



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Manejo De Expedientes Estudiantiles En La Secretaría De La Facultad De
Administración, Finanzas e Informática De La Universidad Técnica De Babahoyo**

EGRESADA:

Erika Cecibel Ruíz García

TUTOR:

IGN. Rosendo Arnaldo Gil Avilez MBA

AÑO 2017

Introducción

El 5 de octubre de 1971, la ciudad despertó contenta al saber que en esta fecha el Dr. José María Velazco Ibarra, presidente del Ecuador, había firmado la orden 1508, cuyo texto en lo oportuno dice: "... Art.1.- Créase la Universidad Técnica de Babahoyo con las Facultades de Ingeniería Agronómica, Medicina Veterinaria, Ciencias de la Educación cuya sede será la ciudad de Babahoyo. A los 20 años de creada la Universidad Técnica de Babahoyo, se sintió forzada por la comunidad, ya que el desarrollo de la provincia requería nuevos horizontes profesionales para su progreso.

Atendiendo la demanda ciudadana, el consejo Universitario de la Universidad Técnica de Babahoyo en sesiones del 4 y 14 de febrero de 1992 aprobó la creación del centro de carreras profesionales y tecnológicas (CEPIT) con las escuelas de Enfermería, Ingeniería Comercial, Informática y Computación, y Contabilidad y Auditoría. La acogida de la comunidad se tradujo en un alta matrícula.

La Facultad de Administración Finanzas e Informática es una entidad académica de la Universidad Técnica de Babahoyo, cuya política se estructura conforme lo determina el actual reglamento Universitario, su campo de labor se enmarca en un plan moderno del quehacer educativo nacional simpatizando la formación de profesionales altamente calificados, a fin de que puedan enfrentar con total integridad y eficiencia los retos que aplican el avance y desarrollo de la sociedad actual.

El 15 de junio y el 22 de septiembre de 1996 el consejo universitario fundó la Facultad de Administración, Finanzas e Informática con las carreras de Administración de Empresas y Gestión Empresarial, Ingeniería en Sistemas e Informática, Contaduría y Auditoría.

Dicha Facultad tiene como misión formar profesionales emprendedores e investigadores comprometidos con la transformación de la matriz productiva para alcanzar el buen vivir.

Entre sus valores más resaltante tiene:

- Equidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Sentido crítico
- Calidad
- Defensa del ambiente
- Solidaridad
- Innovación
- Comunicación

El presente trabajo de estudio de caso está dirigido principalmente a la secretaría de la Facultad de Administración Finanzas e Informática en la carrera de Ingeniería Comercial con el manejo de expedientes estudiantiles, es decir la falta de organización y pérdida de tiempo en la gestión documental.

Se entiende como expedientes estudiantiles a los documentos producidos o recibidos por una unidad administrativa en el desarrollo de las funciones y actividades que tiene encomendada.

Un expediente mantiene información de forma ordenada de tal manera que sea fácil ubicar y consultar, consta de su información académica, desde su ingreso hasta su egreso siendo de forma útil tanto para la institución como para el alumno.

Su estructura debe ser racional, concordante y ordenada, estableciendo los documentos de acuerdo con el procedimiento o diligencia continuo. Los criterios de formación del expediente deberán ser uniformes y conocidos por todo el personal implicado en dicha labor.

El presente trabajo está basado en las líneas de investigación de los Modelos de Gestión Administrativa porque permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar una cantidad y eficacia en la gestión de los servicios, permitiendo una reducción en el tiempo empleado en trámites y consultas, brindando una mayor calidad en el servicio prestado, admitiendo integración tanto de las personas como la información y documentación.

El método utilizado es el Analítico, porque me permitió conocer más acerca del objeto de estudio, recopilando información o elementos para observar las causas y efectos que hay dentro del departamento de secretaría y así comprender mejor los problemas, permitiéndonos conocer más porque se dan estos problemas.

En mi estudio de caso use la observación directa, como medio para poseer más conocimiento acerca del problema que se presenta dentro de la secretaria de la Facultad de Administración Finanzas e Informatica, visto que pude palpar el problema mediante mis pasantías realizadas en dicho departamento, y de aquella manera tener más en concreto las debilidades que allí se presentan, debido a que esta observación tiende a ser más focalizada, obteniendo respuestas más completas y en caso de dudas se puede detectar una información más compleja en particular.

Desarrollo

Mediante el presente estudio se pretende analizar el manejo de los expedientes que se encuentran en la secretaría de la Facultad de Administración Finanzas e Informática en la carrera de Ingeniería Comercial, para de esa manera conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades, y tener claro acerca de cuál es el manejo respectivo de esos archivos y trabajar sobre el mejoramiento orientado hacia lo que el personal administrativo y estudiantes necesitan y requieren para así satisfacer sus necesidades. Una vez determinado el problema daremos a conocer cuáles son los motivos por el cual no hay ningún respectivo manejo de expedientes y si se cumplen con las normas respectivas de aquel departamento de secretaria.

Luego de hacer una observación directa al departamento de secretaria de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, se obtuvo que una de las principales problemáticas que se considera como debilidad para la secretaria a la hora de buscar algún expediente, es el tiempo que a ellos les toma en dar una respuesta a los estudiantes; debido a que los expedientes no se encuentran en un orden correcto, es decir no existe organización documental y a la vez dichos expedientes están expuestos a amenazas como el polvo, humedad, roedores e inseguridad provocando retrasos en los procesos de gestión documental al momento de requerir un documento o expediente estudiantil ya sea reciente o de años anteriores y a la vez creando una mala imagen a la Facultad.

Los expedientes estudiantiles no se los protege para evitar su deterioro o pérdida, están ubicados en carpetas de cartón, unos encima de otros lo que con el tiempo provoca que la bincha y grapas ponga en riesgo la integridad de los documentos.

Gallo (2011) afirma que:

La gestión de la documentación y de la información tiene que ir orientada a las personas que la utilizaran, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa.

Las empresas se mueven con gran cantidad de información y documentación, la entrada desde diferentes vías y en diferentes formatos, las bases de un buen funcionamiento son eficacia y eficiencia si eso falla quiere decir que se está dando un mal servicio.(pp. 15–16)

Orteño & Valverde (s/f) mencionan que:

Para que los datos que contienen los documentos se conviertan en información para las entidades públicas y privadas, se deben examinar y organizar, hay empresas que les toma tiempo en encontrar sus documentos, mientras que otras lo hacen de manera rápida y eficaz. La diferencia está en la organización del archivo y no perder tiempo localizándolos, la organización se basa en ordenar y asignar los documentos al correcto archivo.(p. 58)

Como lo menciona la autora Gallo la gestión documental va orientada a las personas que la utilizaran, en vista que en el departamento de secretaría no se toman estas medidas por tal motivo que les lleva tiempo en encontrar un documento debido a la mala gestión, para los autores Orteño y Valverde se deben analizar primero los documentos y organizarlos para dar una respuesta de manera más rápida y eficaz al momento en que requieren algún archivo, algo que no toman en cuenta en el departamento de secretaría debido a que los expedientes no tienen una clasificación adecuada generando pérdida de tiempo.

Se estimarán los posibles factores que puedan afectar, entre los más destacados se encuentra, la incomodidad en el espacio físico donde se ubican los expedientes, es decir no hay donde ubicar demasiados expedientes de los alumnos, por motivo que la Universidad no tiene el espacio adecuado para obtener un lugar más grande, y no cuentan con los recursos suficientes para que este departamento este en perfectas condiciones.

El lugar donde se ubican las carpetas es muy pequeño tratándose de una Universidad que acoge a un volumen de alumnos, y que cada vez hay más expedientes, generándose así una escasez de estantes y archivadores donde colocar de manera más ordenada y clasificada los documentos de los estudiantes.

Mondelo & Fernández (2014) mencionan que:

La instalación de los documentos supone colocarlos físicamente en el lugar en el que han de conservarse. La mejor manera de garantizar que un documento será consultable a lo largo de todo su ciclo vital es tomar las medidas preventivas necesarias y determinar las condiciones ambientales y de manipulación más apropiadas para evitar situaciones que puedan ser agresivas la humedad y la temperatura son factores que influyen en la conservación de la documentación.(p. 39)

López (2015) afirma que:

La clasificación es un proceso cuya finalidad es estructurar los documentos de una entidad, identificando los tipos documentales y organizándolos en una estructura lógica que se llama el cuadro de clasificación, que refleja la jerarquía de las relaciones. El cuadro de clasificación es la clave del profesional para la gestión de documentos, y que condiciona otras herramientas fundamentales.(p. 67)

Según lo citado y sobre la base de las consideraciones anteriores es evidente que para las autoras Mondelo y Fernández los documentos deben conservarse de la misma manera, pese a que no cuentan con unas condiciones de almacenamiento seguro, siendo un obstáculo para el departamento de secretaría, debido a la falta de acondicionamiento para el lugar y por lo tanto no habrá una preservación de documentos efectiva, logrando que los expedientes no se conserven en buen estado a largo plazo.

Los documentos de los estudiantes están expuestos a roedores que habitualmente se encuentran en esa sección, dejando restos de sus excrementos lo cual es repugnante y esto causa una mala expectativa tanto para alumnos, como trabajadores del departamento de secretaría, provocando enfermedades debido que a diario se tiene contacto con los expedientes y estos se encuentran indecentes por aquellos excrementos y orina, dificultando el trabajo. Por tal motivo que en ocasiones no desean tomar documentos del lugar, ni tener contacto con ellos, debido a que se encuentran en condiciones desagradables. Cabe recalcar que dichos archivos se conservan de esa manera por la falta de herramientas de oficina dificultando el orden correcto de lo antes mencionado y obstaculizando las labores del personal.

Cardona (2012) afirma que:

Por la importancia que tiene como memoria empresarial, toda empresa o institución sin importa el tamaño o su carácter público o privado, debe disponer de una herramienta que le permita adquirir y mantener la capacidad de organizar administrativa y técnicamente una dependencia para la administración de documentos de todo tipo.(p. 53)

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando cabe agregar que para el autor Cardona es muy importante la organización de documentos algo que no se toma en consideración en la institución, dejando a un lado los principios y normas a seguir, como lo menciona el autor no importa el tamaño de la institución lo importante es que obtenga herramientas que sean de beneficio para el lugar y obtener resultados óptimos, en vista que durante la observación directa realizada al departamento de secretaria, se logró determinar que los expedientes se encuentran en condiciones desagradables puesto que los roedores tienen en peores condiciones los expedientes con sus excrementos y orina, generando una mala perspectiva.

El polvo que se encuentra ahí va deteriorando expedientes de alumnos que se han retirado o de quienes ya han culminado sus estudios, causando así daño en sus documentos que en algún momento requerirán y no tendrán buenas condiciones, y no tan solo eso también afecta a quienes trabajan ahí, debido a que todo ese polvo se esparce en el aire y al respirar eso va hacia los pulmones ocasionando enfermedades a un largo plazo. No están conscientes de la importancia que es mantener todo en orden, dichos documentos son utilizados para la tramitación diaria durante la cual debe mantenérselos y conservarlos en buen estado.

López (2015) menciona que:

La clasificación es la base de la totalidad de técnicas, recursos e instrumentos archivísticos, por ser la forma en que se organizan lógicamente y físicamente los documentos. Es imprescindible elaborar normas o manual de archivo que sirvan como guía y consulta ante las dudas que se generen.(p. 67)

Pascual (2006) afirma:

No lograremos decir que tenemos un verdadero archivo cuando los documentos se encuentran rugosos, descoloridos, ilegibles o rotos. Suponen un verdadero desperdicio tantos archivos, inactivos, guardados e incorrectamente señalizados, con humedad y malas condiciones, que hacen difícil y a la vez inútil la recuperación de los documentos.(p. 37)

Mediante los argumentos podemos decir que para la autora López la organización va de la mano con las técnicas e instrumentos a utilizar para un excelente manejo de archivos, mientras que la autora Pascual afirma que un verdadero archivo no es aquel que se encuentra en pésimas condiciones, debido a que no se podrá recuperar y perderá valor, puesto que mediante la observación directa que efectué los expedientes de los estudiantes se encuentran en mal estado debido a que el polvo acumulado los va deteriorando y no muestran una adecuada presentación de mantenimiento y clasificación.

El lugar donde están los expedientes se encuentran lleno de papeles que no son necesarios, lo cual ocupa espacio y no toman las medidas respectivas para que el poco espacio que hay este en perfectas condiciones, generando también así el aumento de roedores, como sabemos estos animales son atraídos por la alta acumulación de papeles, y en vista que el lugar de almacenamiento es muy pequeño estos se involucraran más en el perjuicio de los archivos, sin embargo mientras no se desechen aquellos papeles que no tienen uso alguno, el aumento de roedores continuara, siendo a la vez perjudicial para la Universidad. Podemos incluir que hace falta una buena actitud positiva para querer organizar y dedicar el tiempo necesario para gestionar todo y a la vez sea más fácil localizar los expedientes estudiantiles.

Jiménez (2014) afirma que:

Realizar el traspaso de documentación que ya no es útil permite la economía del espacio, el aprovechamiento de los recursos y simplifica las búsquedas en el archivo. Cada empresa deberá definir sus reglas de uso y mantenimiento que deberán ser respetadas escrupulosamente para mantener el archivo en perfecto funcionamiento y evitar errores o pérdidas de tiempo.(sec. 3)

Aguilar (2007) menciona que:

La documentación se produce o se ha gestado en el curso de un procedimiento administrativo, vigente o desaparecido, pero en todo caso, a la institución que la produjo o da lugar a la misma le interesa conservarla de tal manera que le sea fácil localizar un determinado documento o expediente y para ello ha de estar debidamente clasificado y dentro de su clase convenientemente ordenado.(p. 48)

En conclusión, con lo citado podemos decir que para el autor Jiménez debe haber ordenación documental puesto que se deben evitar pérdidas de tiempo, como sucede en la secretaría por no tener un orden documental y aprovechar los recursos que se tiene debido a que carecen de herramientas de trabajo, mientras que para la autora Aguilar un documento debe estar clasificado para su fácil localización de esta manera habrá satisfacción en el trabajo tanto para los usuarios como trabajadores.

Carecen de conocimiento sobre la gestión y organización documental por el cual ese vacío se ve reflejado en su oficina de trabajo, pero cabe argumentar que ellos cumplen con su trabajo diario, lo que a ellos le dificulta es la falta de conocimiento, respectivo sobre el manejo de expedientes. Otro inconveniente es que, al momento de buscar un documento en los archivadores, estos suelen desprenderse debido al tiempo que llevan guardados, a una mala ubicación o perforación y a la vez generando un desorden

documental, puesto que en otro momento al buscarlo no estará en la misma continuidad, y sobre todo generara pérdida de tiempo.

Herederero, Agius, Romero, & Salgado (2012) mencionan que:

Hoy en día la gestión documental es una necesidad que debe abarcar en todas las organizaciones puesto que, crear, archivar, conservar, buscar, documentos o información es un objetivo importante porque muchas empresas invierten en almacenes o sistemas de conservación, para que haya una mejor gestión existen normas y técnicas que son muy útil para este asunto, como administrar el flujo de documentos, organizar la información, eliminar aquellos que no sirven para eficiencia del uso de recursos.(p.172)

Morín (1993) citado por Álvaro & Domínguez (2016), menciona que el desorden no es eliminado por la organización, más bien en ella es transformado, se virtualiza, se puede actualizar. En esencia no se puede concebir el nacimiento de la organización por fuera de los encuentros aleatorios, es producto del azar, pero a la vez es “anti-azar, anti-desorden y constituye un islote, un aislado al que su determinismo protege contra los desórdenes exteriores e interiores.”

Como lo menciona POZO (2015), “La gestión de documentos es una función que implica a toda organización, determinando sus procedimientos. Por lo tanto, debe estar integrada en una posición de alta dirección de una organización”(p. 62).

En toda empresa, institución y organización deben basarse en las 5S puesto que de esta manera se van a saber cuáles son los puntos débiles y así llegar a una mejora para lograr orden y limpieza en su puesto de trabajo, y de la misma manera evitar pérdida de tiempo algo que no se da en el departamento de secretaría en vista a la observación realizada no se cumplen estos puntos.

Fernández (2013) afirma que:

El objetivo es eliminar la necesidad de tener que buscar materiales y herramientas creando una atmósfera que permita a los operarios realizar su trabajo de una forma correcta y con las menores pérdidas de tiempo. Organización(Seiri): se separa lo necesario de lo innecesario. Orden(Seiton): conlleva clasificar los ítems por uso y disponerlos como corresponda para minimizar el tiempo y el esfuerzo de búsqueda. Limpieza(Seiso): significa limpiar el entorno de trabajo y tareas necesarias. Control visual o limpieza estandarizada(Seiketsu): consiste en mantener los tres anteriores y detectar posibles defectos de forma sencilla. Disciplina y hábito(Shitsuke): construir autodisciplina y formar el hábito de comprometerse en las 5S mediante establecimiento de estándares.(p. 23)

De acuerdo con lo citado cabe argumentar que en la secretaría no se lleva a cabo las 5S dentro de lo que es el Seiri no se separa lo que no les sirve, está ubicado en desorden lo cual se dificulta al momento de buscar. En el Seiton no todos los expedientes están clasificados y en estanterías, solo se tiene en cuenta aquellos que son egresados, lo cual todos los expedientes deberían estar clasificados para una mayor facilidad de búsqueda.

En la Seiso es algo que abarca mucho puesto que el lugar donde se ubican los expedientes está muy sucio, tanto por polvo, excrementos de roedores y papeles que no les sirven.

El Seiketsu hace mención a organizar, ordenar y limpiar, algo que no se cumple en el manejo de expedientes porque tampoco se detecta aquellos defectos que existen en el caso y esto impide un buen control de las 5S.

Por último, tenemos el Shitsuke como nos menciona hay que comprometerse usando las 5S para un efectivo progreso, pero en vista que no se contribuye con este propósito no se obtiene resultados positivos.

Podemos dar a conocer que no se cumplen con ciertos reglamentos del consejo de educación superior “CES” (“reglamento del sistema de archivos del consejo de educación superior.pdf”, 2016a), según el art 12.- Actividades del responsable del archivo central.- el responsable del archivo central del CES, desarrollara las siguientes actividades: a) instituir las políticas y directrices en materia archivística en el ámbito institucional, conforme las disposiciones de este reglamento y los demás el instructivo relacionados, emitidos por el CES; b) asesorar a los responsables de los archivos de gestión respecto a los procesos técnicos que deben aplicarse a los documentos; c) recibir, organizar, conservar, y facilitar el acceso a la documentación.(pp.7-8)

Hay que tener en claro y como se lo va mencionando, no se da una capacitación sobre gestión documental, por tal motivo no se refleja la organización, generando así malas expectativas puesto que como hoy en día va evolucionando la tecnología mucho más, a las personas no le gusta perder tiempo en los procesos que desean realizar y en varias ocasiones incomoda a la mayoría de los estudiantes.

Tienen que tomar en cuenta que no son solo ciertas cosas las que no ponen en función, sino varias lo cual hace dificultoso el trabajo y esto genera cargas de trabajo, debido a que por la falta de aseo también se toma tiempo en encontrar los expedientes (“reglamento del sistema de archivos del consejo de educación superior.pdf”, 2016b) cómo se menciona en el art. 23.- De la preservación y salvaguardia de los documentos.- Los documentos de valor primario y secundario serán sometidos a limpieza documental periódicamente, a fin de disminuir riesgo de contaminación del material. Se retirarán los agentes nocivos que comprometan la vida útil de los documentos y se utilizarán materiales que resguarden la integridad de los soportes documentales.(p. 11)

Como han podido constatar es algo que no se está cumpliendo en el departamento de secretaria debido a que los expedientes se encuentran totalmente colmados de polvo y otros inconvenientes ya antes mencionados, haciendo dificultoso el trabajo.

Todos estos problemas mencionados dificultan la atención al usuario que es lo primordial en la institución, cabe argumentar que también afecta mucho el espacio, debido a que no pueden brindar una buena atención por lo tanto les toma una gran cantidad de tiempo en cada usuario y debido a esto, se puede señalar que los estudiantes se sienten inconformes al momento que requieren un documento de sus expedientes teniendo en cuenta que para poder hacerle entrega se requiere hacer un oficio indicando su necesidad, caso contrario no le pueden entregar; por razón de esto muchos estudiantes no les agrada tener que pasar por tanto tramite, sino que desean algo más fácil y rápido.

Moya (2000) menciona que:

Cada persona que interviene en el proceso no debe pensar siempre en cómo hacer mejor lo que está haciendo, sino por qué y para quién lo hace; puesto que la satisfacción del usuario interno o externo viene determinada por el coherente desarrollo del proceso en su conjunto más por el correcto desempeño de cada función individual o actividad.(p. 8)

González, Mera, & Lacoba (2007) afirma que:

Los usuarios no solo valoran el resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio. Por ello, en la evaluación de la calidad de un servicio, los únicos criterios que realmente son relevantes, son los que establecen los usuarios.(p. 241)

Mediante lo citado según el autor Moya, las personas encargadas de la atención al usuario deben tener en cuenta para quien hacen su trabajo puesto que dar satisfacción al usuario es lo primordial debido que de ahí depende su compromiso con el trabajo, desempeñar cada función encomendada, mientras que para los autores Gonzales, Mera y Lacoba, los usuarios toman en consideración un servicio bien satisfactorio porque son ellos los que dan criterios que deben tomar en consideración los trabajadores para brindar una excelente atención.

Conclusión

En definitiva, se concluye que mediante el estudio de caso sobre el manejo de expedientes estudiantiles en la secretaría de la Facultad de Administración Finanzas e Informática UTB, se logró identificar que de ninguna manera cuenta con una adecuada gestión y organización documental, la falta de capacitación al personal sobre estos temas no se ejecuta, puesto que lo primordial en una institución es la conservación de sus documentos, y en vista que carecen de herramientas de trabajo lo cual genera pérdida de tiempo al momento de buscar los expedientes, además no cuentan con un espacio físico adecuado recalcando que la Universidad tiene un alto volumen de estudiantes, y en efecto carecen de estantes y archivadores para el almacenamiento de documentos.

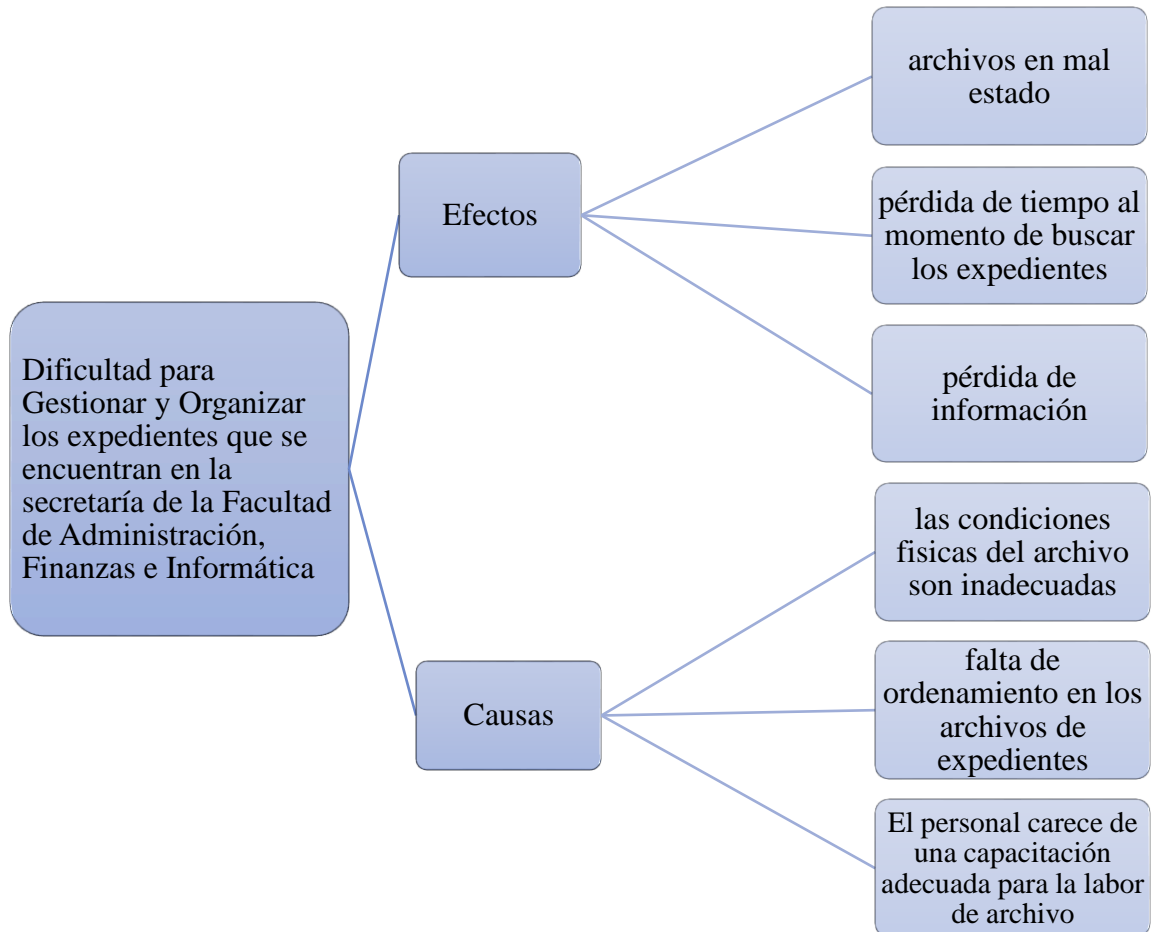
Cabe recalcar que en vista que hay documentos innecesarios y la falta de limpieza se han hecho presentes los roedores ocasionando daños en expedientes que si están en función. Todos estos problemas mencionados deberán ser corregidos, pues el prestigio de la Universidad está por delante y no es aceptable que siendo una Institución que acoge a un gran número de estudiantes obtenga en pésimas condiciones los expedientes que se encuentran en el departamento de secretaria.

Bibliografía

- http://utb.edu.ec/resena_historica
- <http://fafi.utb.edu.ec/index.php/2014-07-21-16-00-26/resena-historica> ____
- Aguilar, M. A. (2007). Administración de la Información. EUNED.
- Álvaro, G. M. V., & Domínguez, Z. (2016). Teorías contemporáneas de la organización y del management. Ecoe Ediciones. Recuperado a partir de <https://books.google.com.ec/books?id=RNvDDQAAQBAJ>
- Cardona, W. D. G. (2012). Prácticas empresariales. ECOE EDICIONES. Recuperado a partir de <https://books.google.com.ec/books?id=OZzFAQAAQBAJ>
- Fernández. (2013). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. Editorial Club Universitario. Recuperado a partir de https://books.google.com.ec/books?id=8crnCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gallo, P. R. (2011). Gestión documental en las organizaciones. Editorial UOC. Recuperado a partir de <https://books.google.com.ec/books?id=AOkL0OYJp54C>
- González, F. J. M., Mera, A. C., & Lacoba, S. R. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Delta Publicaciones.
- Heredero, C. de P., Agius, J. J. L. H., Romero, S. M. R., & Salgado, S. M. (2012). Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. ESIC Editorial. Recuperado a partir de https://books.google.com.ec/books?id=2pqwKkqxxosC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Jiménez, F. J. C. (2014). Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático. ADGG0408. IC Editorial. Recuperado a partir de <https://books.google.com.ec/books?id=JR5cBAAAQBAJ>
- López, F. F. (2015). Sistemas de archivo y clasificación de documentos. UF0347. Tutor Formación. Recuperado a partir de https://books.google.com.ec/books?id=qhXDCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Mondelo, A. H., & Fernández, I. I. (2014). Sistemas de archivo y clasificación de documentos: Técnicas y procedimientos de gestión de la información. Ideaspropias Editorial S.L.
- Moya, J. L. R. (2000). Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud. Juan Carlos Martínez Coll.
- Orteño, J., & Valverde, M. Á. (s/f). Archivo y Comunicación - Formación Profesional Básica. Editex.
- Pascual, C. P. (2006). Técnicas de archivo y documentación en la empresa. FC Editorial.
- POZO, M. A. D. (2015). UF0347 - Sistemas de archivo y clasificación de documentos. Ediciones Paraninfo, S.A.
- reglamento del sistema de archivos del consejo de educacion superior.pdf. (2016). Recuperado el 2 de mayo de 2017, a partir de http://www.ces.gob.ec/doc/Reglamentos/A_REGLAMENTOS_2016/reglamento%20del%20sistema%20de%20archivos%20del%20consejo%20de%20educacion%20superior.pdf

Anexos





Ficha De Observación

**Para evaluar el manejo de expedientes estudiantiles en la secretaría de la Facultad
De Administración, Finanzas e Informática “UTB”**

CAPACIDAD DE INVESTIGACIÓN DE OBSERVACIÓN DIRECTA EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA F.A.F. I	SI	NO	A VECES	MUY POCO
Los expedientes presentan una clasificación correcta		X		
les toma mucho tiempo en buscar los expedientes	X			
El espacio donde se encuentran los expedientes es el adecuado		X		
El personal administrativo tiene conocimiento sobre la correcta organización y gestión documental		X		
Cuentan con archivadores y estantes suficientes para el almacenaje de expedientes		X		
Los expedientes corren riesgos y están expuestos a amenazas de roedores	X			
Mantienen la limpieza diaria en el lugar donde se ubican los expedientes				X
Existe acumulación de documentos y carpetas innecesarias	X			
Cumplen con los reglamentos impuestos en la Universidad o del Consejo de Educación Superior		X		
La atención al usuario es la adecuada con respecto al tiempo en buscar un expediente			X	
El acondicionamiento donde se encuentran los expedientes es el adecuado para la conservación de los mismos				X
Son responsables de mantener los expedientes en buen estado				X