hasta que están en disposición de ser consultados por los usuarios.

---

<sup>8</sup> Doyle, M. y Freniere, A. La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas: un estudio RAMP. Paris: UNESCO, 1991.

## **Ingresos**

Se estudian como una función principal que tiene como finalidad la entrada de documentos en el archivo para su custodia y servicio. Es una agrupación de procesos cuyas finalidades son conocer el grado de ejecución de las transferencias previstas, el nivel de ocupación de los depósitos para prever las necesidades de espacio a corto plazo y el volumen de incremento para poder realizar esas previsiones. Como consecuencia, los procesos encaminados al desarrollo de esta función llevan asociados tres indicadores:

- ✓ % de ingreso de documentos
- ✓ % de ocupación de los depósitos
- ✓ % de crecimiento anual del volumen de documentación

## **Identificación, valoración, selección y eliminación**

Desde un punto de vista conceptual, la dificultad de este proceso estriba en que es transversal a dos funciones archivísticas, organización y valoración, y agrupa otros dos procesos, identificación y selección. Llevan asociados dos indicadores:

- ✓ Identificación y valoración
- ✓ Selección y eliminación

## **Descripción**

La descripción es una función, pero también es un proceso. De acuerdo con la Norma Española de Descripción Archivística (NEDA)<sup>9</sup>, es la función consistente en la elaboración de representaciones de documentos de archivo y, en su caso, de otras entidades archivísticas, como agentes, funciones, etc. Este proceso lleva asociados dos indicadores:

---

<sup>9</sup> MINISTERIO DE CULTURA: <http://www.mcu.es/archivos/docs/NedaAnalisis.pdf>. Consultado el 15 de septiembre de 2010.

- ✓ % de unidades documentales descritas
- ✓ % de otras descripciones

## **Conservación**

Es la función consistente en la adopción de medidas encaminadas a asegurar la preservación a largo plazo de los documentos, de modo que queden garantizadas su autenticidad, integridad, fiabilidad, disponibilidad y plena eficacia jurídica. Estas medidas se enmarcan en los procesos de:

- ✓ Conservación preventiva
- ✓ Instalación
- ✓ Reproducción con finalidad de conservación
- ✓ Restauración
- ✓ Preservación digital

## **Procesos para la prestación de servicios**

Se definen los servicios de archivo como "cada una de las prestaciones realizadas para cubrir la demanda de un usuario como resultado o producto de un proceso".

Si esta definición parece tan evidente, no lo es tanto determinar cuáles son los procesos que integran el servicio como función. Procesos que, además, se presenta de forma concatenada, como el préstamo y la consulta., por ejemplo. Se concretan en tres procesos bien diferenciados:

- ✓ **Consulta de documentos:** proceso por el cual se facilita al usuario. previa solicitud, la entrega y uso de los documentos o de la información requeridos. Podemos diferenciar entre consulta de documentos, que es una consulta presencial en la que el requerimiento del usuario son documentos de archivo, y

consulta de información, en la que se la proporciona al usuario información relativa a documentos u otros recursos archivísticos. Este proceso lleva asociados los siguientes indicadores:

- ✓ **Préstamo de documentos:** se diferencia de la consulta en que el préstamo consiste en una salida temporal de los documentos del archivo, bien a la oficina productora o a otra unidad autorizada para ello, que han de ser devueltos en un plazo regulado. Lleva asociado el indicador "Préstamo de documentos".
- ✓ **Reproducción de documentos:** Consiste en proporcionar copias de documentos a los usuarios, previa solicitud, y lleva asociado un indicador con el mismo nombre, "Reproducción de documentos".<sup>10</sup>

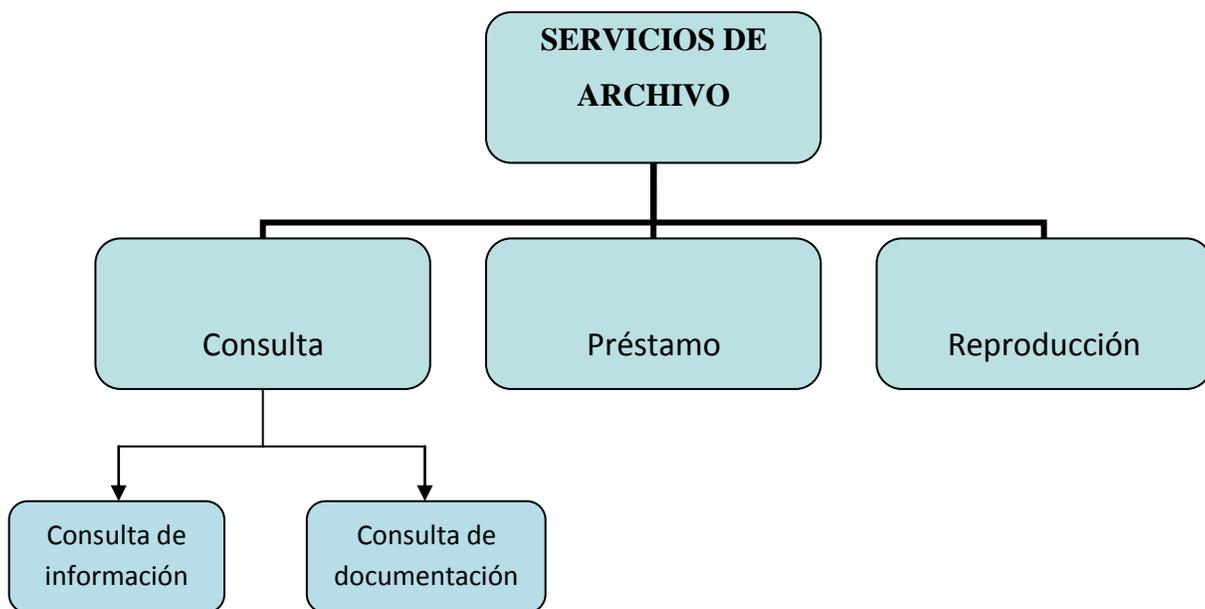


Figura 3. Servicios de archivo

### Procesos para la formación de usuarios y para la difusión

Bajo este epígrafe se enmarcan las actividades desarrolladas por el archivo para la formación de usuarios, actividades educativas relacionadas con el archivo y sus fondos,

<sup>10</sup> Norma UNE 66175: Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores.' (UNE 66175:2003) | elaborada por el Comité Técnico AEN/CTN 66 Gestión de la Calidad. Madrid: AENOR, 2003. 30 p.

dirigidas a grupos específicos de usuarios, como escolares, jubilados, etc., y las actividades de difusión, cuya finalidad es dar a conocer los fondos del archivo, como son las exposiciones, publicaciones, páginas web, apariciones en medios de comunicación y colaboraciones con otras instituciones culturales. Los procesos para el desarrollo de estas actividades llevan asociados dos indicadores:

- ✓ Actividades, que nos permite conocer el grado de ejecución de la planificación del archivo y su repercusión
- ✓ Usuarios, que nos permite evaluar el interés de los usuarios en las actividades propuestas

## 6.3.2 ATENCIÓN AL USUARIO

Las personas que trabajan dentro de una institución de educación superior y toma contacto con el público, se identifican como si fueran la organización; porque es el reflejo de la misma.

Queda demostrado que estadísticamente los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre todas las cosas; un servicio con calidad y calidez.

Ofrecer un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.<sup>11</sup>

- ✓ **Cortesía:** El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es sumamente útil.
- ✓ **Atención rápida:** Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- ✓ **Confiabilidad:** Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- ✓ **Atención personal:** Nos agrada y nos hacen sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.
- ✓ **Personal bien informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.
- ✓ **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Edison Márquez - Atención al ciudadano en un entorno Cloud Computing

<sup>12</sup> GDT. Asesoramiento Empresarial SA: Atención al Cliente. Ed. Confederación de Empresarios de Andalucía. Sevilla, 2000.

## **La atención al público depende de su formación.**

La mejor forma de atender bien es cuando ayudamos. Si usted sólo atiende y no proporciona ninguna ayuda, sus clientes siempre se van a sentir mal atendidos.

La atención al público o la atención al cliente la valoramos solo cuando somos mal atendidos, bien sea en un establecimiento comercial o en una institución pública.

Es de suma importancia y valor de atender bien al público en cualquier organización de servicio.

Resulta casi imposible encontrar instituciones que premien claramente a sus empleados por la buena atención al público, o que tengan indicadores para evaluar su desempeño.

Lo que hace difícil consolidar una cultura organizacional orientada al servicio del cliente o usuario.

En la educación actual, las contradicciones son notorias. No existen carreras universitarias que incluyan la atención al público como un área clave del aprendizaje, aunque este sea un aspecto fundamental en el trabajo de cualquier profesional.

Todos los días nos encontramos con profesionales que tienen buena formación técnica, pero tienen un trato deplorable hacia el usuario. En la mayoría de los casos no están conscientes de eso. Simplemente no comprenden los diferentes aspectos sociológicos involucrados en su área de trabajo.

Todos esperamos una buena actitud, por ejemplo, en un restaurante, una farmacia o en la entrada de un teatro. Pero en un hospital, en una funeraria o en el departamento de accidentes de una empresa de seguros usted espera que la actitud sea apropiada a las circunstancias.

Sí sólo cumple con su responsabilidad técnica-formal de su cargo, aún con “buena actitud”, sus clientes siempre se van a sentir mal atendidos por usted.<sup>13</sup>

### **Aspectos de fondo ignorados**

La atención al público requiere de técnicas relacionadas con la comunicación interpersonal, verbal y no-verbal. Pero las técnicas pueden ser completamente inútiles si faltan ciertas condiciones:

1. Que la atención al público tenga para usted especial valor personal, profesional y social. Lo cual se traduce en ayudar a la gente con gusto de hacerlo.
2. Que usted comprenda cuáles son las expectativas claves que tenemos las personas cuando somos atendidas, y cuáles son los aspectos que valoramos más en el trato de quienes nos atienden.

Atender no significa automáticamente atender bien. Sólo atendemos bien cuando ayudamos. Si usted sólo atiende y no proporciona ninguna ayuda, sus clientes siempre se van a sentir mal atendidos. Así que si usted atiende público en realidad su trabajo consiste en ayudar a cada persona que usted atiende.

En ciertos momentos el ayudar puede ser un acto que no sea bien comprendido, pero ayudar a la gente es probable el trabajo más noble y digno que puede realizar cualquier ser humano. Y cuando usted ayuda con gusto y de manera auténtica su trabajo cobra un valor inigualable.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Juan Carlos Jiménez – Atención al público -06/05/2011

<sup>14</sup> Jiménez Juan Carlos. El arte de atender al público. Febrero 2010

## **Técnicas de atención al usuario**

En cualquier institución y muy especialmente en aquellas cuyo objeto de su actividad es la venta de productos y servicios, la productividad se mide en términos de satisfacción del cliente y el grado de esta satisfacción va más allá de la calidad del servicio, pues en su valoración entra en juego un factor dominante:

### **La atención al cliente**

Actualmente la mayoría de servicios existentes en el mercado, poseen características muy similares. Esta homogeneidad dificulta enormemente los esfuerzos de las empresas por diferenciar sus productos o servicios respecto a los competidores. Por lo tanto el mejor camino para obtener la confianza del consumidor y lograr el éxito deseado, es ofrecer un servicio de “atención al público”.

La atención al cliente es el nexo de unión de tres conceptos: **Servicio al cliente, satisfacción del cliente, y calidad en el servicio**. Mediante el esmerado trato en la prestación del servicio, el cuidado de los detalles, la disposición de servicio que manifiestan los empleados, el cumplimiento de servicios, etc.... se logra complacer y fidelizar al cliente. Es una filosofía que no tiene resultados inmediatos, pero es un objetivo permanente de toda la empresa y de todo el personal.

### **La comunicación efectiva**

Cuando nos **comunicamos** con alguien no solamente emitimos un mensaje, también **recibimos** una respuesta y nuevamente **comunicamos** ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

Las comunicaciones comprende el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que conforman los mercados objetivos de la empresa.

En términos generales podemos agrupar dos tipos de comunicación:

- a) **Comunicación verbal.-** Es la que expresamos mediante el uso de la voz:  
**Saludar al público con calidez.-** Esto hará que el público se sienta bienvenido.  
**Ser precisos.-** No se deben utilizar frases como "Haré lo que más pueda". El público no entiende que es "lo que más podemos".
- b) **Pensar antes de hablar.-** Cuanto más sepamos acerca del público, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.
- c) **Comunicación no verbal.-** La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes.

Investigaciones recientes demuestran que en una disertación, una comunicación personal ante un grupo de individuos,

- ✓ El 55 % del impacto de transmisión se concreta a través del lenguaje corporal y los gestos,
- ✓ El 38 % llega mediante el tono de voz, cadencia, etc. Y sólo
- ✓ El 7 %, a través del contenido y el significado de las palabras.

Utilicemos la sonrisa, postura, vestimenta, gestos, que son ejemplos de la comunicación no verbal, para capitalizar la satisfacción del público. <sup>15</sup>

### **Pasos para desarrollar un sistema de atención al usuario**

El desarrollo de un sistema de atención al usuario exitoso puede basarse en los siguientes pasos que indicamos a continuación:

---

<sup>15</sup> <http://tiposdecomunicacion.net/>

## **Pasos**

**Involucre al Gerente.** Logre desarrollar o mejorar un sistema de atención al usuario sin el apoyo de quien gerencia la institución es como nadar en contra de la corriente. El compromiso de desarrollarlo debe de partir de los altos mandos, ellos deben de ser los encargados de establecer una visión clara de lo que va a ser el sistema de atención al usuario y sobre todo el cómo deberá de implantarse dentro de la organización. Esto con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios así como retenerlos y apoyarlos a través del tiempo. Toda estrategia de la creación o mejora del servicio al usuario debe ser el punto central.

**Conoce a los usuarios a fondo.** Debe lograr conocer y entender a los usuarios más de lo que ellos se conocen a sí mismos; es decir, saber que les gusta, que les desagrada, cuáles son sus necesidades, expectativas, que esperan de ti. Debes ser capaz de identificar las razones por las cuales tus usuarios compran tus productos o servicios.

Debes de conocer a tus usuarios en tal grado que puedas decir que es lo que los hará usuarios fieles de tus productos y servicios. Este proceso no termina en sólo conocerlos a fondo sino también debemos de aprender de ellos, debido a que sus necesidades y requerimientos cambian diariamente.<sup>16</sup>

**Desarrolle o actualice los estándares de calidad.** Defina cuáles son los estándares de calidad que sean tangibles para sus usuarios. Ejemplos de ellos pueden ser: tiempos de entrega, información correcta, tiempo en que se atiende a un usuario, periodos de tiempo de espera, etc. Verifica que los estándares estén acorde con los requisitos del usuario, si no es así modifícalos y actualízalos.

**Contrate personal con espíritu de servicio.** No contrates personal por contratar. Desarrolla un nuevo perfil para la selección de personal basado en el espíritu de servicio.

---

<sup>16</sup> Cortez Berrocal Raúl: Gestión Procesos Productivos Empresariales- año 2006

Identifica cuáles son esas cualidades con las que cuentan las personas con espíritu de servicio y contrátalas. No pierdas el tiempo contratando personas que no tienen las cualidades necesarias para los puestos de atención al usuario.

**Capacite a todos los colaboradores.** Capacite a todo el personal, que entiendan cuales son los requisitos y principios del sistema de atención al usuario, es decir, todo lo relacionado para que ellos tengan las herramientas suficientes para que puedan realizar todas sus tareas bien y a la primera. Explique cuáles son los estándares establecidos.

**Felicite y recompense los logros obtenidos.** Si va a exigir debe de compensar. Puede brindar incentivos a sus empleados, no necesariamente puede ser dinero sino también incentivos no monetarios, como lo son: diplomas, reconocimiento público, boletos para funciones de cine, etc. Use su imaginación.

**Obsesiónese en atender a sus usuarios.** Recuerde siempre un negocio sin usuarios no existe, los usuarios son la base de todo negocio, que no se le olvide. Si lleva a cabo un servicio mediocre perderá usuarios. No pierda más el tiempo y obsesiónese con sus usuarios.

**Haga de la constancia en la mejora continua e innovación un hábito.** Busque siempre mejorar, no caiga en la mediocridad o en la creencia en que su sistema es perfecto. Recuerde el sistema está hecho por personas, y que siempre se encontrará en continuo movimiento. Desarrolle el hábito de la mejora. Todo en esta vida cambia y si su empresa no cambia o se adapta a las nuevas necesidades de los usuarios **está destinado al fracaso.**

### **¿Cómo dar una buena atención al cliente?**

En nuestro trabajo diario nos relacionamos con clientes internos y externos, a quienes debemos brindar una buena atención, para lograr una mejor satisfacción de sus necesidades y deseos.

El desarrollo y progreso de un negocio, actividad comercial o profesional, puede verse afectado si no damos una buena atención a los clientes. Escuchar es un sinónimo de atención, por ello uno de los puntos a considerar cuando atendemos a un cliente, ya sea personalmente o por teléfono, son las reglas básicas de comunicación que implican cortesía, buenos modales; y habla amena. Una buena atención al cliente va a depender de que sigamos unas reglas básicas.

### **Reglas básicas para una buena atención al cliente:**

1. La primera regla es que nos debe gustar la acción de prestar un servicio al cliente con excelencia y calidad.
2. Debemos escuchar al cliente. Para ello aclara y repite lo que entendiste en tus propias palabras.
3. Nunca discutamos con el cliente. Dejemos que exprese su molestia y luego intentemos ofrecerle otras soluciones o maneras de manejar la situación que no lo afecten. Anticipemos las quejas, preguntemos por ejemplo, ¿Qué le pareció nuestro servicio de entrega?
4. Empleemos la empatía, lo cual significa que entendemos su situación y sus sentimientos y actuamos en consecuencia. No hacemos
5. Hagamos preguntas específicas hasta llegar a la verdadera necesidad del cliente a fin de satisfacerlo.
6. Hagamos contacto visual con el cliente. No nos distraigamos, leyendo o enviando mensajes a través del celular o viendo a la computadora mientras estamos frente al cliente.
7. Cambiemos la palabra “problema”, por su nombre específico: situación, requerimiento, caso o solicitud.
8. No emitamos juicios. Aunque la primera impresión cuenta, no nos dejemos llevar por prejuicios o situaciones preconcebidas.
9. Realicemos buenas prácticas de atención telefónica, lo que implica la cortesía. Demostremos interés sincero en dar solución a su problema. Así que

evitemos ser mecánicos. Seamos lo más naturales posibles sin perder el respeto o la formalidad.

10. Valoremos a nuestro cliente. No hagamos promesas que no podamos cumplir. Tratómoslo con honestidad y si no cumplimos nuestra promesa de servicio, asumamos nuestra responsabilidad sin echarle la culpa a un tercero.
11. Recordemos que no le estamos haciendo un favor, lo atendemos con cortesía porque lo hacemos por vocación.
12. La primera impresión que tenga el cliente, será la que prevalezca como concepto de empresa, y esa impresión depende del trato que le demos.<sup>17</sup>

### **Formas de evaluar el servicio al cliente**

Todo cliente evalúa el servicio que recibe en base a cinco variables:

1. **Confiabilidad.-** Se refiere a la capacidad de dar lo que se promete, darlo de manera confiable y sin errores. Confiabilidad significa consistencia, confianza, continuidad, respeto.
2. **Profesionalismo.-** El nivel de conocimientos, la capacidad de inspirar confianza y seguridad y la cortesía de la persona que brinda servicio.
3. **Aspectos tangibles.-** Las instalaciones físicas, el equipo y la presentación del lugar y de las personas que brindan servicio.
4. **La empatía.-** El nivel de interés y de atención personal que ofrecen las personas que dan servicio. Ponerse en el lugar de la otra persona para entenderlo, comprenderle su punto de vista.
5. **La respuesta.-** La disposición de ayudar a los cliente y darles servicio rápidamente, sin hacerles esperar.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> [http://www.pac.com.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=9738:icomo-dar-una-buena-atencion-al-cliente&catid=65:oficina-y-comercio&Itemid=88](http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=9738:icomo-dar-una-buena-atencion-al-cliente&catid=65:oficina-y-comercio&Itemid=88)

<sup>18</sup> CHIAVENATO Idalberto, Administración de Recursos Humanos, 5ta Edición, México.

## **La ingeniería de servicios**

Es “Una herramienta importantísima para el mejoramiento de la calidad en los servicios es la Ingeniería de Servicios (IS) la misma que es un enfoque a mejorar e innovar los procesos para proporcionar servicios diferenciados, así como para desarrollar una organización que propicie la creación de valor para el público y como resultado, logre ventajas competitivas sustanciales y sostenibles”<sup>19</sup>.

## **Servicio al Público**

El servicio al público en las instituciones estatales, es un asunto que nos compete a todos.

- a. ¿Quién no ha ido a alguna institución pública y ha salido mortificado por la pésima atención que recibió?
- b. ¿Quién no ha esperado por un algún trámite de un expediente horas de horas sin resultado alguno?
- c. ¿Por qué el personal de las instituciones públicas no hace un mejor trabajo?
- d. ¿Cuál es la razón para que seamos tan mal atendidos?
- e. ¿Qué institución pública quiere tratar mal a sus usuarios?
- f. ¿Por qué no desarrollan procedimientos menos engorrosos?
- g. ¿Tienen algún interés personal las personas que laboran en las instituciones públicas?

---

<sup>19</sup> VILLACRÉS René. Módulo Gerencia de Servicios y Normas de Calidad. Pág. 16.

- h. ¿Será que el parentesco o el compadrazgo se manifiestan con más fuerza en éstas instituciones?

Hay usuarios que no se quejan y probablemente sean -a la fecha-, la mayoría. Pero quienes creemos y pensamos que las instituciones públicas son susceptibles de mejorar de manera significativa su relación con los usuarios directos y proporcionar un mejor servicio; también pensamos que ésta mejora es posible siempre que se dé dentro de un marco ordenado de entrenamiento en los temas de Atención al público, Servicio a público, Calidad de Servicio, para todo el personal de las Instituciones Públicas y sobre todo para aquellos que están directamente relacionados con los aspectos operativos.

Gran responsabilidad del cambio de visión y de enfoque tienen las personas que dirigen las instituciones, y en cascada los gerentes, jefes y personal en general que trabaja en estas instituciones, es decir ¡todos!. Sí, todos y cada uno de ellos es corresponsable por el buen o mal servicio que brindan a los usuarios. ¡Nadie se salva!

Lo que muchas veces no se entiende y no logran comprender algunas de las personas que laboran en las instituciones públicas es que el Servicio a público constituye hoy en día uno de los aspectos más importantes del Marketing Político que exigen estos tiempos; y que, el desarrollo de la imagen corporativa de la institución es responsabilidad y tarea de cada uno de ellos. La afectación o no de la imagen corporativa es fruto del buen o mal servicio que brindan a sus clientes (los usuarios).

Algunas ventajas que pueden obtener las Instituciones Públicas al mejorar sus servicios son las siguientes:

1. Los usuarios bien atendidos, estarán agradecidos por la rapidez con la cual atendieron su caso.
2. Los usuarios atendidos con honestidad y transparencia estarán agradecidos por la calidad de la información brindada.
3. Los usuarios atendidos con proactividad, estarán agradecidos por el nivel del servicio recibido.

4. Los usuarios atendidos con buenas maneras, con educación, y con prontitud estarán agradecidos a la institución y no a la persona que lo atendió de manera específica

El reconocimiento que los usuarios pueden hacer de la institución tiene niveles insospechables de éxito, que se atribuyen -por cierto- a la calidad de los servicios prestados por su personal.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> <http://herlanfreyre.web.officelive.com/default.aspx>

## **7. HIPÓTESIS**

LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS MEJORARÁ LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2014.

## **8. VARIABLES**

### **Variable Independiente**

Organización y Gestión de Archivos

### **Variable Dependiente**

Atención al usuario

## 8.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA/ITEMS	INSTRUMENTOS
<b>Independiente</b>  Organización y gestión de archivos	Es el tratamiento, la forma adecuada, estandarizada y seleccionada de llevar los archivos e información del Departamento de Bienestar Estudiantil de la UEB.	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos</li> <li>• Registros</li> <li>• Identificación</li> <li>• Selección</li> <li>• Descripción</li> <li>• Conservación</li> </ul>	<p>El registro de los archivos que ingresan al departamento son: Diario ( ) Semanal ( ) Mensual ( )</p> <p>¿Los archivos existentes tiene la debida identificación? Si ( ) No( )</p> <p>¿Cómo selecciona los archivos que existen en el Departamento? Por contenido( ) Por fecha de ingreso( ) Por estado de los archivos ( )</p> <p>¿La documentación existente se encuentra en perfectas condiciones? Si ( ) Mas o menos ( ) No( )</p>	Encuesta Entrevista
		Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas</li> <li>• Quejas</li> <li>• Soluciones</li> <li>• Difusión</li> </ul>	<p>¿Las consultas realizadas por parte de los usuarios son respondidas con claridad? Si ( ) No( )</p> <p>¿Han existido quejas por parte de usuarios con respecto al servicio recibido? Si ( ) No( )</p> <p>Da solución a los problemas suscitados inmediatamente. Si ( ) No( )</p> <p>Difunde los servicios que presta el departamento de Bienestar Estudiantil. Si ( ) No( )</p>	

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA/ITEMS	INSTRUMENTOS
<b>Dependiente</b>  Mejora la atención al usuario	Es el acto de aplicar voluntariamente el entendimiento para servir a los demás, concentrando la actividad mental sobre él con lo que penetra al campo de la conciencia y permite satisfacer las necesidades de los usuarios.	Acceso a los servicios	Localización  Horario	¿La localización del Departamento de Bienestar Estudiantil es la adecuada para la atención a los usuarios? SI ( ) NO ( ) ¿Está usted de acuerdo con el horario establecido para atención a los usuarios? SI ( ) NO ( )	Encuesta Entrevista
		Valoración del entorno	Aptitud  Comodidad	¿Cuándo acude a solicitar información lo realizan de forma inmediata? SI ( ) NO ( ) A VECES ( ) ¿Las instalaciones del Departamento de Bienestar Estudiantil ofrecen comodidad? SI ( ) NO ( ) ¿Los equipos y mobiliario que utiliza en el departamento de archivo son actualizados? SI ( ) NO ( )	Encuesta Entrevista
		Personal	Capacidad  Amabilidad	¿Cree Ud. Que el personal que labora en el Departamento de Archivo se encuentra capacitado? SI ( ) NO ( ) ¿Cómo califica la atención al público en el Departamento de Bienestar Estudiantil? Excelente ( ) Muy Buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( ) ¿Cree usted necesario la elaboración de un manual de archivo para mejorar la atención al usuario? SI ( ) NO ( )	Encuesta Entrevista

Elaborado por: Inca Medina Rosse Mary

## 9. METODOLOGÍA

### 9.1 MÉTODOS

Es una investigación aplicada y en tales circunstancias se utilizaron los métodos: Científico, Inductivo y Deductivo.

**Método Científico.-** Es el que permitió analizar la problemática de la organización y gestión de archivos en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la UEB; y, encontrar la solución para mejorar la atención a los usuarios; es decir, ayuda a mantener una relación de causa-efecto, del problema y la solución.

**Método Inductivo.-** Para realizar el análisis de las particularidades de la organización y gestión de archivos del Departamento de Bienestar Estudiantil y poder comparar con el de la Universidad en su conjunto; es el que va de lo particular a lo general.

**Método Deductivo.-** Permite analizar el problema desde las generalidades de la organización y gestión de archivos a nivel universitario, hasta lo particular que sucede en el Departamento mencionado, para que ayude a mejorar la atención a los usuarios.

### 9.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

**Descriptiva.-** Porque se utilizó el análisis e interpretación de datos e información recopilada a nivel del Departamento de Bienestar Estudiantil de la UEB, para describir el fenómeno detectado en la organización y gestión de archivos.

**Explicativa.-** Ya que conocidos los resultados de la investigación, se puede explicar con claridad las causas y consecuencias de la organización y gestión de archivos, como también realizar la propuesta que contenga soluciones al problema.

**Documental.-** Por basarse en la utilización de documentos impresos como texto, libros, reglamentos, folletos e información bajada de internet.

**De campo.-** Por desarrollarse en un lugar específico que es el Departamento de Bienestar Estudiantil de la UEB, en la Ciudad de Guaranda perteneciente a la Provincia Bolívar.

### **9.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS**

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la obtención de datos fueron:

**Encuesta.-** Herramienta investigativa que fue aleatoria, aplicada mediante muestra a cinco mil doscientos (trabajadores y estudiantes) usuarios de los servicios que oferta el Departamento de Bienestar Estudiantil de la UEB.

**Entrevista.-** Aplicada a los seis profesionales del Departamento de Bienestar Estudiantil de la UEB.

**Guía de Observación.-** A realizar en el Departamento mencionado para conocer más de cerca su organización y gestión de archivos, como la forma de atención al usuario.

#### **Universo y muestra**

La población o universo a investigar es de 5.206 (4.500 estudiantes, 700 trabajadores y 6 profesionales del Departamento) personas.

#### **Muestra**

Por ser un número bastante significativo, en el caso de estudiantes y trabajadores se aplicó la fórmula del muestreo que a continuación se detalla:

## FÓRMULA

$$n = \frac{n}{e^2 N-1 + 1}$$

$$n = \frac{5206}{(0,05)^2 5206-1 + 1}$$

$$n = \frac{5200}{(0,0025) 5200 + 1}$$

$$n = \frac{5200}{13+1}$$

$$n = \frac{5200}{14}$$

$$n = 371.42$$

### Donde

n = tamaño de la muestra

N = Población

e = 2% margen de error (0.05)

## 9.4 PROCESAMIENTO DE DATOS

El procesamiento de datos se realizó utilizando el paquete informático Excel, el mismo que ayuda a obtener resultados de manera segura y rápida, para elaborar los respectivos: cuadros, gráficos y análisis de los mismos, como para la comprobación de hipótesis.

# CAPÍTULO II

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 2.1.1 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES Y TRABAJADORES

1. ¿La localización del Departamento de Bienestar Estudiantil es la adecuada para la atención a los usuarios?

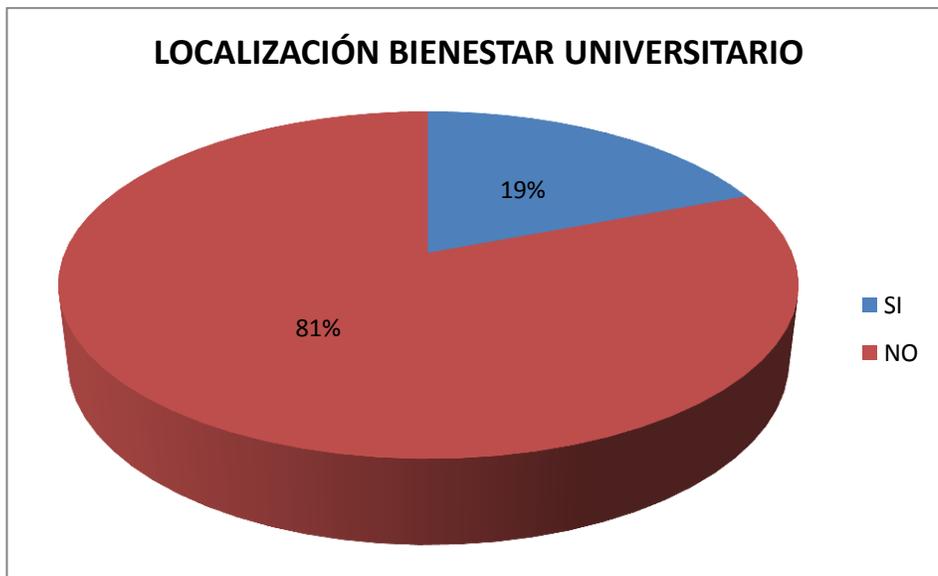
CUADRO N° 1

ITEM	FREC.	PORC.
SI	71	19%
NO	300	81%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Estudiantes y Trabajadores de la UEB.

Elaborado por: Inca Medina Marcela Rossmary

GRÁFICO N° 1



### INTERPRETACIÓN

Se puede observar que existe una gran mayoría que la localización del Departamento de Bienestar Universitario no es la adecuada para la atención a los usuarios, por lo que es necesario que exista una identificación que permita a los usuarios localizar con mayor facilidad cuando necesiten de un servicio.

2. ¿Está usted de acuerdo con el horario establecido para atención a los usuarios?

CUADRO N° 2

ITEM	FREC.	PORC.
SI	25	7%
NO	346	93%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Estudiantes y Trabajadores de la UEB.

Elaborado por: Inca Medina Marcela Rossmary

GRÁFICO N° 2



**INTERPRETACIÓN**

Existe un alto porcentaje que considera que el horario de atención al usuario no es el adecuado, principalmente para los señores estudiantes debido a que la permanencia de ellos en la universidad es todo el día, sin embargo cuando acuden al Departamento no pueden ser atendidos por la diferencia de horarios.

### 3. ¿Cuándo acude a solicitar información lo realizan de forma inmediata?

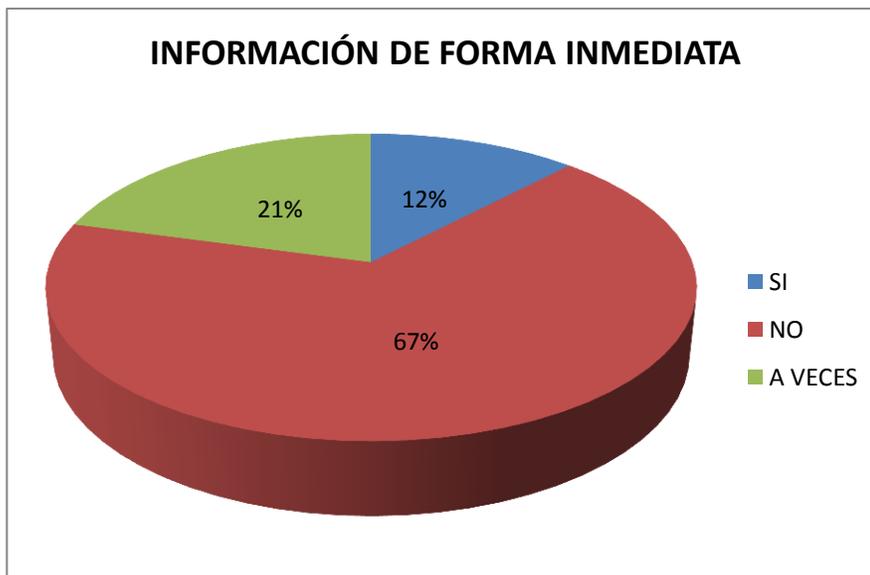
CUADRO N° 3

ITEM	FREC.	PORC.
SI	45	12%
NO	249	67%
A VECES	77	21%
TOTAL	371	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Estudiantes y Trabajadores de la UEB.

Elaborado por: Inca Medina Marcela Rossmary

GRÁFICO N° 3



### INTERPRETACIÓN

Los encuestados manifiestan que cuando acuden a solicitar información no se les proporciona de forma inmediata, por lo que existe demora en la búsqueda de la información debido a que la información no se encuentra organizada.

**4. ¿Las instalaciones del Departamento de Bienestar Estudiantil ofrecen comodidad?**

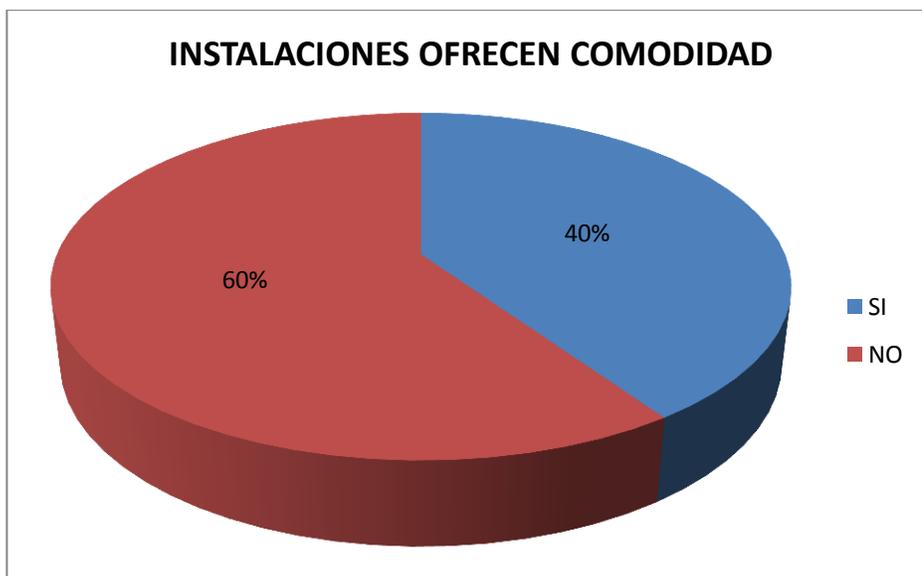
**CUADRO N° 4**

<b>ITEM</b>	<b>FREC.</b>	<b>PORC.</b>
SI	150	40%
NO	221	60%
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Estudiantes y Trabajadores de la UEB.

**Elaborado por:** Inca Medina Marcela Rossmary

**GRÁFICO N° 4**



**INTERPRETACIÓN**

Los encuestados manifiestan que las instalaciones del Departamento no son adecuadas, ya que cuando acuden a solicitar información las instalaciones no brindan la comodidad necesaria para que los usuarios puedan sentirse de una forma cómoda y agradable.

**5. ¿Los equipos y mobiliario que utilizan en el Departamento de archivo son acordes a la función que desempeñan y actualizados?**

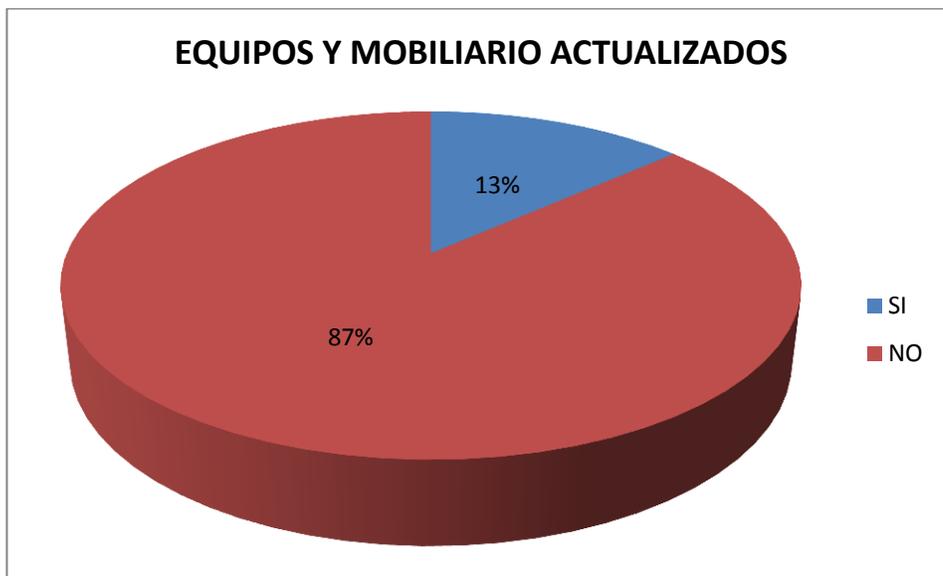
**CUADRO N° 5**

<b>ITEM</b>	<b>FREC.</b>	<b>PORC.</b>
SI	50	13%
NO	321	87%
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Estudiantes y Trabajadores de la UEB.

**Elaborado por:** Inca Medina Marcela Rossmary

**GRÁFICO N° 5**



**INTERPRETACIÓN**

Se puede observar que un alto porcentaje manifiesta que los equipos y mobiliario no están acordes a la actividad que desempeñan, además en la actualidad se debe contar con equipos de tecnología de punta de acuerdo a los avances tecnológicos y un mobiliario adecuado que permita brindar un servicio de calidad.

**6. ¿Cree usted que el Personal que labora en el área de archivo se encuentra capacitado?**

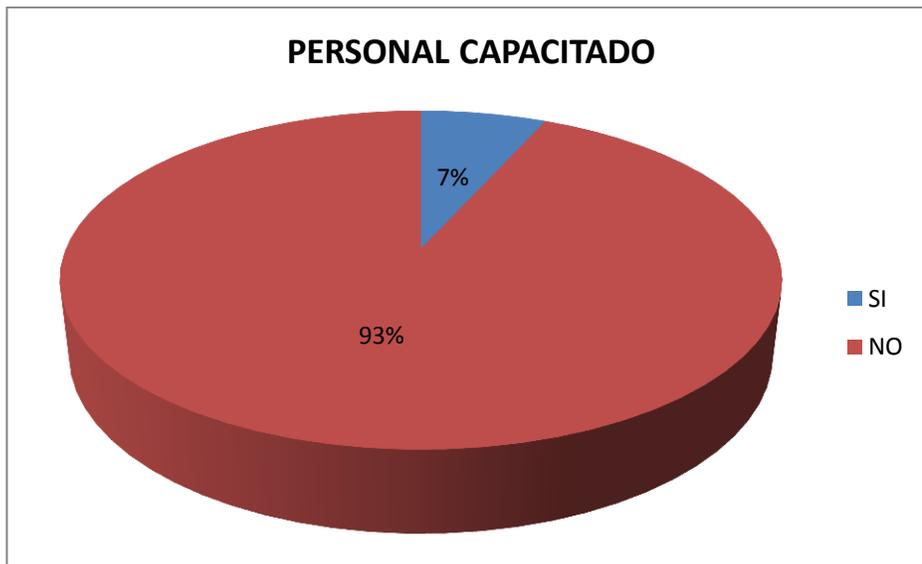
**CUADRO 6**

<b>ITEM</b>	<b>FREC.</b>	<b>PORC.</b>
SI	25	7%
NO	346	93%
TOTAL	371	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Estudiantes y Trabajadores de la UEB.

**Elaborado por:** Inca Medina Marcela Rossmary

**GRÁFICO N° 6**



**INTERPRETACIÓN**

En su gran mayoría manifiestan que el personal no se encuentra capacitado en el área del archivo, ya que existe demora en la entrega de la información, por lo que en la actualidad es necesario estar en constante capacitación ya que cada día tenemos usuarios diferentes y debemos responder a las necesidades individuales.

**7. Cómo califica la atención al público en el Departamento de Bienestar Estudiantil?**

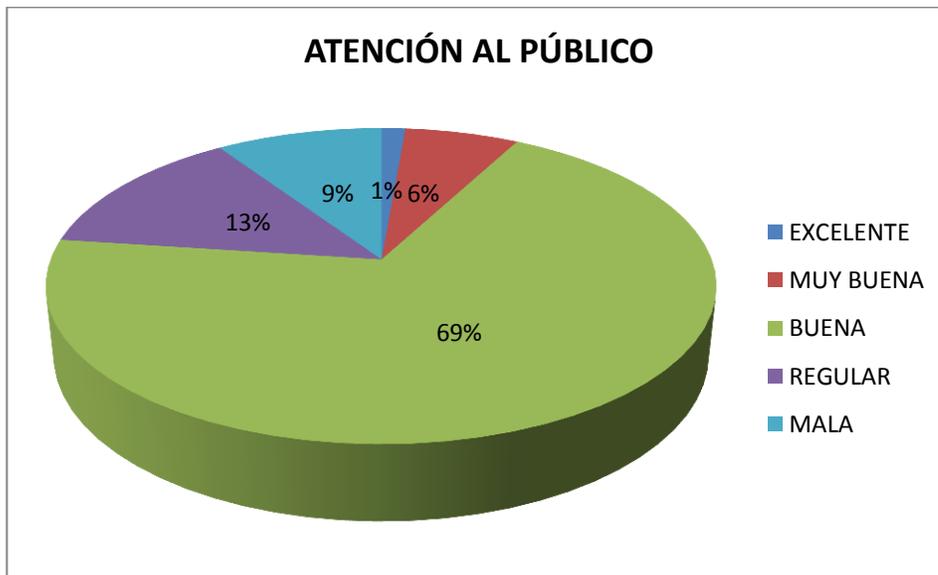
**CUADRO N° 7**

<b>ITEM</b>	<b>FREC.</b>	<b>PORC.</b>
EXCELENTE	5	1%
MUY BUENA	24	6%
BUENA	257	69%
REGULAR	50	13%
MALA	35	9%
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Estudiantes y Trabajadores de la UEB.

**Elaborado por:** Inca Medina Marcela Rossmary

**GRÁFICO N° 7**



**INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos muestran que existe un malestar en la atención que reciben los usuarios en el Departamento de Bienestar Estudiantil, por lo que se debe implementar alguna estrategia que permita mejorar la atención a los usuarios.

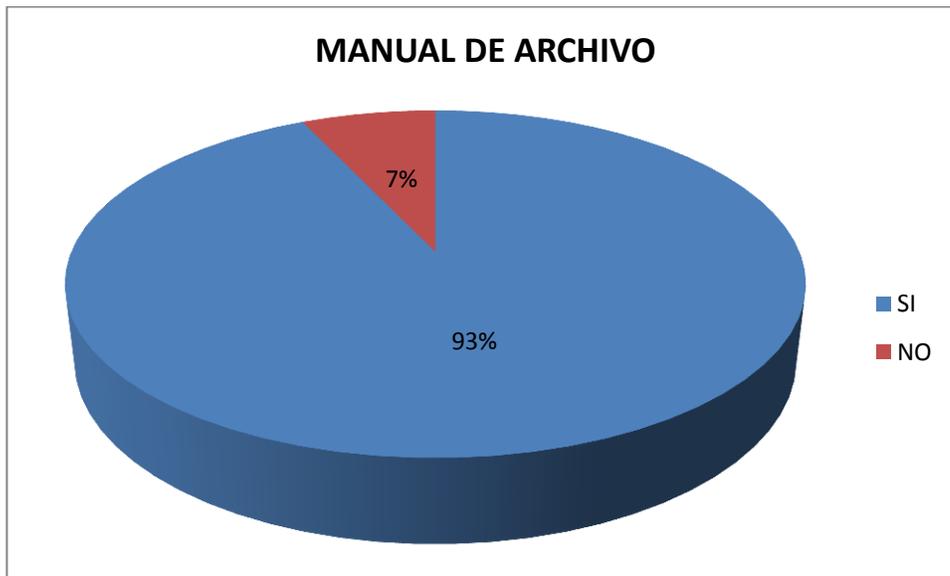
**8. ¿Cree usted necesario la elaboración de un manual de archivo para mejorar la atención al usuario?**

**CUADRO N° 8**

<b>ITEM</b>	<b>FREC.</b>	<b>PORC.</b>
SI	345	93%
NO	26	7%
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Estudiantes y Trabajadores de la UEB.  
**Elaborado por:** Inca Medina Marcela Rossmary

**GRÁFICO N° 8**



**INTERPRETACIÓN**

Los resultados son evidentes por lo que es necesario elaborar un manual de archivo, con la finalidad de mejorar la atención a los usuarios y así ofrecer un servicio que cumpla las expectativas y necesidades de quienes acuden al área de archivo.

## ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS PROFESIONALES

**Objetivo:** Conocer sobre la Organización y Gestión de Archivos en el Departamento de Bienestar Estudiantil.

### CUESTIONARIO

✓ **¿El registro de los archivos que ingresan al departamento son: Diario, Semanal, Mensual?**

De las seis personas entrevistadas, cinco manifiestan que ingresan diariamente y una persona semanal, por lo que se puede decir que la información es ingresada diariamente.

✓ **¿Los archivos existentes tienen la debida identificación?**

La totalidad de las personas entrevistadas manifiestan que los archivos existentes tienen la identificación respectiva.

✓ **¿Cómo selecciona los archivos que existen en el Departamento?**

Cuatro personas seleccionan por fecha de ingreso, las dos personas ingresan por el contenido

✓ **¿La documentación existente se encuentra en perfectas condiciones?**

La totalidad de entrevistados manifiestan que la documentación se encuentra en perfectas condiciones.

✓ **¿Han existido quejas por parte de los usuarios con respecto al servicio recibido?**

Una de las personas entrevistadas manifiesta que si habido quejas por el servicio recibido, el resto manifiesta que no.

✓ **¿Existe el mobiliario adecuado para archivar los documentos?**

La totalidad de las personas dicen que no cuentan con el mobiliario adecuado para archivar los documentos, sin embargo lo realizan en el mobiliario que disponen.

✓ **¿Le gustaría recibir capacitación sobre el manejo de la información y archivo?**

Todas las personas desean recibir capacitación sobre el manejo de la información y archivo, ya que no son especialistas en el área.

✓ **¿Cree usted que un manual de organización de archivos permite mejorar la atención a los usuarios?**

La totalidad de personas dicen que es necesario contar con un manual de archivos con la finalidad de mejorar cada día.

Se puede determinar que la mayoría de personas responden en función de cubrir con su puesto de trabajo, sin embargo existe preguntas que se contradicen lo que contribuye a comprobar la hipótesis planteada en el trabajo de investigación.

## **ANÁLISIS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**Objetivo:** Conocer sobre la Organización y Gestión de Archivos en el Departamento de Bienestar Estudiantil.

### **CUESTIONARIO**

**1. ¿Los archivos existentes en el Departamento se encuentran en orden?**

Claramente se pudo observar que la documentación no se encontraba de forma ordenada y en un lugar adecuado y de fácil accesibilidad.

**2. ¿Existe mobiliario para poner toda la documentación en orden?**

El mobiliario no es el adecuado para ordenar la documentación, se encuentra algunos documentos de los estudiantes colocados en cartones lo que provoca el deterioro de los mismos.

**3. ¿Se lleva el debido control de la documentación?**

No existe un seguimiento o control de la documentación.

**4. ¿La atención a los usuarios es rápida y oportuna?**

En algunos casos, cuando los estudiantes visitan con frecuencia.

Se puede decir que existe poca Organización en los Archivos, por lo tanto no se puede brindar un servicio de calidad a los usuarios.

## **2.2 CONCLUSIONES**

- ✓ La organización y gestión de archivos incide en la atención al usuario en el Departamento de Bienestar Estudiantil.
- ✓ El desarrollo de las actividades se debe realizar en función de satisfacer las necesidades de los usuarios, no simplemente por cumplir la jornada de trabajo.
- ✓ Es necesario realizar el trabajo de una manera ágil y oportuna; con la finalidad de que puedan ser atendidos de forma inmediata.
- ✓ La capacitación es importante; por lo tanto la atención que brindan al usuario debe ser de calidad con la finalidad de satisfacer las necesidades de los mismos.

### **2.3. RECOMENDACIÓN**

- ✓ Que la atención al usuario sea de una manera ágil y oportuna con la finalidad de que los clientes se encuentren satisfechos.
  
- ✓ Que se brinde toda la información necesaria de tal forma que el usuario pueda sentirse en confianza y con la seguridad de realizar todas las interrogantes necesarias.
  
- ✓ Que exista un programa de capacitación continua con la finalidad de mejorar el servicio al usuario.
  
- ✓ Que se aplique el manual de Organización de Archivos, con la finalidad de mejorar los la atención al usuario en el Departamento de Bienestar Universitario.

## **2.4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

La hipótesis planteada en el presente trabajo de graduación es la siguiente:

**LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS MEJORARÁ LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2014.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los empleados y trabajadores, así como también la ficha de observación se aprecia un total porcentaje negativo en la Organización de Archivo para la Atención al Usuario; por lo que claramente podemos determinar que la hipótesis planteada sobre: “LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS MEJORARÁ LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2014”. Fue comprobada descriptivamente por medio del instrumento de recolección de datos como es la encuesta y la ficha de observación, la misma que se llevó a un análisis e interpretación, cuyos resultados fueron probados positivamente indicando que La Organización y Gestión de Archivos mejora la Atención al Usuario.

# **CAPÍTULO III**

## **3. PROPUESTA**

### **3.1 TÍTULO**

**Manual de Organización y Gestión de Archivos para el Departamento de Bienestar Estudiantil.**

## 3.2 INTRODUCCIÓN

Gestionar o administrar la información se ha vuelto cada vez más necesario para las organizaciones, debido a que la información se ha considerado un recurso organizacional necesario y estratégico para la toma de decisiones, el alcance de los logros y la supervivencia de las organizaciones en un entorno cada vez más exigente. El archivo como Gestor de documentos tiene una función de gran relevancia al permitir la localización y utilización oportuna y efectiva de la información.

Así mismo, este archivo se relacionan directamente con el funcionamiento de las actividades administrativas cotidianas de la organización, debido a que albergan fuentes primarias de información; su adecuado funcionamiento avala la administración de la documentación estratégica, lo que implica que estas podrían mostrar la absoluta regularidad de la gestión, desde una perspectiva administrativa, legal, fiscal, histórica y confidencial.

Las unidades de información dentro de sus funciones, deben velar por llevar a cabo las operaciones archivísticas de organización documental que incluye (clasificación – ordenación – descripción) selección y expurgo, diseminación, control, distribución, almacenaje, recuperación, protección por su carácter confidencial, difusión y conservación de la documentación al Personal que labora en la organización.

El archivo de oficina, y el correcto tratamiento dado a los documentos en la oficina dependerá la realización de una gestión ágil y facilitará el buen desarrollo de las actividades.

### **3.3 JUSTIFICACIÓN**

Todas entidades oficiales o privadas debidamente constituidas, debe acogerse a las disposiciones legales en materia archivística, una de estas normas, es la que tiene que ver con las unidades de correspondencia, que regulan las actividades del archivo de las instituciones.

También se hace alusión a todos los manuales de correspondencia se efectúan con el propósito de explicar un paso a paso, la labor que se debe hacer en torno al manejo y distribución de todos los procesos a desarrollar teniendo en cuenta las normas generales del Archivo.

La organización de los archivos es una de las tareas administrativas que más suele incomodar a los funcionarios en una organización, por múltiples razones, así que rara vez encuentran el tiempo para poner orden en el desorden. Se cae, entonces en un círculo vicioso que se repite en toda la organización. Acumulación de documentos, búsquedas dificultosas que provocan mayor desorden en lo acumulado, pérdida de información, intento de control mediante la reproducción de los documentos, más papel, más acumulación y vuelta a empezar.

### **3.4 OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

Elaborar un manual de archivos para el desarrollo de la gestión del Departamento de Bienestar Estudiantil.

#### **Objetivos Específicos**

- ✓ Obtener información que permita la adecuada administración documental en materia de trámite y su correspondiente archivo en la Entidad.
- ✓ Difundir los procedimientos para el manejo y archivo de la correspondencia que se tramita a través del área de Administración Documental.
- ✓ Orientar a los servidores públicos responsables de las diferentes fases del proceso de archivo y trámite de correspondencia en el cumplimiento de sus funciones.

## **3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

#### **ARCHIVO**

La palabra archivo, del latín archivium, presenta tres acepciones distintas de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.:

- ✓ Local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no sólo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos documentos y el mueble/s que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan).
  
- ✓ La misma Administración reconoce estas definiciones de archivo en la Ley de Patrimonio Histórico Español. Otras disposiciones hacen referencia al archivo como aquella institución cuya función primordial es la de reunir, organizar, conservar y difundir, utilizando las técnicas adecuadas, dichos conjuntos de documentos para el cumplimiento de los fines anteriormente mencionados.
  
- ✓ También se le da este nombre al servicio especializado (Servicio de Archivo) cuya misión consiste en recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos.

Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario

El material de archivo más corriente lo constituyen: Carpetas, archivadores tipo Z, guías, etc.

### **Funciones del archivo:**

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación.

Estos documentos se conservaran debidamente ordenados y clasificados. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad. El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.

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

### **Clases de archivos:**

Según el grado o frecuencia de utilización:

- ✓ Archivos activos o de gestión: recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.
- ✓ Semiactivos: contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.
- ✓ Inactivos: recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental.

Según el lugar de emplazamiento:

- ✓ Generales o centralizados: documentos que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos.
- ✓ Descentralizados o parciales: se encuentran en las distintas dependencias de la entidad. Estos a su vez pueden ser:

- Departamentales o por secciones.- en el propio departamento por ser utilizado constantemente por este.
- Personales.- de cada puesto de trabajo para que pueda ser de acceso inmediato a la persona que trabaja con ellos.

Estas dos clasificaciones no son excluyentes, sino que se complementan entre sí.

### **El archivo de gestión:**

Es el archivo realizado directamente por el empleado o funcionario en su puesto de trabajo. El número de consultas de este archivo es muy amplio y los documentos archivados pueden provenir de otros organismos departamentos o bien has sido entregados directamente por los interesados.

El funcionario es el responsable directo de su archivo, debe clasificar los documentos y mantenerlos en el archivo el tiempo estrictamente necesario fijado por la entidad o el que resulte imprescindible para realizar sobre el documento las operaciones oportunas. Sólo deberán estar por tanto los documentos en poder del funcionario el tiempo oportuno, sin que sirva el archivo como lugar permanente de almacenamiento, debiéndose enviar los documentos a otros puestos de trabajo para que siga su tramitación o bien a los archivos semiactivos de los departamentos si se ha terminado el trabajo sobre éstos.

El archivo de gestión debe estar perfectamente ordenado para facilitar la rapidez de actuación y la perfecta localización del documento.

### **Conservación de la información:**

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

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

# REGISTRO

## Concepto de registro:

Encontramos para este término dos acepciones:

- ✓ Lugar.- donde se centraliza la entrada y/o salida de documentos.
- ✓ Libros u otros medios.- donde será anotada y referida toda la documentación de entrada y/o salida que tiene lugar

La finalidad básica del registro en términos generales es el control de todos los documentos que entran y/o salgan en los diferentes órganos de la entidad.

## Clases de registros:

Registro general: es el registro de la correspondencia. Consiste en anotar toda comunicación tanto de entrada como de salida que se establezca con el exterior, puede ser de dos tipos:

- ✓ Registro general de entrada.- se hará el correspondiente asiento de todo escrito que se reciba, y se pueden utilizar dos procedimientos:
  - de registro único: un libro para los diferentes departamentos de un mismo órgano.
  - de registro múltiple: un libro por cada departamento de la misma entidad que reciba correspondencia.
- ✓ Registro general de salida.- se anotará la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o a particulares. Pueden utilizarse procedimiento de registro único o múltiple.
- ✓ Registro auxiliar: los órganos administrativos podrán crear en las unidades administrativas correspondientes de su propia organización otros registros con el

fin de facilitar la presentación de escritos y comunicaciones. Dichos registros serán auxiliares del registro general, al que comunicarán toda anotación que efectúen.

- ✓ Registro de archivo: para inscribir todos aquellos documentos que han sido archivados.

### **Contenido de los registros:**

- ✓ Numero de inscripción. (Orden temporal de recepción)
- ✓ Epígrafe expresivo de la naturaleza del documento.
- ✓ Identificación del interesado.

### **Derecho de acceso:**

La Ley de Transparencia de la Información y la Comunicación<sup>21</sup>, regula el derecho de acceso de los ciudadanos a los archivos y registros.

Los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y a los documentos, que formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de solicitud.

El acceso de documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a éstas, que, en el supuesto de observar que tales datos figuren incompletos o inexactos podrán exigir que sean rectificadas o completados, salvo que figuren en expediente caducados por el transcurso del tiempo.

El acceso podrá ser denegado por razones de interés público, por intereses terceros más dignos, o porque lo disponga la Ley.

---

<sup>21</sup> SINAR Sistema Nacional de Archivos

**Funciones:**

Todo documento que entre o que salga de la Administración deberá ser registrado para que quede constancia de su entrada o salida. El registro cumple fundamentalmente la función de facilitar la localización de un determinado escrito o documento además de:

- ✓ Dar testimonio de que un documento ha pasado o no por la entidad en cuestión.
- ✓ Conocer el destino final de un documento (sí ha sido destruido o archivado).
- ✓ Localizar el lugar concreto donde se halla el documento o escrito.
- ✓ Conocer los datos más significativos de un documento sin necesidad de consultarlo directamente ya que el registro queda anotados éstos.

# **GESTIÓN DOCUMENTAL EFICAZ**

## **Documentos en la organización**

Existen diferentes tipos de documentos para ser usados en la organización, algunos son para registrar la parte administrativa, otros, lo referente a la prestación del servicio.

A continuación vamos a ver algunos de los documentos más importantes que se utilizan en las organizaciones, así como sus normas para la creación, sus usos, y su distribución:

### **a) Circular.**

Normas:

1.- Será emitida y firmada por el personal directivo. Las normas e instrucciones que se establezcan a través de ella, tendrán carácter de obligatoriedad para todo el personal.

2.- Cuando se trate de instrucciones temporales, la respectiva Circular deberá indicar el período de vigencia establecido.

De no ser factible dicha indicación, se anulará oportunamente mediante la emisión de una Circular que haga referencia a la Circular que se anula.

3.- Cada Supervisor debe comunicar y tratar el contenido de las circulares con el personal a su cargo. Asimismo, son responsables por la supervisión en cuanto a su cumplimiento y por el control de archivos de las mismas.

**Usos:**

1.- Dictar instrucciones de carácter permanente o temporal para todo el personal.

2.- Hacer del conocimiento del personal las políticas adoptadas por la presidencia.

3.- Establecer cambios parciales o generales en la estructura organizativa.

**Distribución:**

- ✓ Original: área emisora.

- ✓ Copias: Supervisores, quienes archivarán una copia para su control e información y utilizarán la otra para hacerla del conocimiento y observación de sus subordinados.

#### **b) Notificación.**

##### **Normas:**

- 1.- La comunicación establecida a través de la Notificación, tendrá carácter obligatorio para todo el personal o para quien expresamente se indique en la misma.
- 2.- Será emitida por Personal Directivo y/ Supervisores.

##### **Usos:**

- 1.- Informaciones recibidas por otros institutos gubernamentales.
- 2.- Decretos o resoluciones del Ejecutivo Nacional.
- 3.- Noticias e informaciones de interés para la Organización.
- 4.- Aspectos de carácter preventivo sobre asuntos administrativos, operativos, legales y otros.
- 5.- Nombramientos de funcionarios.

##### **Distribución:**

- ✓ Original: área emisora.
- ✓ Copias: Supervisores, quienes archivarán una copia para su control e información y utilizarán la otra para hacerla del conocimiento y observación de sus subordinados.

#### **c) Manuales, procedimientos e instructivos.**

##### **Normas:**

- 1.- Serán producidos por un Asesor de Calidad o cualquier otro, previa autorización del Personal Directivo.
- 2.- Las políticas y normas contenidas en las circulares, se tendrá como fundamento para realizar los ajustes operativos de los sistemas vigentes o la emisión de nuevos manuales en los casos que así se requieran.

- 3.- Cada supervisor que reciba un Manual, Instructivo o Procedimiento, deberá dar a conocer y comentar con su personal asignado el contenido de dicho instrumento.
- 4.- Las observaciones producidas por la aplicación de los mismos, deben ser dirigidas por escrito al Asesor de Calidad o ente emisor.
- 5.- Deben ser mantenidos bajo la custodia y responsabilidad de los Supervisores a quienes se les entregan dichos instrumentos.
- 6.- Deben ser de libre consulta para el personal bajo su adscripción que lo requiera.
- 7.- El responsable de la custodia de los manuales debe mantenerlos actualizados, de acuerdo a las modificaciones, agregados o sustituciones que oportunamente se hagan.

**Usos:**

- 1.- Procedimientos, normas, relacionadas con el área de prestación de servicios de la Organización, los cuales deben ser formar parte de la documentación de la misma.
- 2.- Resaltar aspectos de carácter preventivo, correctivo sobre asuntos administrativos, operativos, legales y otros del área en cuestión.

**Distribución:**

- ✓ Original: área emisora.
- ✓ Copias: Supervisores, quienes archivarán una copia para su control e información y utilizarán la otra para hacerla del conocimiento y observación de sus subordinados.

**d) Memorando.**

**Normas:**

- 1.- Tienen carácter de comunicación formal entre una Línea de mando a otra; en consecuencia, serán emitidos por los Supervisores o representantes de la Línea.
- 2.- Toda respuesta a un Memorando, previamente cursado, deberá referirse a la codificación del Memorando que se va a contestar.

**Usos:**

- 1.- Instruir o informar dentro del área de actividades de cada funcionario sobre actividades específicas, de acuerdo a las atribuciones señaladas a cada quien y dentro de las normas y disposiciones vigentes sobre la materia.
- 2.- Llamar la atención o poner sobre aviso al personal en las diferentes materias originadas por las actividades normales.
- 3.- Servir de recordatorio de asuntos previamente tratados entre las partes interesadas.
- 4.- Cualquier información de la que se desee dejar constancia escrita.

**Distribución:**

Entre las partes.

**Elementos esenciales de un documento.**

Vamos en este apartado a enumerar el mínimo de elementos que debe contener un documento, ya sea para registrar la parte administrativa, como lo referente a la prestación del servicio:

**1. Índice o Sumario**

Contenido del documento a presentar expresado en términos de descripción -títulos- y número de la página.

**2. Introducción**

Breve descripción sobre el contenido del documento. Debe indicar claramente el tema a tratar (objetivo), así como también, a quien está dirigido y en qué forma está estructurado. Puede hacer mención a antecedentes, así como también, reseñar el aporte - valor agregado- o contribución, a que se llegará con la presentación de dicho documento.

**3. Fuentes bibliográficas o Referencias.**

Contenido de todas aquellas citas bibliográficas las cuales sustentaron la elaboración del documento. Debe mencionar: autor, título, lugar, año. En la bibliografía se registrarán

las obras que tratan el tema, implícita o explícitamente, no es recomendable citar obras de cultura general, como enciclopedias, diccionarios, etc.

#### **4. Desarrollo**

Desarrollo del documento.

#### **5. Conclusión**

Resultado al cual se pudo llegar con el desarrollo del tema presentado.

#### **6. Anexos**

Contendrán todos aquellos instrumentos, gráficos, cuadros, actividades, etc., los cuales sustentaron la elaboración del documento y que ilustran el mismo.

#### **¿Cómo registrar la documentación?**

Una vez visto los documentos a utilizar, es necesario codificarlos y registrarlos para poder archivar y llevar el Control de los mismos.

Existen diferentes formas para registrar la documentación, vamos a ver una la cual podría ser la adoptada de la forma en la que se expone, o bien podría ser modificada a su conveniencia.

Vamos a ver sus pasos mediante una ejemplificación que ayudará a exponer el método de registro:

- 1.- Establezca una codificación que se adapte a su Organización. Puede elegir según la Estructura Organizativa de su Institución, o bien de los servicios prestados.

Veamos un ejemplo, supongamos que su Institución tiene una estructura similar al Organigrama mostrado en la fig.1.



El código para la unidad podría ser el formado por tres dígitos, tres letras, o la combinación de letras, dígitos y caracteres especiales. Lo importante es que relacione a la unidad organizativa y que se tenga cuidado en no repetir el código.

Siguiendo el ejemplo, veamos la tabla resultante mostrada a continuación.

Unidad	Código
Presidencia	PRE
Cobranzas	COB
Compras	COM
Calidad	CAL
Soporte	STE
Desarrollo	DES
Recursos Humanos	RHH
Mercadeo	MER
Servicio 1	SE1
Servicio 2	SE2

Tabla 1: Área

2.- Forme una codificación para los tipos de documentos. Podría ser la mostrada en la Tabla 2.

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>
CAR	Carta
CIR	Circular
COT	Cotización
FAX	Facsimile
FAC	Factura
FOR	Formulario
INS	Instructivo
MAN	Manual
MEM	Memorando
N/E	Nota de Entrega
NOT	Notificación
O/C	Orden de Compra
O/P	Orden de Pago
PPT	Presupuesto
PRO	Procedimiento
TAB	Tabla

Tabla 2: Tipos de documentos

3.- Relacione en una Tabla las dos codificaciones, es decir, escriba el código de la Tabla1, seguido el código de la Tabla2, seguido el correlativo, seguido una breve descripción. Puede agregar fecha de actualización y ubicación.

Veamos la tabla resultante.

<b>Area</b>	<b>Documento</b>	<b>Correlativo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fecha</b>
CAL	MAN	01	Manual de Organización	01/02/04
CAL	MAN	02	Manual de Oficina	02/03/04
<b>RHH</b>	<b>FOR</b>	<b>01</b>	Oferta de Empleo	03/02/04
RHH	FOR	02	Contrato de Servicio	04/02/04
<b>SEI</b>	<b>O/P</b>	<b>01</b>	O/P para Consultores	25/04/04

Tabla 3: Registro de documentos

De la Tabla3 podemos decir: que la Organización tiene un formulario para selección de personal denominado: "Oferta de Empleo", el código resultante sería: RHHFOR01 que se elaboró el 03/02/04.

Podemos decir también -siguiendo el ejemplo- que el código: SE1O/P01 es la primera orden de pago de pago para el año 2004.

Puede que al principio el código sea nemotécnico, pero dependiendo de la estructura pudiera no ser el caso. No se preocupe si al principio el resultado del código es un poco complicado, de seguro al término de unos días ya se habrá acostumbrado.

Una última recomendación, el registro y actualización de la documentación debe ser llevada por una unidad o persona que tenga acceso tanto a las relaciones internas como externas de la Organización.

#### **2.4. ¿Cómo registrar correspondencias?**

Es necesario registrar las correspondencias para poder archivar y llevar el control. Vamos a ver sus pasos mediante una ejemplificación que ayudará a exponer el método de registro:

- 1.- Establezca una codificación que se adapte a su Organización.
- 2.- Forme una codificación para los tipos de documentos. (Ver pasos 1 y 2 del apartado: ¿Cómo registrar la documentación?)
- 3.- Escriba una codificación para relacionar el medio o envió de la correspondencia recibida o enviada. Puede ser la mostrada en la Tabla 4.

<b>Cod-medio</b>	<b>Medio</b>
CAR	Carta
EMA	E-Mail
FAX	Fascimil
MAG	Medio Magnético
PER	En Persona
PRE	Prensa
TLF	Teléfono

Tabla 4: Tipos de medios

- 4.- Escriba una codificación para relacionar el tipo de clientes internos y externos que tiene su Organización. Podría ser la mostrada en la Tabla 5.

Siglas	Cliente	Tipo
BBV	Banco Provincial	Banco
BCV	Banco Central de Venezuela	Banco
BDC	Banco del Caribe	Banco
BDV	Banco de Venezuela	Banco
BEX	Banco Exterior	Banco
BSR	Representaciones Budines	Cliente
CAD	Comisión de administración de Divisas	Gobierno
CAN	Compañía anónima nacional teléfonos de Venezuela	Cliente
COR	Tarjeta American Express	Banco

Tabla 5: Tipos de clientes

5.- Relacione en un formulario, el cual podría ser en Excel, los siguientes campos señalados a continuación:

Campo	Descripción
CAT	Escriba <b>C</b> = si la correspondencia (enviada/recibida) atañe a la categoría de <b>Cliente</b> <b>P</b> = Proveedores. <b>B</b> = Bancos e instituciones financieras. <b>N</b> = negocios, comercios (persona jurídica o natural). <b>O</b> = Organización <b>G</b> = entes gubernamentales (administración pública);
CLA:	Escriba la letra correspondiente a: <b>E</b> de enviada. <b>R</b> = recibida
DOC:	Escriba código de documento (Ver código Tabla 2)
MES:	Escriba el número correspondiente al mes, 01 = enero, 02 = Febrero y así.
CODIGO:	Escriba los 4 campos anteriores, seguido un correlativo (2 dígitos). Llevar el correlativo para cada tipo de documento y clase, es decir, tener un correlativo para Cartas, Fax, etc.
ENV:	Escriba la fecha enviada, formato: dd/mm/aa
REC:	Escriba la fecha recibida, formato: dd/mm/aa
MEDIO:	Escriba el código del medio (Tabla 4)
Para / De:	Escriba el código de la Tabla 5, sino está relacionado, escriba dirigida/enviada de la correspondencia enviada/recibida.
ASUNTO:	Escriba un breve asunto de la correspondencia o llamada enviada/recibida.

Veamos el formulario resultante.

CAT	CLA	DOC	MES	CODIGO	ENV	REC	MEDIO	Para / De	ASUNTO
C	R	CAR	03	<b>CRCAR03-01</b>		18/03/04	PER	CAN/M.Valderrama	Evaluación Registro de Proveedores
O	E	EMA	03	OEEA03-01	03/03/04		EMA	CAN/Gcia. Apoyo a Compras. C.Vásquez	Consideración de evaluación
O	E	CAR	03	OECAR03-01	08/03/04		PER	Supervisión región Capital, Insp. Trabajo	Formación del comité H.S.I.
C	R	EMA	03	CREMA03-01		22/03/04	EMA	CAN/Gcia. Apoyo a Compras. María Carolina Vásquez	Evaluación registro de proveedores
C	R	COT	03	<b>CRCOT03-01</b>		31/03/04	FAX	/Sra. R.Hernández	Cotización de baterías GTX Motorola

Del formulario ejemplo, podemos decir del código: CRCAR03-001, que se Recibió una Carta de un Cliente, (CAN=CANTV), la Evaluación de Registro de Proveedores.

Por otro lado, podemos decir -siguiendo el ejemplo- que en ese mes solo recibió una cotización a través del Fax, registrado: CRCOT03-001, para un despacho de productos. No se preocupe si al principio el resultado del código es un poco complicado, de seguro al término de días ya se habrá acostumbrado.

Sería recomendable que el correlativo sea llevado por año.

Recuerde que cada Organización tiene su manera de llevar sus documentos, cuando se trate de Circulares, Memos, Cartas, etc., el documento respuesta, debe hacer mención y estar relacionado al respectivo documento emisor ya sea interno o externo.

Tenga en cuenta, para los casos de entes gubernamentales, que a través de comunicados como Gacetas Oficiales, podrían indicarle a su Organización la manera cómo debe registrar y llevar sus Documentos, Correspondencias, etc.

## **2.5. ¿Cómo archivar la documentación?**

1.- Elabore una Tabla: Archivo de Documentos, que relacione la información de documentos elaborados en la Organización, presentados a Entes Externos y cualquier otra categoría que aplique. Puede ser similar a la mostrada en la Tabla 9.

Área	Sistema	NP	Proceso	NS	Subproceso	Descripción
CAL	Calidad	01	Documentación	11	Correspondencias	Registro y control de correspondencia enviadas y recibidas
CAL	Calidad	01	Documentación	12	Documentos	Registro y control de la documentación.
CAL	Calidad	01	Documentación	13	Empresa	Registro de los documentos de la empresa
CAL	Calidad	01	Documentación	14	Formatos	Registro de los formularios, instructivos
CAL	Calidad	02	Comité Calidad	21	Seguimiento	Seguimiento a la ejecución del plan de Calidad.
CAL	Calidad	03	Producto	31	Auditorías	Auditorías llevados a cabo en la empresa.
CAL	Calidad	03	Producto	32	Prestación	Prestación del servicio.
RHH	Recursos Humanos	01	Personal	11	Ingresos	Reclutamiento y selección, contratación, ingreso e inducción al puesto de trabajo.
RHH	Recursos Humanos	01	Personal	12	Variaciones	Se refiere al tipo de movimiento que genera una nómina
RHH	Recursos Humanos	02	Relaciones Industriales	21	Actualizaciones	Modificaciones y/o eliminaciones de datos referentes a los Entes Gubernamentales y Organismos Privados.
RHH	Recursos Humanos	02	Relaciones Industriales	22	Adiestramiento	Planes de capacitación y adiestramiento llevados por la empresa interno y/o externo.
RHH	Recursos Humanos	02	Relaciones Industriales	23	Beneficios	Planes sobre beneficios y seguridad al trabajador.
RHH	Recursos Humanos	02	Relaciones Industriales	24	Salidas	Oficios, Cheques, Listados Nómina, Cartas, Reportes a LPH, I.V.S.S, I.S.L.R.
SEG	Seguridad Industrial	01	Comité HSI			Seguimiento al plan de Higiene y Seguridad industrial.
SEG	Seguridad Industrial	02	Aseo e Higiene			Registro, abastecimiento y reposición de materiales de limpieza
SEG	Seguridad Industrial	03	Accidentes Laborales			Registro de accidentes y siniestros del personal; registro, abastecimiento y reposición de Cruz Roja
SEG	Seguridad Industrial	04	Prevención			Registro, abastecimiento y reposición de equipos y/o herramientas de protección personal

Tabla 9: Archivo de documentos

- 2.- Cree una Carpeta para cada Área.
- 3.- Dependiendo de la información que tenga, elabore los lomos e índices siguiendo el registro de la Tabla 9.
- 4.- Puede usar la misma codificación tanto para los archivos físicos como electrónicos.

### **3. LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO:**

#### **3.1. Físico (manual)**

Los elementos constitutivos de un archivo físico son dos: el conjunto de documentos y el conjunto de relaciones que median entre ellos. El sitio de un documento de archivo está en el seno de un proceso funcional, del cual es un elemento, por mínimo que sea. Nunca se ha de concebir como un elemento aislado, siempre posee un carácter unitario que sólo se hace claro cuando ha conservado el puesto que le corresponde dentro del conjunto de los demás documentos que lo acompañan.

La organización del archivo de forma no informatizada conlleva una serie de tareas concatenadas que podemos definir en tres apartados:

1. Clasificar los fondos: consiste en establecer diversas clases o agregados documentales en función de su procedencia, es decir, del autor que los ha creado.
2. Ordenar los documentos dentro de cada agrupación o serie documental, y estas mismas, uniendo unos con otros conforme a la unidad de orden establecida para cada caso.
3. Elaborar un cuadro o esquema de clasificación que ponga de relieve la estructuración dada al fondo.

La clasificación consistirá en agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases, desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original.

Tres son los elementos que podemos considerar en la clasificación de los documentos: las acciones a que éstos se refieren, la estructura orgánica de la dependencia que los produce y los asuntos o materias sobre las que versan:

- ✓ Las acciones. Toda organización o entidad es creada con unos fines, para lo cual se dota de unas atribuciones o competencias suficientes como para lograr los fines.
- ✓ La estructura orgánica. Cualquier entidad necesita asimismo una organización para conseguir sus fines, es decir, una estructura organizativa que le permita un funcionamiento idóneo.

- ✓ Los asuntos o materias. Este es un elemento que no deriva directamente de la entidad sino de la percepción que se tenga de la misma, esto es, de los asuntos o materias que cada cual crea observar tanto en sus actividades como en su organización.

A la hora de organizar un archivo, se pueden establecer tres tipos de clasificación:

a) La clasificación funcional: Las funciones de la entidad que genera o ha generado el fondo de archivo son los elementos tomados en consideración para clasificar los documentos. Siguiendo este criterio, en primer lugar agruparemos la documentación de acuerdo con las actividades de las que son resultado. Una vez agrupada toda la documentación en series, éstas deben ser reunidas bajo clases más amplias que recojan todas las actividades emparentadas por ser fruto de una misma función.

En el desarrollo de un cuadro de clasificación, las funciones deberán tomarse en cuenta al establecer clases, series o agrupaciones documentales, de acuerdo con un esquema piramidal o jerarquizado de las mismas. Podrán establecerse las clases o clasificaciones principales o más amplias sobre la base de las acciones, las secundarias sobre la base de las funciones, y las clases elementales o series documentales deberán comprender los expedientes y otras agrupaciones de documentos resultado de cada actividad.

b) La clasificación orgánica: En este sistema las series se agrupan de acuerdo con las diferentes divisiones administrativas o estructura orgánica de la entidad, reproduciendo sus servicios, secciones, unidades... Los expedientes se agrupan según la actividad de la que son resultado. Sólo a partir de este nivel es posible establecer una clasificación orgánica, la cual se realizará jerárquicamente desde las unidades administrativas básicas hasta las divisiones más amplias.

c) Clasificación por materias: Este tipo de clasificación es el resultado del análisis del contenido de los documentos, esto es, de los asuntos o materias sobre los que versan.

La elección del sistema de clasificación más apropiado de entre los tres que hemos expuesto depende de varios aspectos o exigencias del trabajo archivístico:

- ✓ Debe ser un sistema lo más estable posible, de modo que la clasificación dada la fondo perdure en el tiempo.
- ✓ Debe ser objetivo, es decir, que la clasificación no dependa tanto de la percepción que la persona encargada del archivo pueda tener cuanto de aspectos inequívocos.
- ✓ Debe sustentarse en un criterio que emane de la propia naturaleza de los documentos, del proceso administrativo del cual son resultado.

La organización de un fondo no termina en la clasificación, sino que se completa con la disposición de los distintos elementos, esto es, la ordenación. Es una tarea material consistente en relacionar unos elementos con otros de acuerdo con un criterio establecido de antemano, bien sea la fecha, las letras del alfabeto, los números...

La ordenación se aplica sobre diversos elementos o en diferentes niveles: los documentos, los expedientes, las series, etc.

Los documentos se ordenan en el seno de los expedientes, siguiendo la lógica de su tramitación que, por lo general, coincide con su secuencia cronológica. Los expedientes, a su vez, se ordenan dentro de las series siguiendo la misma lógica. Por su parte, las series y las demás agrupaciones documentales se ordenan teniendo en cuenta su jerarquía, comenzando por las principales y terminando con las accesorias, aunque no siempre es posible establecerla objetivamente.

Los métodos de ordenación dependen del criterio establecido: pueden ser las letras del abecedario, las fechas de los documentos, la secuencia de los números, o la combinación de varios de ellos (como es el caso del alfanumérico).

La instalación de los documentos en el depósito es una tarea íntimamente relacionada con la organización de fondos y consiste en la ubicación física de todo fondo mediante unidades de instalación, ya sean cajas, legajos, o libros. Las cajas y los legajos son agrupaciones de expedientes, en forma de paquetes o protegidos por un envase, así

ubicados en las estanterías para ofrecer mayor protección a los documentos y resistencia a los agentes nocivos.

Antes de introducir un expediente en su correspondiente caja, procede identificarlo a fin de saber cuál es su ubicación física, para ellos se le otorga una signatura que haga referencia a la unidad de instalación que lo contiene y a su orden dentro de ésta.

La instalación de cajas, legajos y libros puede hacerse según dos métodos:

1. Consiste en reconstruir el cuadro de clasificación en el depósito, estableciendo espacios reservados para las secciones, subsecciones, series, etc.
2. El sistema de numeración continua, el más indicado para todo archivo en crecimiento, numera las unidades de instalación mediante dígitos arábigos desde el uno en adelante.

### **3.2. Electrónico (informatizado)**

La principal estructura que se utiliza para almacenar los datos en dispositivos de almacenamiento son los ficheros electrónicos, cuya organización se basa en la de los ficheros manuales.

Un fichero es un conjunto de información sobre un mismo tema y organizada de forma que permita el acceso. Se compone de registros. Existen dos clases de ficheros:

1) Permanentes: son los que contienen información relevante para el programa. Existen tres clases de ficheros permanentes:

- ✓ Fichero maestro: contiene los datos indispensables para el funcionamiento de una aplicación determinada y muestra el estado actual de la misma, por ejemplo, el catálogo de una biblioteca.
- ✓ Fichero constante: contiene un tipo de datos de carácter fijo, por ejemplo, un fichero que contuviese un alista de autoridades.
- ✓ Fichero histórico: es el fichero donde van los registros eliminados del fichero maestro.

2) Temporales: contienen información relevante para determinado programa, pero no para la aplicación en su conjunto. Sus datos proceden de los ficheros permanentes, como por ejemplo: una consulta. Existen dos tipos de ficheros temporales:

- ✓ Intermedios: son los que almacenan resultados de un programa que han de ser utilizados por otro programa en una misma aplicación.
- ✓ De resultados, en los que se almacenan ficheros elaborados que se destinan a un dispositivo de salida (impresora...etc.)

### **Operaciones con un fichero**

- ✓ Creación: consiste en definir su estructura (campos, longitud de los campos, clave...).
- ✓ Actualización: Consiste en tres operaciones:
- ✓ Inserción de registros: Introducir los datos correspondientes.
- ✓ Borrado: Suprimir uno o varios registros.
- ✓ Modificación: Cambiar la información correspondiente a uno o varios registros.
- ✓ Consulta: Cualquier acceso a uno o varios registros para conocer su información o tratarla.

### **Organización de un fichero**

Existen tres tipos de organizaciones de ficheros:

a) Secuencial:

- ✓ Los registros están grabados en orden y deben ser leídos en ese mismo orden. Para leer un registro hay que pasar por los anteriores.
- ✓ Solo pueden añadirse registros al final del fichero. No permite la inserción de registros en un punto cualquiera.
- ✓ La modificación de información, solo puede efectuarse si la nueva información no excede de la longitud del registro.
- ✓ El borrado es lógico y consiste en una marca que el programa le pone a ese registro, para que cuando el programa vaya a leerlo, lo ignore saltando al registro siguiente. No se borra físicamente el registro.

b) **Secuencial Indexado:**

- ✓ La grabación del registro es igual que en el anterior (secuencialmente).

- ✓ La lectura, se hace a través de un índice. El índice, recoge todas las claves de los registros, y asociados a esta clave, la dirección que tiene el registro en el fichero. De esta forma, no hay que leer todos los registros uno por uno hasta llegar a la información que nos interesa, sino que lee el disco por sectores.

**c) Aleatoria o directa:**

- ✓ Este tipo de fichero solo es posible en soportes direccionables (discos).
- ✓ Para poder acceder a estos ficheros, al crearlos se genera automáticamente su dirección en el disco, accediéndose por lo tanto a través de un índice que se genera automáticamente.
- ✓ El borrado puede ser tanto físico como lógico.
- ✓ La inserción se puede realizar en cualquier parte del fichero.

**Sistema de información.**

Conjunto de elementos relacionados entre sí de acuerdo a ciertas reglas que aporta a la organización y que sirve la información necesaria para el logro de sus fines. Debe recoger, almacenar, y procesar datos de la propia organización y de fuentes externas facilitando la elaboración y presentación de los mismos.

**Componentes de un sistema de información:**

- ✓ Contenido (datos): Referenciales; Factuales; Estructurados; No estructurados.
- ✓ Equipo físico (hardware).
- ✓ CPU.
- ✓ Equipos periféricos.
- ✓ Soporte lógico.
- ✓ Sistema operativo.
- ✓ Gestión de bases de datos.
- ✓ Sistemas de gestión de bases de datos (SGBD).
- ✓ Bases de datos documentales o sistemas de recuperación (SRI).
- ✓ Control de comunicaciones.
- ✓ Administrador.

- ✓ Área de datos.
- ✓ Área informática.
- ✓ Usuarios.
- ✓ Informáticos.
- ✓ No informáticos.

## **Sistemas de gestión de bases de datos**

El sistema de gestión de bases de datos es un conjunto integrado de programas, procedimientos y lenguajes que suministra a distintos tipos de usuarios los medios necesarios para describir y manipular los datos almacenados en una base de datos y garantizar su seguridad.

Este sistema debe de tener suficiente flexibilidad para atender las necesidades de los distintos usuarios y permitir que se manifiesten las ventajas de la base de datos.

Un SGBD puede efectuar dos tipos de operaciones, las que afectan a todos los datos almacenados en la base de datos (creación de una base de datos, modificación de la estructura y consulta de toda la base de datos) o aquellas que sólo afectan a determinados registros (inserción, borrado, modificación de registros y consulta selectiva en vez de recuperar aquellos que cumplen determinadas condiciones).

### **Funciones de los sistemas de gestión de bases de datos:**

#### **a) La descripción**

El SGBD debe permitir a quién lo diseña especificar qué datos lo van a integrar: tipo de datos, relaciones entre ellos, características de su almacenamiento físico y su presentación a los usuarios, es decir, proporcionar los medios para definir los tres niveles de abstracción.

Definir el nivel interno consiste en determinar el espacio de almacenamiento (pistas, volúmenes, sectores, punteros...) y los sistemas de acceso a esos datos.

Definir los otros dos niveles consiste en proporcionar instrumentos para definir los objetivos, las tablas, las entidades, registros, campos, así como las relaciones entre estos datos y las restricciones de integridad.

**b) La manipulación.**

Consiste en una serie de operaciones que pueden afectar a la totalidad o una parte determinada de datos.

La necesidad de recuperación y actualización se debe a que la realidad es cambiante y esto implica una modificación.

Cuando se recupera información bien sea de manera global o selectiva es necesario también que el sistema nos permita definir la estructura lógica externa que se desea recuperar.

Cuando se hacen estas recuperaciones el sistema también accede a la estructura física localizando los registros y seleccionando la información que cumple la condición de búsqueda y por último los pone a disposición del usuario.

Las consultas a la base de datos se pueden hacer de manera total o parcial.

La actualización de la base de datos se puede realizar mediante la inserción, el borrado (función de manipulación) o la modificación.

La modificación consiste en modificar registros.

**c) El control o procedimiento del administrador**

Este control se encarga de determinar la capacidad de los ficheros, las estadísticas relacionándolas con el crecimiento de un determinado fichero.

## **REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR EL ARCHIVO DE DOCUMENTOS: LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE HARRY FAULKNER-BROWN**

Todo edificio que albergue una documentación o archivo tiene que reunir los siguientes principios básicos:

1. Flexible. Procurar que las instalaciones, que todo el edificio sean adaptable a cambios de nuevas necesidades que vayan surgiendo.
2. Compacto. El edificio es un todo compuesto de distintas secciones, esto permite una mayor facilidad en la circulación tanto de los usuarios como del personal y de los documentos.
3. Accesible. Debe asegurar la accesibilidad y facilidad de movimiento tanto del exterior como en el interior, eliminando las barreras arquitectónicas. La accesibilidad interior supone claridad, tanto en la distribución de espacios como orientación interior por medio de señales adecuadas.
4. Extensible. Prever la posibilidad de crecimiento de forma más o menos limitada y continua.
5. Variado en su oferta de espacios. El edificio debe permitir la instalación de distintas secciones dentro de él, cada una de ellas con necesidades diferentes y condiciones propias (salas de lectura, de consulta, depósitos, zonas de libre movimiento, salón de actos,...).
6. Organizado. El edificio ha de permitir el acercamiento entre usuario y servidor público.
7. Confortable. La oficina debe ser cómoda. El confort es acústico (silencio, suelos silenciosos, dobles ventanas u otros elementos aislantes de los ruidos exteriores), visual (luz suficiente, individual para investigadores, colectiva), físico (temperatura), psicológico (acabado agradable, humanización del espacio, disposición adecuada).
8. Seguro. Cuando se habla de seguridad se refiere a varias vertientes: hacia el usuario, hacia el personal, hacia el equipamiento y hacia la colección. La construcción debe

estar basada en materiales ignífugos, no inflamables, con dispositivos de seguridad y extinción. Protegido contra el agua, los agentes físicos, biológicos y químicos. Existirán dispositivos magnéticos antirrobo o circuitos cerrados de televisión, aislamiento del exterior con impermeabilización de suelos y techos, conducciones de agua y electricidad seguras, etc.

9. Constante. La inalterabilidad en las condiciones físicas dentro del edificio (temperatura, humedad, luminosidad, aislamiento sonoro, etc.) favorece el trabajo cómodo de usuarios y personal. Y además es necesario para la conservación de los materiales bibliotecarios.
10. Económico. La necesidad de que el edificio debe construirse y mantenerse con el mínimo de recursos y personal.

### 3.6 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INVOLUCRADOS	TIEMPO
Elaborar el Manual de Archivo	Diseño del Manual de Archivo para el Departamento de Bienestar Estudiantil.	Marcela Inca	Empleados del Departamento de Bienestar Estudiantil	Noviembre/2014
Socializar el Manual de Archivo.	Presentación del Manual de Archivo en las instancias respectivas.	Marcela Inca	Autoridades de la UEB	Diciembre/2014
Obtener la aprobación respectiva para su aplicación.	Realizar las gestiones pertinentes en las instancias respectivas para su aplicación.	Interesados	Instancias de la UEB	Enero/2015
Capacitar al personal sobre el Manual de Archivo	Capacitación al Personal del Departamento de Bienestar Estudiantil sobre el uso del Manual de Archivo.	Autoridades	Empleados del Departamento	Febrero/2015
Aplicar el Manual de Archivo	Aplicación del Manual de Archivo en el Departamento de Bienestar Estudiantil.	Empleados del Departamento	Comunidad Universitaria	Marzo/2015

### **3.7 RESULTADOS ESPERADOS**

- ✓ El manual de archivo y correspondencia es parte importante y esencial dentro de una entidad, ya que es el encargado de la regulación de todos los documentos producidos por la institución, en función de sus labores diarias; además también de la correspondencia exterior que proviene de otras entidades.
  
- ✓ Contar con un manual de archivo y correspondencia es de gran importancia, ya que es el encargado de regular los procesos que se deben seguir con la documentación para el aprovechamiento de la información que los documentos contienen para la recuperación de los mismos.
  
- ✓ Todas las instituciones deben contar con un programa de gestión documental, ya que por medio de este se recibe, distribuye, tramita y se hacen procesos de conservación y consulta que permiten tener a disposición de cualquier persona o entidad pública o privada que requieran información de la entidad

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ CHIAVENATO Idalberto, Administración de Recursos Humanos, 5ta Edición, México.
- ✓ Cortez Berrocal Raúl: Gestión Procesos Productivos Empresariales- año 2006.
- ✓ Doyle, M. y Freniere, A. La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas: un estudio RAMP. Paris: UNESCO, 1991.
- ✓ Dupla del Moral, A. Manual de archivos de oficina para gestores: Comunidad de Madrid. Madrid: Marcial Pons, 1997.
- ✓ Edison Márquez - Atención al ciudadano en un entorno Cloud Computing
- ✓ GDT. Asesoramiento Empresarial SA: Atención al Cliente. Ed. Confederación de Empresarios de Andalucía. Sevilla, 2000.
- ✓ Luque, J.A. Romero y M.A. Gómez-Nieto. 1998. Ficheros: Organizaciones Clásicas para el Almacenamiento de la Información. I. Luque, J.A. Romero y M.A. Gómez-Nieto. 1998.
- ✓ Jiménez Juan Carlos. El arte de atender al público. Febrero 2010
- ✓ Juan Carlos Jiménez – Atención al público -06/05/2011
- ✓ MINISTERIO DE CULTURA: <http://www.mcu.es/archivos/docs/NedaAnalisis.pdf>. Consultado el 15 de septiembre de 2010.
- ✓ Norma UNE 66175: Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores.' (UNE 66175:2003) I elaborada por el Comité Técnico AEN/CTN 66 Gestión de la Calidad. Madrid: AENOR, 2003. 30 p.
- ✓ R. Elmasri y S. Navathe. Sistemas de Bases de Datos. Conceptos fundamentales. 3a edición. 2001.
- ✓ VILLACRÉS René. Módulo Gerencia de Servicios y Normas de Calidad. Pág. 16.

## WEBGRAFÍAS

- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>
  
- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>
  
- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Puntualidad>
  
- ✓ <http://herlanfreyre.web.officelive.com/default.aspx>
  
- ✓ <http://tiposdecomunicacion.net/>
  
- ✓ [http://www.pac.com.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&id=9738:icomo-dar-una-buena-atencion-al-cliente&catid=65:oficina-y-comercio&Itemid=88](http://www.pac.com.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=9738:como-dar-una-buena-atencion-al-cliente&catid=65:oficina-y-comercio&Itemid=88)



## ANEXO 2

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA**

**Encuesta aplicada a los trabajadores y estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar**

**Objetivo:** Conocer sobre la organización y gestión de archivos para la atención al usuario

### CUESTIONARIO

1. ¿La localización del Departamento de Bienestar Estudiantil es la adecuada para la atención a los usuarios?  
SI ( )                      NO ( )
  
2. ¿Está usted de acuerdo con el horario establecido para atención a los usuarios?  
SI ( )                      NO ( )
  
3. ¿Cuándo acude a solicitar información lo realizan de forma inmediata?  
SI ( )                      NO ( )      A VECES ( )
  
4. ¿Las instalaciones del Departamento de Bienestar Estudiantil ofrecen comodidad?  
SI ( )                      NO ( )
  
5. ¿Los equipos y mobiliario que utilizan en el Departamento de archivo son acordes a la función que desempeñan y actualizados?  
SI ( )                      NO ( )
  
6. ¿Cree usted que el personal que labora en el área de archivo se encuentra capacitado?

SI ( )                      NO ( )

7. ¿Cómo califica la atención al público en el Departamento de Bienestar Estudiantil?

Excelente ( ) Muy Buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( )

8. ¿Cree usted necesario la elaboración de un manual de archivo para mejorar la atención al usuario?

SI ( )                      NO ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### ANEXO 3

#### GUÍA DE OBSERVACIÓN APLICADA AL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

**Objetivo:** Conocer la organización y gestión de archivos

Lugar:..... <b>Guaranda</b> Sector:..... <b>Alpachaca</b> Fecha:.....	Título..... <b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, AÑO 2013.</b> Fuente: <b>Guía de observación</b> .....												
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">1. ¿Los archivos existentes en el Departamento se encuentran en orden?</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Si ( )</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">No ( )</td> </tr> <tr> <td>2. Existen ficheros para poner toda la documentación en orden</td> <td style="text-align: center;">Si ( )</td> <td style="text-align: center;">No ( )</td> </tr> <tr> <td>3. ¿Se lleva el debido control de las fichas estudiantiles?</td> <td style="text-align: center;">Si ( )</td> <td style="text-align: center;">No ( )</td> </tr> <tr> <td>4. ¿La atención a los usuarios es rápida y oportuna?</td> <td style="text-align: center;">Si ( )</td> <td style="text-align: center;">No ( )</td> </tr> </table>		1. ¿Los archivos existentes en el Departamento se encuentran en orden?	Si ( )	No ( )	2. Existen ficheros para poner toda la documentación en orden	Si ( )	No ( )	3. ¿Se lleva el debido control de las fichas estudiantiles?	Si ( )	No ( )	4. ¿La atención a los usuarios es rápida y oportuna?	Si ( )	No ( )
1. ¿Los archivos existentes en el Departamento se encuentran en orden?	Si ( )	No ( )											
2. Existen ficheros para poner toda la documentación en orden	Si ( )	No ( )											
3. ¿Se lleva el debido control de las fichas estudiantiles?	Si ( )	No ( )											
4. ¿La atención a los usuarios es rápida y oportuna?	Si ( )	No ( )											
Investigador:..... <b>Marcela Inca</b> Institución:..... <b>Universidad Estatal de Bolívar</b> .....													