



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

**LICENCIATURA EN ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL
Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADO EN ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL
Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS.**

TEMA:

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE ARCHIVOS PARA MEJORAR LOS
PROCESOS DE ATENCIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD
EDUCATIVA PEDRO VICENTE MALDONADO DEL CANTÓN
RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO, 2016.**

AUTOR:

CRISTIAN GONZALO RIVERA SOTO

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

i

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por el Sr. Cristian Gonzalo Rivera Soto, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Franqui Fernando Esparza Paz

DIRECTOR

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Cristian Gonzalo Rivera Soto, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos contantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 6 de marzo de 2017

Cristian Gonzalo Rivera Soto

C.C.: 0600405654

DEDICATORIA

A Dios

Por dame la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mí corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre Angélica

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

A mí padre Edwin

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a mis padres.

A mi hijo Jayden

Para que veas en mí un ejemplo a seguir.

Hijo, eres mi orgullo y mi gran motivación, libras mi mente de todas las adversidades que se presentan, y me impulsas a cada día superarme en la carrera de ofrecerte siempre lo mejor. No es fácil, eso lo sé, pero tal vez si no te tuviera, no habría logrado cosas tan grandes, tal vez mi vida sería un desastre sin ti. Muchas gracias hijo, porque sin tu ayuda, no habría logrado desarrollar con éxito, mi proyecto de grado.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosos que es la vida y lo justa que puede llegar a ser, gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y hago presente me gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de ilustraciones	x
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Summary.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.1.2. Delimitación del Problema	4
1.2. JUSTIFICACION	5
1.2.1. Justificación teórica	5
1.2.2. Justificación práctica	5
1.2.3. Justificación metodológica - académica	6
1.3. OBJETIVOS	7
1.3.1. Objetivo General.....	7
1.3.2. Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.1.1. Antecedentes históricos	8
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	17
2.2.1. Diseño.....	17
2.2.2. Sistema.....	19
2.2.3. Archivos.....	19

2.2.4.	Sistema de archivos	22
2.2.5.	Biblioteca.....	24
2.2.6.	Procesos	26
2.2.7.	Unidad Educativa	27
2.2.8.	Biblioteca Pública.....	27
2.2.9.	Bibliotecario	27
2.2.10.	Usuarios	27
2.2.11.	Base de Datos	28
2.2.12.	Archivística.....	28
2.2.13.	Servicio al cliente	28
2.3.	IDEA A DEFENDER.....	28
2.4.	VARIABLES	28
2.4.1.	Variable Independiente.....	28
2.4.2.	Variable Dependiente	29
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....		30
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2.1.	Bibliográfica – Documental.....	30
3.2.2.	Descriptiva.....	30
3.2.3.	De campo.....	31
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.3.1.	Población	31
3.3.2.	Muestra	31
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	32
3.4.1.	Métodos	32
3.4.2.	Técnicas de Investigación.....	33
3.4.3.	Instrumentos de Investigación	34
3.5.	RESULTADOS	35
3.6.	VERIFICACIÓN IDEA A DEFENDER.....	55
CAPÍTULO IV. MARCO PROPOSITIVO.....		56
4.1.	TÍTULO.....	56
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	56
4.2.1	DISEÑO DEL SISTEMA DE ARCHIVOS	57
4.2.1.	Requerimientos.....	58

4.2.2.	Recursos.....	58
4.2.2.1.	Recursos Tecnológicos	58
4.2.2.2.	Talento Humano	58
4.2.2.3.	Recurso Estudiantil.....	58
4.2.3.	Sistema Informático.....	59
4.2.4.	Validación de Documentos.....	61
4.2.5.	Clasificación de Documentos	61
4.2.6.	Registro de Documentos.....	62
4.2.7.	Codificación de Documentos.....	62
4.2.7.1.	Documentos Codificados.....	63
4.2.8.	Ubicación de Documentos.....	64
4.2.8.1.	Utilería de la Biblioteca.....	65
4.2.9.	Biblioteca Virtual	66
4.3.	ATENCION BIBLIOTECARIA	68
	CONCLUSIONES	71
	RECOMENDACIONES.....	72
	BIBLIOGRAFÍA	73
	ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sexo de los estudiantes	35
Tabla 2: Edad de los estudiantes	36
Tabla 3: Nivel de estudio de los estudiantes	37
Tabla 4: Estimulación de la biblioteca hacia el estudio y aprendizaje	38
Tabla 5: Computadoras suficientes para el uso de los estudiantes	39
Tabla 6: Conocimiento del personal de la biblioteca.....	40
Tabla 7: Capacitación por parte del personal de la biblioteca	41
Tabla 8: Facilidad al acceso de la información de la biblioteca	42
Tabla 9: Existencia de biblioteca virtual.....	43
Tabla 10: Existencia de un sistema de archivos para el acceso a la información.....	44
Tabla 11: Disposición de sistema de archivos para la información	45
Tabla 12: Incremento del nivel académico por el uso de materiales bibliográficos.....	36
Tabla 13: El horario adecuado para estudiar y consultar	37
Tabla 14: Calificación de los servicios de internet	38
Tabla 15: Calificación del servicio del personal de biblioteca	39
Tabla 16: Forma de atención cuando realiza un trámite	40
Tabla 17: Forma de atención cuando solicita recursos bibliográficos	41
Tabla 18: Servicio penal de biblioteca.....	42
Tabla 19: Ensayo y actualización de colecciones bibliograficas	43
Tabla 20: Asistencia a la biblioteca (semanal)	44
Tabla 21: Codificación de Documentos.....	64
Tabla 22: Codificación de Materias.....	44

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Logo Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado	8
Ilustración 2: Sistema de Archivo.....	57
Ilustración 3: ArchivesSpace	59
Ilustración 4: Atom	59
Ilustración 5: Collection Space	60
Ilustración 6: Codificación de Documentos.....	63
Ilustración 7: Ubicación de documentos.....	65
Ilustración 8: Percha	65
Ilustración 9: Silla.....	66
Ilustración 10: Página de la Unidad Educativa	67
Ilustración 11: Flujograma Uso de Documentación	68
Ilustración 12: Flujograma Uso de las computadoras.....	69
Ilustración 13: Flujograma Uso de Proyectoros.....	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo de los estudiantes	35
Gráfico 2: Edad de los estudiantes.....	37
Gráfico 3: Nivel de estudio de los estudiantes.....	37
Gráfico 4: Estimulación de la biblioteca hacia el estudio y aprendizaje	38
Gráfico 5: Computadoras suficientes para el uso de los estudiantes	39
Gráfico 6: Conocimiento del personal de la biblioteca.....	40
Gráfico 7: Capacitación por parte del personal de la biblioteca	41
Gráfico 8: Facilidad al acceso de la información de la biblioteca	42
Gráfico 9: Existencia de biblioteca virtual	43
Gráfico 10: Existencia de un sistema de archivos para el acceso a la información.....	44
Gráfico 11: Disposición de sistema de archivos para la información	45
Gráfico 12: Incremento del nivel académico por el uso de materiales bibliográficos..	36
Gráfico 13: El horario adecuado para estudiar y consultar.....	37
Gráfico 14: Calificación de los servicios de internet	38
Gráfico 15: Calificación del servicio del personal de biblioteca	39

Gráfico 16: Forma de atención cuando realiza un trámite.....	40
Gráfico 17: Forma de atención cuando solicita recurson bibliográficos	41
Gráfico 18: Servicio penal de biblioteca.....	42
Gráfico 19: Ensayo y actualización de colecciones bibliograficas	43
Gráfico 20: Asistencia a la biblioteca (semanal)	44

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta	76
Anexo 2: Fotografías de la unidad educativa.....	84

RESUMEN

El diseño de un Sistema de Archivos para mejorar los procesos de atención en la biblioteca de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, ha sido desarrollado para mejorar los procesos de atención a los diferentes usuarios, estudiantes, docentes, entre otros; a través de la implementación de los sistemas informáticos Archives Space, Atom, Collection Space el cual agilite el orden, clasificación, descripción y restricciones de acceso a los libros y documentos para mejorar la atención y el servicio logrando el mejoramiento de la investigación y la atención en el estudio de diferentes áreas y especialidades. A esto Se debe concientizar a los directivos de la Unidad Educativa que se facilite de infraestructura física y se remodele el espacio destinado a la biblioteca, para que sea funcional, adecuado y agradable para las labores investigativas de los docentes y estudiantes. Proporcionando capacitación y formación profesional al personal que administra, custodia y vigila la documentación de la biblioteca, esto debería ser una prioridad para el uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos de atención a los usuarios de la biblioteca, se considera un aspecto de relevancia para mejorar la atención a los usuarios, así como la agilidad y oportunidad en la entrega de documentación y recursos bibliográficos. Por tanto se recomienda la implementación del Sistema de Archivos para la biblioteca de la Unidad Educativa.

Palabras Claves: SISTEMA DE ARCHIVOS. PROCESOS ARCHIVÍSTICOS. ARCHIVO.

Ing. Franqui Fernando Esparza Paz

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The design of a System of Archives in order to improve the processes of attention in the library of the Educational Unit Pedro Vicente Maldonad, in Riobamba city, Chomborazo province, has been developed to improve the processes of attention to different users, students, teachers among others; through the implementation of the computer system Archives Space, Atom, Collection Space, which expedites the order, classification, description and restrictions of access to books and documents to improve the attention and service, achieving the improvement of research and attention in the study of different areas and specialties. This is to raise awareness among managers of the Educational Unit to facilitate physical infrastructure and remodel the space for the library, to make it functional, suitable and pleasant for the investigative work of teachers and students. Providing training and professional training to the personnel who manage, guard and monitor library documentation, this should be a priority for the use of technologies of information and communication in the processes of attention to library users, it is considered an aspect of relevance to improve the attention to the users, as well as the agility and opportunity in the delivery of documentation and bibliographic resources. Therefore, it is recommended the implementation of the Archives System for the Library of Therefore, it is recommended the implementation of the Archives System for the Library of the Educational Unit.

KEY WORDS: SYSTEM OF ARCHIVES. ARCHIVAL PROCESSES. ARCHIVE.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación relacionado con el diseño de un sistema de archivo para la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, de la ciudad de Riobamba, se enmarca dentro del contexto de las unidades de educación públicas, las cuales tienen como finalidad cumplir con la dotación del servicio de biblioteca escolar.

Se pretende mejorar las condiciones de búsqueda y acceso a la información en condiciones de oportunidad, agilidad y buen servicio; para los estudiantes y docentes de la institución educativa, lo que en el futuro permitirá mejorar los niveles de investigación y conocimientos para los estudiantes y docentes.

El estudio se encuentra elaborado de acuerdo a las normativas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en relación a los trabajos de titulación y, está estructurado de la siguiente manera:

En el Capítulo I; se establece el problema que afecta a la institución, en donde se afirma que la falta de un sistema de archivos incide en los procesos de servicio en la biblioteca, adicional se presenta la justificación y los objetivos del estudio.

En el Capítulo II, se preparó el marco teórico el mismo que estuvo basado en la revisión de aporte de varios autores, así como un análisis de los antecedentes investigativos, además se presentan las variables de estudio y la idea a defender.

En el Capítulo III, se presentan los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación, se incluye la población y la muestra, sobre la cual se tomó la información primaria, para luego procesarla, analizarla y sacar las principales conclusiones.

En el capítulo IV, se desarrolló la propuesta del trabajo de investigación, que tuvo como fuente de partida la determinación de la falta de un sistema de archivos para la biblioteca, se determinaron los aspectos y elementos que contiene el sistema de archivos, los requerimientos materiales y talento humano, los sistemas informáticos requeridos, la codificación de los documentos, entre otros elementos.

En el capítulo V, se explican las conclusiones y sus correspondientes recomendaciones del trabajo de investigación, las cuales sugieren a los directivos de la Unidad Educativa, que se ponga en práctica para solucionar el problema encontrado al inicio de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Unidad Educativa “Pedro Vicente Maldonado”, es una institución de educación media, ubicada en la ciudad de Riobamba, cuenta con una biblioteca general, la misma que presta sus servicios a los estudiantes, docentes y demás personas que asisten en busca de una diversidad de información documental como: investigaciones, estudios, calificaciones, tareas dirigidas, conjunto de datos, entre otros; que se encuentran almacenados en varios documentos: libros, revistas, expedientes, equipos y manuales referentes al proceso educativo.

Al momento de realizar las consultas por parte de docentes, estudiantes y personal particular, la biblioteca no dispone de un sistema de archivo que permita entregar la información de forma rápida, eficaz y oportuna. Esto genera la insatisfacción y molestia de los usuarios por consecuencia el retraso en los trámites que se realizan en esta unidad administrativa.

Las labores técnicas archivísticas e informáticas no aseguran la rápida atención a los usuarios lo que dificulta el acceso a dichos documentos y la efectividad del trabajo al momento de ubicar información para su uso requerido, sea digital o manual.

El procedimiento de consulta y préstamo de material bibliográfico no se encuentra establecido, organizado, ni archivado, por consecuencia no existe una metodología adecuada.

Hace falta la existencia de un sistema de archivos para facilitar el uso de la información de manera efectiva, que impulse el cambio en los procesos y archivos, para brindar una atención de calidad.

Surge entonces la necesidad importante de proponer el diseño de un sistema de archivos para cumplir en la biblioteca un proceso de gestión y control de documentos, buscando el

bienestar de toda la comunidad que acude a utilizar los servicios de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, de la ciudad de Riobamba.

1.1.1. Formulación del Problema

¿De qué manera el diseño de un sistema de archivos para la biblioteca de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, ayudará a mejorar los procesos de atención a los estudiantes y usuarios?

1.1.2. Delimitación del Problema

1) Delimitación Espacial

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Parroquia: Maldonado

2) Delimitación temporal

La investigación se realizó en el año 2016.

3) Área de trabajo

Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado.

4) Objeto de estudio

Diseño de un sistema de archivos

1.2. JUSTIFICACION

1.2.1. Justificación teórica

La construcción del marco teórico del presente estudio se realizó mediante la utilización de fuentes bibliográficas escritas y digitales externas (Libros, tesis de grado publicadas, revistas, periódicos, folletos, entre otros) de las bibliotecas de los centros de educación superior existentes en la ciudad de Riobamba, así como de fuente documental interna (Manuales de procesos, archivos internos, etc.), de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado.

Se revisaron y contrastaron las diferentes teorías, tendencias y estudios de diferentes autores relacionados con el diseño de un sistema de archivos para bibliotecas de unidades educativas de nivel medio y superior, lo que ayudó a definir el marco referencial de la investigación.

1.2.2. Justificación práctica

Los usuarios de la información en las bibliotecas son varios, esto conlleva a que los archivos adecuen sus servicios para atender cada una de sus demandas, es importante conocer los diferentes usuarios que visitan este centro de documentación, como pueden ser investigadores, estudiantes universitarios y de educación media, la ciudadanía en general, entre otros.

Cada uno de los usuarios tiene sus propias necesidades, requieren de la debida información para ampliar sus conocimientos en cada una de sus investigaciones, por ello acuden a la biblioteca en busca de respuestas específicas, las mismas que se requieren que sean ágiles, oportunas, eficientes y de calidad.

Ante esta situación, el archivista debe ser el facilitador de la información que los clientes necesitan ya que muchas veces estos no están totalmente seguros de lo que buscan, ni saben a ciencia cierta cómo encontrarlo.

De ahí que la labor del profesional de los archivos debe ser participativa e intermediaria entre el fondo que custodia y las necesidades, deseos y demandas de información de los usuarios.

Este trabajo es de gran interés para la Unidad Educativa por su aporte a la calidad de la educación de la comunidad, el mismo que es factible ya que no es necesario realizar altas inversiones económicas que trunquen la gran labor de introducir a los estudiantes en el mundo del material bibliográfico, la investigación y los archivos.

Por lo anterior es importante diseñar un sistema de archivos para satisfacer las necesidades de los usuarios en forma rápida, oportuna, clara y precisa. Esto permitió generar un rendimiento importante en el cumplimiento de las actividades y procesos que se ejecuten en la biblioteca de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, proporcionando atención al usuario con calidad y calidez, mejorando así la imagen institucional.

1.2.3. Justificación metodológica - académica

La presente investigación permitió aplicar los diversos conocimientos tanto teóricos como prácticos que se ha adquirido durante el proceso de formación en la carrera de Licenciatura en Análisis de Información Documental y Organización de Archivos Históricos, en la ESPOCH; lo que permitió brindar un aporte de carácter técnico y profesional a la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, para mejorar continuamente sus diferentes actividades en beneficio de sus estudiantes.

La justificación metodológica se sustentó para el desarrollo del presente estudio, el uso de diferentes instrumentos y metodologías de trabajo que pueden ser utilizadas y adicionalmente mejoradas con la realización de otros estudios similares en relación al tema de investigación.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de archivos para la biblioteca de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, para mejorar los procesos de atención a los usuarios.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Formular el marco teórico-referencial sobre el diseño del sistema de archivos, para que los estudiantes conozcan los procesos respectivos.
2. Elaborar una propuesta metodológica para aplicar los procesos técnicos archivísticos, con el fin de sustentar científicamente la investigación.
3. Proponer un sistema de archivos, para mejorar los procesos de atención a los usuarios en la biblioteca.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes históricos

Ilustración 1: Logo Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado



Fuente: Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado

De acuerdo a un estudio realizado por las autoridades de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado (2015), se desprende que:

El 24 de octubre de 1867, se escribe la primera página del Colegio “Pedro Vicente Maldonado”, bajo la iniciativa del Sr. Javier Sáenz. Jerónimo Carrión Presidente de la República firma el decreto de creación de una Institución con el nombre de Colegio Nacional de Maldonado de la ciudad de Riobamba. Javier Sáenz quien fue el fundador es nombrado Rector del nuevo Colegio y organiza el plantel para su funcionamiento en el año de 1868, consigue una casa carente de lo indispensable para que se dicten las clases, ubicada en lo que hoy es el edificio del Correo. El 6 de febrero de 1868 se inician las matrículas para los cursos y el 22 del mismo mes se inician las clases con 37 alumnos. Se dictan las cátedras de Derecho Civil, Derecho Canónico, Gramática, Legislación,

Economía Política y Ciencia Administrativa. Entre los primeros maestros se destacan Javier Sáenz, Flavio Silva, José Moreno, José María Dávalos.

Al iniciar un nuevo período García Moreno el 13 de febrero de 1869 deroga el acuerdo de creación, por no estar de acuerdo con los ideales del fundador del Colegio, y por restarle alumnos e importancia al establecimiento regentado por la Compañía de Jesús. De esta manera con una rúbrica del Presidente Moreno se cierran las puertas de la educación libre al año de iniciadas las actividades en el colegio de Maldonado.

El 10 de mayo de 1877 se crea un Liceo Particular bajo patronato de “Pedro Vicente Maldonado”, con treinta alumnos teniendo como Rector a Mariano Borja. Las pertenencias del Colegio Nacional de Maldonado fundado por Javier Sáenz pasan a poder del colegio dirigido por Borja.

En 1878 se reúne la Asamblea Constituyente en Ambato en la presidencia de José María Urbina, los legisladores de la Provincia de Chimborazo entre ellos Javier Sáenz aprovechan esta oportunidad para restablecer su obra comenzada hace 10 años atrás y borrada por un decreto de García Moreno. Borja y los demás legisladores apoyan esta iniciativa y el 15 de mayo de 1878 la Asamblea dicta el decreto de restablecer nuevamente la vigencia de la Ley de 1867. Y el 17 de Mayo de 1878 Ignacio de Veintimilla pone en ejecútese el Decreto. Es nombrado Rector el Dr. Mariano Borja y profesores los señores Juan Bernardo de León, Emilio Chiriboga, Andrés Noboa, José Félix Barreira y José Moreno.

Las actividades del Colegio de Maldonado se desenvuelven en un ambiente de escasez económica, ya que el Gobierno de Veintimilla se olvida de la existencia y contribuye a su desaparición, restándole al Colegio a dos profesores y al Rector, de esta manera termina una segunda etapa muy corta de este colegio de Educación laica.

Una nueva Asamblea Nacional reunida en Quito en 1884 nuevamente deroga el acuerdo de 1867 y pone al Colegio Nacional de Maldonado a cargo de los padres de la compañía de Jesús. Al cual se asignan fondos del tesoro público y de impuestos especiales para la provincia. Y se dispone que funcione a partir del año 1885.

A partir de esa fecha se intentó darle vida independiente al colegio, pero sus esfuerzos fueron en vano.

Solamente en 1900, Eloy Alfaro trata de restablecer el colegio de Riobamba, y se dicta un decreto el 21 de noviembre de 1900 y se reabre el colegio Maldonado bajo la dirección del Dr. Carlos Zambrano Balcázar.

El camino que ha recorrido el Colegio Nacional Maldonado ha sido difícil, y únicamente la constancia y perseverancia de su gestor Javier Sáenz y otros determinaron el triunfo y es así que el 8 de Octubre de 1902 se decreta la apertura definitiva del Colegio Nacional Maldonado de Riobamba, y el 14 de Octubre del mismo año, el Presidente Gral. Leónidas Plaza sanciona el Decreto. Designando como Rector interino al Dr. Emilio Uquillas quien luego es nombrado Director de estudios de la provincia. El 18 de octubre el Dr. José María Banderas se hace cargo del Rectorado y comienza la estructura del nuevo edificio. Desde entonces el Colegio Maldonado continúa sus actividades en forma libre y democrática.

El colegio Maldonado fue declarado experimental, con motivo de celebrar los cien años de fundación, mediante decreto 098 del 6 de junio de 1967.

El 24 de septiembre del 2013 fue declarado Unidad Educativa.

El 11 de agosto del 2014 recibe la ACREDITACION O AUTORIZACIÓN para que la Unidad Educativa “Pedro Vicente Maldonado” oferte los servicios académicos del Bachillerato Internacional (BI), con sede en Suiza desde 1968. Siendo una educación Internacional rigurosa y de calidad. (pp. 1-3)

Anteriormente funcionaba únicamente como colegio en donde tenía los 6 cursos normales, actualmente posee 2 campus educativos, en el centro de Riobamba y en el sector de la vía a Guano (Av. Antonio José de Sucre), en donde alberga a cerca de 2000 estudiantes en sus diversos niveles.

Durante el tiempo de actividad educativa a graduado a miles de estudiantes que han y siguen desempeñado importantes cargos y dignidades a nivel local, provincial y nacional, haciendo quedar en buen nombre su formación académica y educativa.

VISIÓN

En el 2020 La Unidad Educativa “Pedro Vicente Maldonado”, será una institución líder en la educación media a nivel local, nacional e Internacional, aplicando el modelo educativo socio-critico según las exigencias y necesidades del buen vivir, sustentado en talento humano capacitado y motivado, con infraestructura y equipamiento optimo; generando personas que respondan al desarrollo del país.

MISIÓN

Formar estudiantes de calidad, que puedan desempeñarse en las instituciones de nivel superior, en la vida diaria, mediante procesos de desarrollo integral y la práctica de valores éticos y humanos comprometidos con el bienestar y progreso de la sociedad.

Proporcionar un ambiente intelectual para alcanzar la excelencia y el desarrollo personal de todos los integrantes de la comunidad maldonadina.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- Formar personas de honor, libres y disciplinadas al servicio de la comunidad fomentando el desarrollo sustentable del país
- Buscar permanentemente la excelencia académica a través de la práctica de la cultura de calidad y calidez en todos los actos.
- Cultivar los valores éticos, morales y cívicos, respetando los derechos humanos.
- Recatar, mantener y fortalecer las bases históricas de nuestra identidad, para conservar el orgullo de ser maldonadinos.
- Promover la defensa y cuidado de la ecología
- Realizar todas las actividades en forma transparente.
- Satisfacer las necesidades de los actores de nuestra unidad educativa.

- Fortalecer el prestigio institucional a través de las acciones de las autoridades competentes

VALORES INSTITUCIONALES

- Identidad y lealtad con la institución.
- Práctica de la justicia y la equidad en la institución.
- Respeto y consideración entre todos los actores de la comunidad educativa.
- Puntualidad en todas las actividades que desarrolla la institución.
- Esmero y cuidado en los trabajos encomendados por la institución, para contribuir con la calidad Institucional.
- Honestidad dentro de la institución, para que la imagen de la unidad educativa se fortalezca frente a la sociedad.
- Orden y disciplina en cada instante.
- Búsqueda permanente de la innovación, creatividad y perseverancia en toda actividad institucional.
- Responsabilidad en todas las actividades que la Institución planifique.
- Sentirse orgulloso de ser maldonadino.

Los antecedentes investigativos utilizados para este estudio son referencias bibliográficas que tienen que ver con el diseño de un sistema de archivos y gestión documental en general, y en particular para una unidad educativa.

Campos, S., & Loza, P., (2011) en sus tesis de grado. *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en la mejora de la calidad de servicio y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta Alternativa.* Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología: Universidad Técnica del Norte.

Sus principales objetivos son los siguientes:

Objetivos específicos:

- Diagnosticar que tipo de usuarios asisten a la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.
- Investigar y precisar los modelos de gestión administrativa aplicables para la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.
- Elaborar un manual de gestión administrativa que fortalezca la calidad de servicios que satisfaga al usuario de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra.
- Socializar el presente manual de Gestión Administrativa al personal involucrado en la biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra. (p. 11)

Conclusiones:

- Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta.
- La biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales.
- No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento.
- Se presenta la necesidad de realizar un Manual de Gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.
- Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real.
- Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad. (pp.73-74)

La investigación referida permitió identificar que previo a realizar un sistema de archivos es necesario efectuar un diagnóstico del tipo de usuarios que asisten a la biblioteca, estudiar los tipos de modelos de gestión administrativa para bibliotecas, luego proponer un manual de gestión para bibliotecas y que la propuesta de trabajo se debe socializar.

Sus principales conclusiones afirman que los usuarios desconocen todos los servicios que presta la biblioteca, en su fondo bibliográfico no se encuentran libros y textos especializados, sino más bien de carácter general; en virtud del diagnóstico realizado se prevé la necesidad de efectuar y preparar un Manual de Gestión Administrativa que facilite la implementación de los diferentes procesos. Finalmente se indica que los diversos servicios que presta la biblioteca no son de calidad.

Rosero, C. (2011) en su tesis de grado: *El internet (TIC) y su aplicación en las bibliotecas públicas del cantón La Libertad*. Facultad de Ciencias Sociales y la Salud, Escuela de Ciencias Sociales, carrera de Comunicación Social: Universidad Estatal Península de Santa Elena. En sus principales objetivos específicos indica:

Objetivos específicos:

- Fundamentar un marco teórico sobre la importancia del uso del internet como fuente de consulta bibliográfica en el cantón La Libertad.
- Determinar las causas por las que existe poca asistencia de usuarios en las bibliotecas públicas del cantón La Libertad.
- Promover una participación activa para el uso de las bibliotecas públicas del cantón La libertad a través de la acción social y del uso racional del internet.
- Establecer alternativas de servicio bibliográfico a través del uso racional del internet para beneficio de los estudiantes del cantón La Libertad. (p. 25)

Conclusiones:

- Por la encuesta, podemos observar que sí hay jóvenes interesados, y que poco a poco esta red investigativa se irá incrementando. Por lo que es fácil deducir que aún no entramos en esta nueva era de la tecnología de leer grandes obras o temas virtuales como parte de la investigación bibliográfica.
- La investigación nos da como resultado que hay una gran mayoría de estudiantes que se preocupan por investigar o realizar sus tareas

correctamente y visitan las bibliotecas del cantón, pero que lamentablemente no están al día con obras o libros actualizados.

- Se ha demostrado que en el cantón La Libertad hacen falta más bibliotecas actualizadas y modernas acorde a la tecnología virtual por cuanto se manifiesta que los estudiantes tienden a utilizar las bibliotecas virtuales de manera paulatina.
- Las bibliotecas investigadas son de colegios del medio, antes existía un rubro para adquisición de libros, hoy en día el presupuesto de los mismos es muy limitado y por esta razón no se incrementa ni actualiza como quisieran en muchos de ellos y están a expensas de donaciones.
- Que los visitantes de las bibliotecas no está de acuerdo o satisfecho con la atención que se brindan, ya que aseguran que las personas encargadas de estas desconocen nombres de autores, no están al día en conocimientos y no manejan un inventario actualizado de los libros que poseen.
- Que es importante que funcionen las bibliotecas virtuales, ya que sería la mejor manera de incentivar al joven a visitar con más frecuencia las mismas y conducirlo a la lectura ya que esto es muy importante para su desarrollo personal.
- Observamos sin duda alguna que el internet se ha convertido en una necesidad y no en lujo, ya que por medio de la red podemos investigar, consultar, informarnos, actualizarnos de lo que acontece en el mundo.
- Hoy en día la mayoría de los jóvenes usan esta herramienta, ya que les permite ampliar sus conocimientos y con mayor facilidad realizar sus tareas. Hay un porcentaje pequeño de jóvenes que no usan la red, debido al factor económico más no porque no les guste. (pp. 106-107)

El estudio referido incluye en sus objetivos que es importante en primer lugar determinar las causas por las cuales los estudiantes no acuden a las bibliotecas públicas a realizar sus consultas y trabajos, además que es necesario motivar una participación activa de las personas, y finalmente establecer alternativas de uso bibliográfico mediante el uso del internet y las tecnologías de la información y comunicación.

Las conclusiones anotadas refieren a que los estudiantes de a poco vienen utilizando en sus trabajos investigativos las bibliotecas principalmente con el uso del internet como una herramienta de apoyo tecnológico, además que las personas que atienden en la biblioteca no tienen la preparación y conocimientos sobre el tema lo cual dificulta en brindar servicios de calidad. Finalmente se manifiesta que se debe incrementar el presupuesto para fondos bibliográficos.

Paredes, B. (2009) en su tesis de grado: *Diseño y aplicación de una biblioteca virtual de tesis digitales de la escuela de Ingeniería Industrial*. Facultad de Informática y Electrónica, Escuela de Diseño Gráfico: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Presenta sus principales objetivos y conclusiones:

Objetivos:

- Diseñar un sitio web de acuerdo a los requerimientos establecidos previamente
- Obtener servicios bibliotecarios adaptados a las características demográficas, sicográficas y conductuales de los usuarios.
- Recopilar la información de tesis digitales existentes. (p. 14)

Conclusiones:

- El estudio preliminar define las características básicas aplicadas al diseño de la biblioteca virtual de tesis digital final.
- Es necesario para la recopilación de la información contar con la colaboración de los beneficiados de la biblioteca virtual.
- Las bibliotecas virtuales requieren funcionalidad y estética simplificada. (p. 108)

Los objetivos principales de la investigación en referencia tienen que ver con la elaboración de estudios preliminares previo a realizar propuestas de mejoramiento para bibliotecas sean públicas o privadas, los servicios bibliotecarios debes ser efectuados en función de las características de los usuarios; además de que toda investigación debe ser realizada consultando fuentes de tesis digitales, lo que ayudará a tener un mayor conocimiento del marco teórico.

En cuanto a las conclusiones, la más importante es que para desarrollar estudios, se debe contar con información primaria mediante la realización de encuestas las mismas que permiten realizar un diagnóstico de las verdaderas necesidades.

Los trabajos de investigación que han sido referidos anteriormente, tiene estrecha relación con el diseño e implementación de un sistema de archivos para bibliotecas de centros educativos públicos o privados, con miras a mejorar la atención y el servicio a los diferentes usuarios.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Diseño

a) Definición

“Es un plan estructurado de acción, elaborado en función de unos objetivos básicos y que se orientan a la obtención de datos relevantes para resolver el problema planteado”. (Balluerka y Vergara, 2002, p.18).

Rodríguez (2007) “El diseño se ocupa de generar estrategias y configurar la forma de los objetos, entendida como no de los más importantes mediadores del hombre con su cultura y su medio ambiente”. (p. 54)

b) Origen

El diseño tiene su origen en el cambio social que los países industrializados sufrieron a finales del siglo XIX y principios del XX, un fenómeno más ligado a la economía que a la expresión creativa y el arte. Lo cierto es que surgió y se desarrolló en momentos de gran avance económico e industrial. Es un fenómeno claramente relacionado con la expansión del consumo y la producción, y por tanto, un factor que contribuyó, en mayor o menor medida a ese cambio social. Sin embargo, el diseño, en alguna de sus formas también nació como un rechazo a las transformaciones radicales que había traído la revolución industrial. (Cardona, 2008, p. 3)

c) Importancia

Desde el punto de vista de temas administrativos y operativos, el diseño es inevitable el primer paso que se debe dar cuando se quiere llevar a cabo un proyecto o una propuesta de mejora administrativa u operativa en entidades públicas o privada, y abarca desde la planificación previa, hasta la definición del documento final que obtuvo fruto del trabajo diseñado.

Cuidar el diseño en un proyecto o una propuesta, significa comenzar por las bases. De la misma manera es muy importante definir la forma final de la propuesta del producto y dotarlo de un aspecto atractivo, funcional y que genere el cumplimiento de los objetivos indicados de forma inicial en la planificación del diseño.

d) Clasificación

Según Cardona (2008) sobre la clasificación de diseños manifiesta:

Existen diferentes clases de diseños entre los cuales se encuentran:

Diseño estructural: Se refiere a un plan de crecimiento de partes de una organización.

Diseño de investigación: Se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de la investigación. Este tipo de diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las siguientes que se ha planteado y analizar la certeza de la hipótesis formulada.

Diseño arquitectónico: Es el diseño tendiente a elaborar formas de construcción de diferentes tipos y estilos. También diseña obras de infraestructura, de ingeniería como minas y centrales hidráulicas, de ambientación, decoración, espacios urbanos.

Diseño Artesanal: Es la creación o fabricación de piezas elaboradas a mano y de diferentes materiales. (pp. 3-4)

2.2.2. Sistema

“Un Sistema de Producción utiliza recursos operacionales para transformar insumos en algún tipo de resultado deseado”. (Chase, Aquilano, & Jacobs, 2000, p. 6)

Para Laudon & Laudon (2004) referente a los sistemas manifiesta:

Un sistema de información se puede definir técnicamente como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesa, almacenan o distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información pueden ayudar a los gerentes y trabajadores a analizar problemas, visualizar asuntos complejos y crear productos nuevos.

Los sistemas de información contienen información acerca de gente, lugares y cosas importantes dentro de la organización o el entorno en que se desenvuelve. (p. 8)

Un sistema contiene información sobre la entidad, institución, organización o empresa sea esta pública o privada y su entorno. Sus elementos básicos son cuatro: La entrada (insumos), recursos, el procesamiento y la salida (producto); un sistema además produce los resultados que el sistema lo requiere.

2.2.3. Archivos

a) Definición

“Los archivos, son aquellos que reúnen fondos documentales producidos por una organización mercantil o industrial de carácter público, privado o mixto”. (Mandela, 2014, p. 64)

Jaén (2006), manifiesta que:

Los archivos: deben ampliar la perspectiva cultural, a la que han estado sometido (...) permitirá adquirir una nueva concepción para que los transforme en auténticos sistemas de información, al servicio de los clientes internos y externos.(...) Tiene como misión capital facilitar la documentación custodiada, con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones que asegure el equilibrio de la institución, para ser más competitivo y eficiente, de cara a brindar un servicio de calidad a sus clientes. (p. 79)

“Podemos definir el archivo como el conjunto de documentos ordenados de manera correcta y eficiente, pero también, el lugar físico donde se almacenan la información o la tarea o el hecho de archivar”. (Morueco, 2009, p. 214)

b) Importancia

Los archivos son importantes para la administración y la cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente, parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional. (Mejía, 2012, p. 5)

Las instituciones públicas y privadas dado su volumen de trabajo actualmente cuentan con un cantidad considerable de documentos como libros, revistas, folletos, expedientes, periódicos, oficios, memorandos, entre otros, los mismos que deben pasar por el proceso de recolección, almacenamiento, archivo, custodia, destrucción, etc.

La importancia radica en que en todo el proceso la documentación debe ser ubicada y protegida con el máximo cuidado para el cumplimiento de gestiones y toma de decisiones por parte de los usuarios.

c) Tipos de archivos

En las dependencias de las instituciones o empresas sean estas públicas, privadas o mixtas, el personal administrativo y técnico encargado de los archivos los clasifica atendiendo a varias características, necesidades o tipo de organización.

La clasificación de los tipos de archivos según Morueco (2009) es la siguiente:

- En función en donde se encuentren los archivos:
 - Archivo centralizado. La empresa opta por guardar todos sus documentos en un mismo archivo con una ordenación determinada.
 - Archivo descentralizado. La empresa opta por guardar sus documentos en distintos lugares, pudiendo por tanto, usar distintos sistemas de ordenación en cada lugar.

- En función en donde se encuentren los archivos:
 - Archivo activo. Aquel cuya consulta se efectúa de manera frecuente, posteriormente, aquellos archivos cuya frecuencia de consulta vaya siendo menor, irán pasando al archivo semiactivo.
 - Archivo semiactivo. Aquel que contiene dos tipos de documentos: por un lado aquellos cuya consulta es menos frecuente que en el caso anterior y por otro, aquellos cuya consulta se realiza de manera esporádica. Posteriormente, habrá que ver que documentos van pasando al archivo inactivo.
 - Archivo inactivo. Es el que contiene aquellos documentos que no se consultan, o si se hace, es de manera muy esporádica, en este tipo de archivo podremos encontrar, por ejemplo, las escrituras de constitución de la empresa, archivos documentales, o históricos que representan un valor simbólico para la empresa. Algunos documentos de este archivo pasan a su destrucción definitiva.

- En función de lo que se pretende almacenar:
 - Archivo horizontal. Se denomina así porque los documentos se colocan de forma horizontal, uno sobre otro, por ejemplo, las carpetas clasificadoras.

- Archivo vertical. Se denomina así porque los documentos se colocan de forma vertical, uno detrás del otro, por ejemplo, los cajones de carpetas colgantes.
 - Archivo lateral. Se denomina así porque los documentos se colocan de manera lateral, es decir igual que se colocan los libros en una estantería, permitiendo ver los títulos de todos ellos sin necesidad de moverlos.
- En función de la privacidad:
 - Archivo personales. Archivo de acceso restringido en una única persona, por tanto, deberá poseer las medidas de seguridad oportunas (cierres de seguridad) que preserven el contenido del archivo.
 - Archivo departamentales. Archivo de acceso restringido al departamento o sección en el que se encuentre.
 - Archivo generales. Archivo de acceso general al personal de la empresa, lo cual significa que no se deba establecer un control sobre el mismo. (pp. 215-216)

2.2.4. Sistema de archivos

a) Definición

Un sistema de archivos es un conjunto de tipo de datos abstractos que son implementados para el almacenamiento, la organización jerárquica, la manipulación, el acceso, el direccionamiento y la recuperación de datos. Los sistemas de archivos comparten mucho en común con la tecnología de las bases de datos. (Quinlan, 2010, p. 10)

b) Tipos de Sistemas de Archivos

De acuerdo a Espeso (2012), en cuanto tiene que ver a los diferentes tipos de sistemas de archivos, afirma que:

Según su estructura y propósito, los sistemas de archivos pueden clasificarse en:

- Sistemas de archivos de disco: Un sistema de archivo de disco está diseñado para el almacenamiento de archivos en una unidad de disco, que puede estar conectada directa o indirectamente a la computadora.
- Sistemas de archivos de red: Un sistema de archivos de red es el que accede a sus archivos a través de una red de computadoras. Dentro de esta clasificación encontramos dos tipos de sistemas de archivos:
 1. los sistemas de archivos distribuidos (no proporcionan E/S en paralelo);
 2. los sistemas de archivos paralelos (proporcionan una E/S de datos en paralelo).
- Sistemas de archivos de propósito especial: Los sistemas de archivos de propósito especial (special purpose file system) son aquellos tipos de sistemas de archivos que no son ni sistemas de archivos de disco, ni sistemas de archivos de red.

c) Importancia

Un sistema de archivos es el encargado de gestionar y organizar el espacio de un disco duro, ya esté libre u ocupado. Esta labor es imprescindible ya que permite que el sistema operativo conozca dónde almacenar los datos y dónde se encuentran almacenados dentro de sistema físico, como es un disco duro tradicional, un SSD o una unidad de memoria flash (Espeso, 2012)

d) Características

Para que un sistema de archivos pueda cumplir su objetivo de provisión de información y datos con oportunidad, eficiencia, y rapidez a los diferentes usuarios, esto es a estudiantes, docentes, padres de familia, entre otros; debe cumplir con ciertas características, las mismas que de acuerdo a Morueco (2009), pueden ser las siguientes:

1. La clasificación deberá ser accesible, para ello, deberá seguirse un plan o método de clasificación determinado.
2. El uso del archivo deberá ser fácil para que cualquier persona pueda encontrar aquello que desee.

3. En archivos grandes se hace necesario disponer de personal adecuado para su mantenimiento.
4. Se deberá contar con unas normas internas de consulta, extracción y reemplazamiento de documentos del archivo.
5. La eliminación de los archivos se realizará de manera eficaz.
6. El diseño del archivo deberá ser eficaz al menor coste posible.
7. Se deberán disponer de los medios adecuados, seleccionar el material necesario que permita proteger los documentos y un correcto mantenimiento del archivo. (p. 217).

2.2.5. Biblioteca

a) Definición

Para Fernández & Franco (2011), en cuanto al concepto de biblioteca, afirma que:

Existen diversas definiciones de lo que es actualmente una biblioteca. Numerosos autores han aportado sus definiciones. Quizá una de las más sencillas, y a la vez completa es la adoptada por la ALA (American Library Association): una colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores. (p. 114).

La biblioteca es un lugar que contiene entre otros una diversidad importante de libros, folletos, publicaciones periódicas y otros documentos organizados según sistemas preestablecidos y destinados a servir al público, se constituye en un espacio para leer, estudiar y poder hacer trabajos de búsqueda de información.

No sólo se puede encontrar libros, sino también información en otros soportes y conexión a Internet, para utilizarla como recurso informativo.

b) Clasificación

Una clasificación más extendida, proporcionada por Herrera y Pérez (2011):

- Biblioteca nacional
- Biblioteca universitaria
- Biblioteca pública
- Biblioteca especializada
- Biblioteca escolar
- Una **biblioteca nacional** es aquella institución en la cual se deposita, acopia, preserva y difunde el patrimonio bibliográfico (libros, diarios, revistas, folletos, grabaciones, etc.) de un país.
- La **biblioteca universitaria** es definida por la American Library Association como “una combinación orgánica de personas, colecciones y edificios cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”
- La **biblioteca pública** es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos. La **biblioteca pública** presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. UNESCO.
- La **biblioteca especializada** es la unidad de información (**biblioteca**) menos conocida por el público, ya que está compuesta con material de un tema en específico y sus usuarios son personas con necesidades de información específicas en dicho tema.
- La **biblioteca escolar** es el servicio facilitador de los establecimientos educativos en el que se reúnen, organizan y utilizan los recursos necesarios para el aprendizaje, la adquisición de hábito de lectura y formación en el uso de la información de los alumnos de los distintos niveles.

c) Funciones y objetivos

Las bibliotecas cumplen un rol importante en la sociedad y en el desenvolvimiento de las entidades de educación media y superior en el sector público y privado. A continuación se resumen las funciones y objetivos que cumplen las bibliotecas, cualquiera que fuere su clasificación.

- Compilar y reunir fondos bibliográficos
- Almacenamiento de información y documentos
- Conservación de documentos de manera ordenada
- Difusión del contenido de los documentos
- Formación de usuarios: docentes, estudiantes, padres de familia, etc.
- Proporciona servicios de extensión bibliotecaria
- Servicios de diversas publicaciones
- Proporciona servicios de apoyo a la investigación
- Servicios de esparcimiento

2.2.6. Procesos

a) Definición

“Conjunto de métodos, materias primas, personas, maquinas, medio ambiente, recursos que cómo resultado de su interacción generan valor agregado y transformación, con lo que se crean productos y servicios para los clientes”. (Fontalvo y Vergara, 2010, p. 72)

Por otro lado, el concepto de proceso que proporciona Jaén (2006), indica que: “Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado”. (p. 1)

b) Importancia

Para Fontalvo y Vergara (2010), muestra como aspectos importantes de los procesos, los siguientes:

- Permite planificar la calidad al interior de las organizaciones
- Contribuye a mejorar la productividad, a poder mapear las diferentes actividades del área de trabajo en cada organización.
- Permite priorizar sobre las actividades que contribuyen con la transformación y generación de valor al interior del área
- Se puede identificar en que actividades participan más personas.

2.2.7. Unidad Educativa

Es la unidad organizacional conformada al interior de un establecimiento educativo que tiene por objetivo impartir educación en torno a un tipo de educación y a un determinado nivel de enseñanza o servicio educativo. Este concepto se distingue del concepto de establecimiento en el sentido de que un establecimiento tendrá tantas unidades educativas como niveles/servicios y tipos de educación ofrezca. (Ministerio de Educación del Ecuador, 2014).

2.2.8. Biblioteca Pública

La UNESCO (Organización de las Naciones para la Educación, la Ciencia y Cultura), a través de su manifiesto sobre la biblioteca pública (1994), dice: la biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos. (Fernández, 2011, p. 160).

2.2.9. Bibliotecario

El bibliotecario, como miembro del equipo de enseñanza, comparte la responsabilidad de crear, de estructurar, de poner en práctica, de evaluar y de reformar unidades de enseñanza es decir que colaborara en la formulación de metas y de objetivos unitarios, en la determinación de estrategias de enseñanza y aprendizaje, y en la elección de medios de apoyo para la óptima realización de los planes. (Van, 2009, p. 54).

2.2.10. Usuarios

“Se ha identificado al usuario con un grupo de personas (estudiantes, investigadores, técnicos, “público en general”, etcétera) que recurren a la biblioteca o se tiene una idea vaga, sin referente real, de lo que es el usuario”. (Salas, 2009, p. 211).

2.2.11. Base de Datos

“Es básicamente un sistema para llevar registros, es decir, es un sistema cuya finalidad general es almacenar información y permitir a los usuarios recuperar y autorizar peticiones de información”. (Estevez & Perez, 2007, p. 302)

2.2.12. Archivística

“La Archivística, entre las denominadas “ciencias de la información”, es la ciencia que tiene como objeto de estudio los archivos como conjunto de documentos. Considera los archivos como una entidad estructurada, procedente de una institución u organismo”. (Fernández & Barrera, 2009, p. 11)

2.2.13. Servicio al cliente

El servicio al cliente es un conjunto de acciones todas ellas llevadas a cabo y diseñadas por parte de la empresa vendedora, cuyo fin es la satisfacción del cliente. Para ello, será necesario no sólo que el cliente tenga un trato adecuado, sino que se le ofrezcan otros estímulos o servicios que de manera conjunta formen parte de dichas acciones (educación, trato correcto, obtención de un producto a tiempo, calidad en el mismo, servicio, posventa, etc.), que permitan obtener los resultados deseados. (Morueco, 2010, p. 415)

2.3. IDEA A DEFENDER

El diseño del sistema de archivos permitirá mejorar la atención a los usuarios en la biblioteca de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, de la ciudad Riobamba.

2.4.VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Diseño de un sistema de archivos

2.4.2. Variable Dependiente

Mejoramiento de los procesos de atención en la biblioteca

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de titulación se lo realizó utilizando el enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que se procedió a la recolección de datos mediante encuestas, luego se tabuló, interpretó y analizó la información; para probar la idea a defender y establecer patrones de comportamiento en el uso de la biblioteca y sus servicios. Se complementó con la modalidad cualitativa en donde se analizó los atributos y características del objeto de estudio.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El estudio se orientó de acuerdo a los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. Bibliográfica – Documental

Consistió en la revisión de varios contenidos en artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio, esto es sobre el diseño de un sistema de archivos.

“En la investigación con datos secundarios, el investigador toma los datos que fueron obtenidos por otras personas o instituciones, como censos, encuestas, estadísticas, monografías y fuentes históricas, y elabora su trabajo únicamente con estos datos”. (Cortés, 2012, p. 54)

3.2.2. Descriptiva

Mediante este tipo de investigación se detalló las características de un conjunto de observaciones recopiladas, que son el resultado de las encuestas aplicadas, a los estudiantes de la Unidad Educativa.

3.2.3. De campo

Cortés (2012) sobre la investigación de campo indica que:

La investigación de campo se realiza cuando el investigador, estudia a los individuos, en los mismos lugares donde viven, trabajan, o se divierten, o sea en su hábitat natural; no tiene una presencia permanente y se limita a recoger datos en forma más o menos periódica en los sitios de residencia de los sujetos. (p. 54).

Se utilizó para recopilar información de los usuarios mediante el uso de una encuesta, aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, en todos sus niveles.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio. (Arias. 2012, p. 81).

Para el presente estudio la población estuvo conformada por todos los estudiantes de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, que al presente año lectivo representan 2000 estudiantes.

3.3.2. Muestra

Según Arias (2012), “La muestra es un conjunto representativo de la población objetivo que se extrae de la población accesible”. (p. 83)

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual).

e = Límite aceptable de error muestra que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. Para este caso el error estimado es del 7%.

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{2000(0.5)^2(1.96)^2}{(2000 - 1)0.07^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$

$$n = 179$$

Se determinó que el tamaño de la muestra fue 179 usuarios indagados.

3.4.MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos

Para efectos del presente estudio se utilizaron los siguientes métodos: Analítico-Sintético, Inductivo-Deductivo y Sistémico; los mismos que permitieron analizar el objetivo de estudio, esto es el diseño de un sistema de archivos en una unidad educativa pública.

a) Método Inductivo

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2006, p. 56)

Al momento de aplicar las encuestas a un grupo de estudiantes de la unidad educativa, se puede concluir en términos generales para toda población estudiantil, en relación a entre otros aspectos a los niveles de atención en la biblioteca, las consultas, los requerimientos que realizan en la biblioteca institucional.

b) Método Deductivo

“A partir de una teoría, el investigador procede a recoger datos para corroborar que la realidad se comporta conforme a lo enunciado en su explicación teórica”. (Del Cid, 2011, p. 22)

Este método se utilizó para determinar el diseño e implementación del sistema de archivo, es decir desde lo general de la Unidad Educativa hasta lo particular.

3.4.2. Técnicas de Investigación

a) Encuesta

“Cuestionario elaborado en función a los objetivos de la investigación, con la finalidad de recabar información sobre los clientes, el mercado, la competencia e información y opinión relativa a todo aquello que sea de interés para la empresa”. (Villarán, 2009, p. 140)

Permitió la recopilación de los datos de fuentes primarias, a partir de las respuestas de los estudiantes del Colegio Pedro Vicente Maldonado que acuden a utilizar los servicios de la biblioteca.

3.4.3. Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de investigación que fueron utilizados son la encuesta, el cuestionario y las fichas de campo, que sirvieron para recabar la información tanto primaria como secundaria.

3.5.RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PEDRO VICENTE MALDONADO”, QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.

1. Datos Básicos

1.1 Sexo

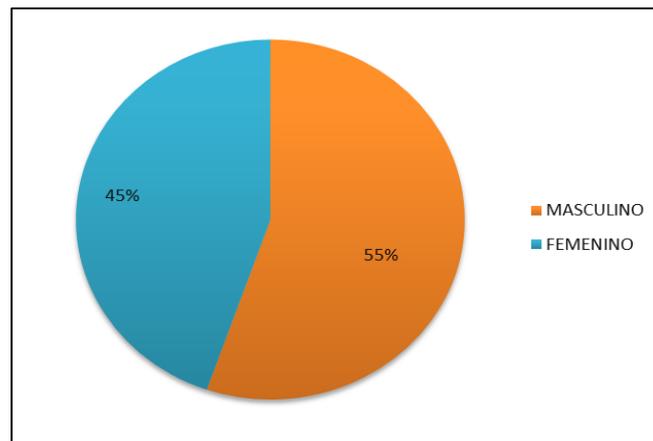
Tabla 1: Sexo de los estudiantes

DETALLE	FRECUENCIA	%
MASCULINO	99	55,31
FEMENINO	80	44,69
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 1: Sexo de los estudiantes



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede observar que la mayoría de encuestas aplicadas a los diferentes estudiantes de la Unidad Educativa son del sexo femenino quienes representan el 55%, mientras que el 45% corresponde al género masculino.

1.2 Edad

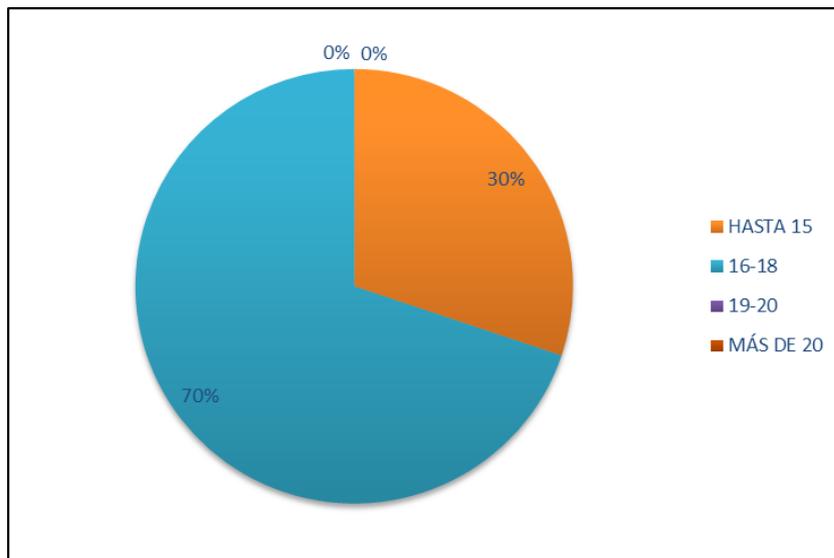
Tabla 2: Edad de los estudiantes

EDAD (AÑOS)	FRECUENCIA	%
HASTA 15	54	30,17
16 – 18	125	69,83
19 – 20	0	0,00
MÁS DE 20	0	0,00
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 2: Edad de los estudiantes



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 70% de los encuestados se encuentran ubicados entre los 16-18 años, mientras que el 30% tienen hasta 15 años. Se puede evidenciar que los y las estudiantes se encuentran en edad promedio de estudio del nivel medio, por lo que se puede evidenciar que los alumnos (as) en su mayoría son adolescentes.

1.3 Nivel de estudio

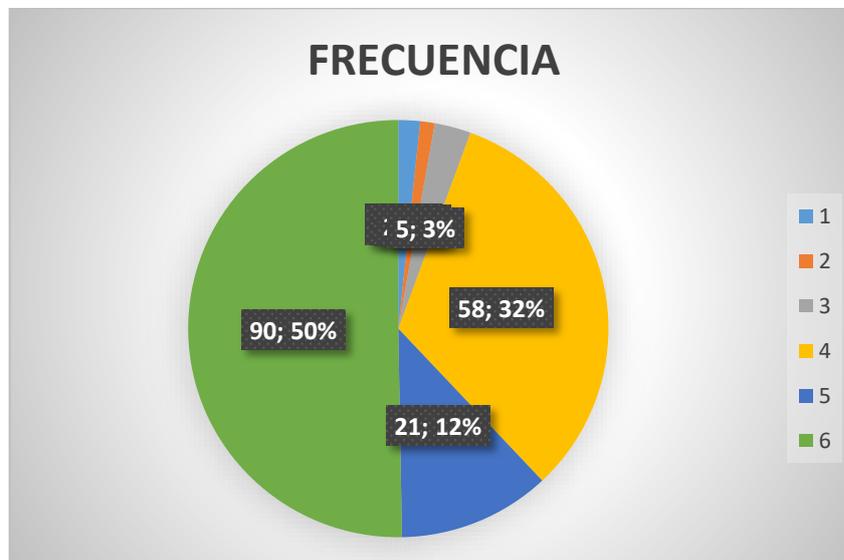
Tabla 3: Nivel de estudio de los estudiantes

NIVEL	FRECUENCIA	%
1	3	1,68
2	2	1,12
3	5	2,79
4	58	32,40
5	21	11,73
6	90	50,28
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 3: Nivel de estudio de los estudiantes



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los alumnos encuestados, el 50% se encuentra en sexto curso, seguido del 32% que cursa en cuarto año, mientras que el 1% está en segundo curso, se puede determinar que la mayoría de los estudiantes encuestados se encuentran en un nivel superior de estudio; del nivel medio.

2. Responda si/no en base a los siguientes cuestionamientos:

2.1 ¿Considera usted que el espacio de la biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje?

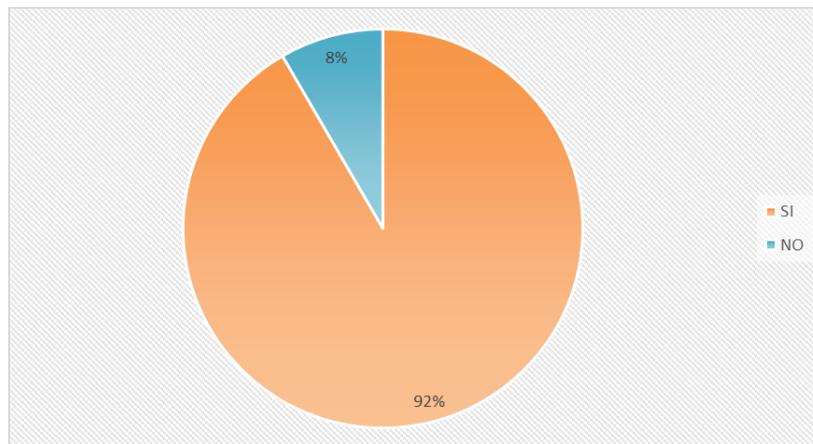
Tabla 4: Estimulación de la biblioteca hacia el estudio y aprendizaje

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	166	92,74
NO	13	7,26
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 4: Estimulación de la biblioteca hacia el estudio y aprendizaje



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del 100% de los estudiantes encuestados, el 92% manifiesta que el espacio en la biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje, apenas el 8% indica que no lo hace; se puede observar que la biblioteca si posee espacios motivadores para el estudio de los alumnos.

2.2 ¿La biblioteca dispone de un número suficiente de computadoras para el uso de los estudiantes?

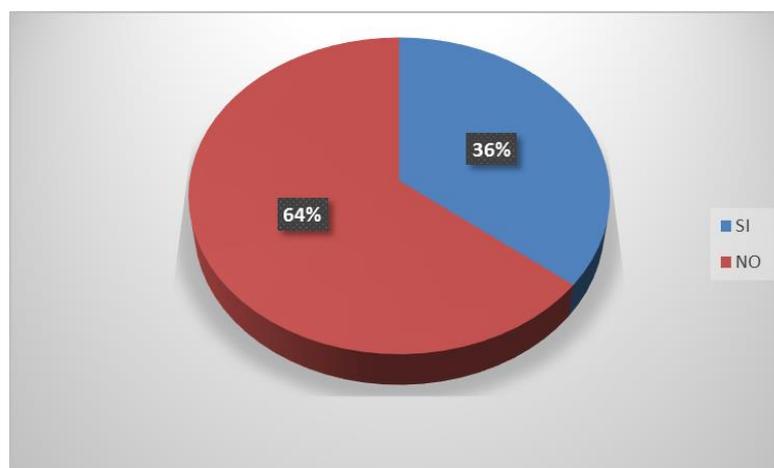
Tabla 5: Computadoras suficientes para el uso de los estudiantes

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	64	35,75
NO	115	64,25
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 5: Computadoras suficientes para el uso de los estudiantes



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 64% de los estudiantes encuestados piensan que no hay suficientes computadoras para su uso en la biblioteca, mientras que un 36% piensa que si lo hay, por lo tanto se puede ver que la biblioteca no puede abastecer de computadoras a todos los estudiantes que así lo requieren, cuando realizan labores de consulta bibliográfica e investigativa.

2.3 ¿El personal de la biblioteca posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios?

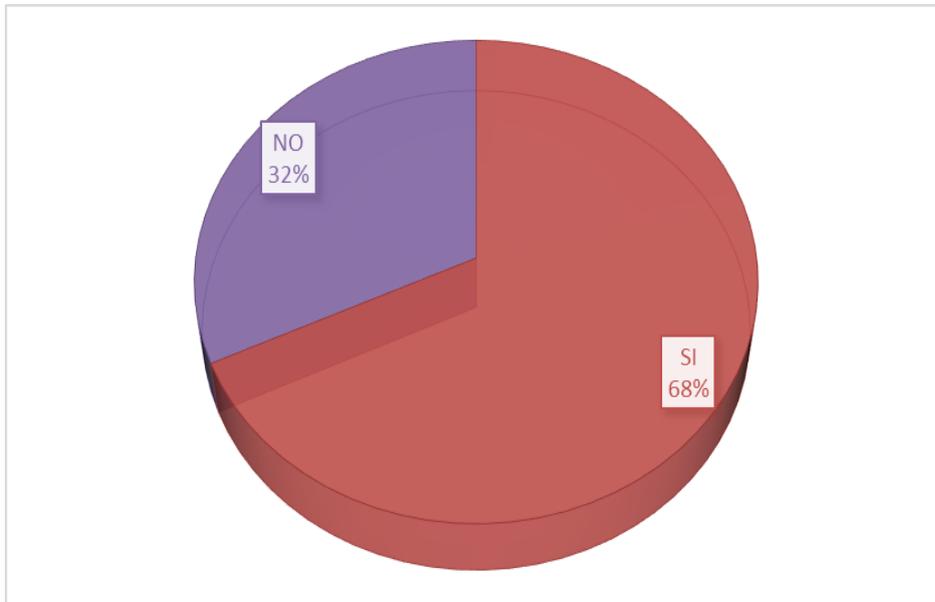
Tabla 6: Conocimiento del personal de la biblioteca

DETALLE	FRECUENCIA	%
SI	122	68,16
NO	57	31,84
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 6: Conocimiento del personal de la biblioteca



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 68% afirma que el personal de la biblioteca si tiene la suficiente preparación y conocimiento para poder ayudar a los estudiantes en inquietudes de consultas, el 32% dice que no.

2.4 ¿Ha recibido capacitación por parte del personal que atiende en la biblioteca en temas relacionados con el uso de los recursos de la biblioteca?

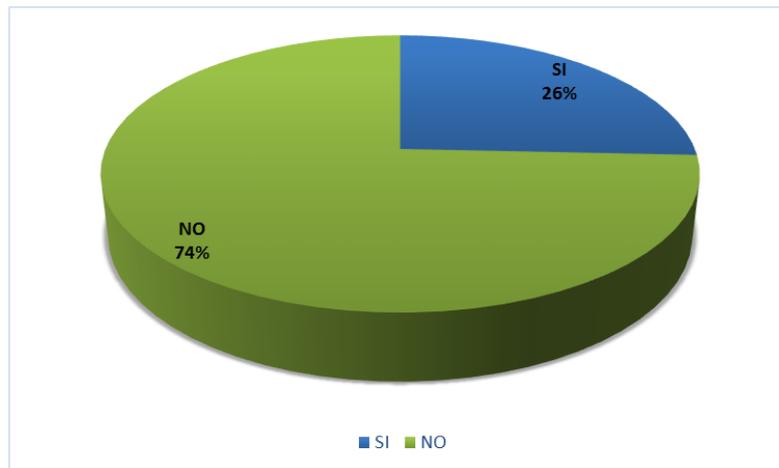
Tabla 7: Capacitación por parte del personal de la biblioteca

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	46	25,70
NO	133	74,30
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 7: Capacitación por parte del personal de la biblioteca



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 74%, no recibe la debida capacitación por parte del personal de biblioteca con respecto al uso de los recursos del mismo, en cambio el 26% que es su minoría si la recibe.

2.5 ¿Cree usted que hay facilidades en el acceso a la información existente en la biblioteca?

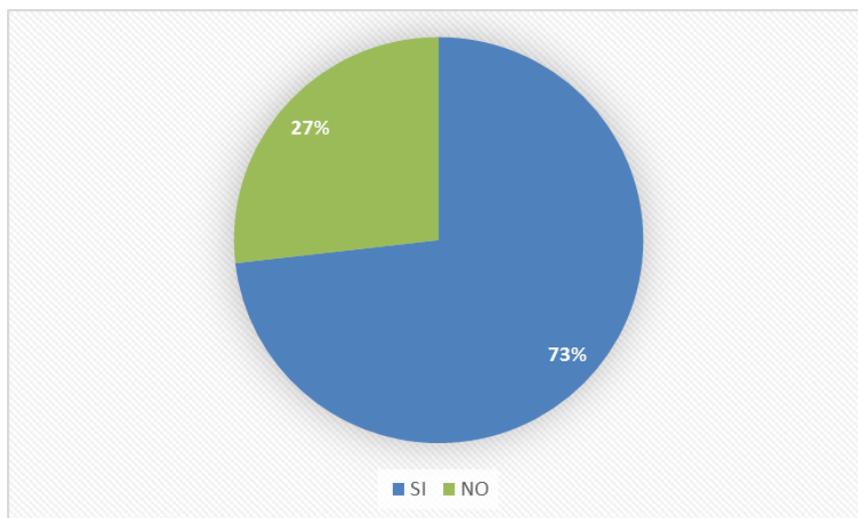
Tabla 8: Facilidad al acceso de información de la biblioteca

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	131	73,18
NO	48	26,82
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 8: Facilidad al acceso de información de la biblioteca



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 73% de estudiantes encuestados cree que hay facilidad de acceso a la información existente en la biblioteca, el 27% piensa que no. Se puede determinar que la biblioteca da facilidades a los estudiantes y no hay restricciones sobre el uso de los recursos.

2.6 ¿Dispone de biblioteca virtual su Unidad Educativa?

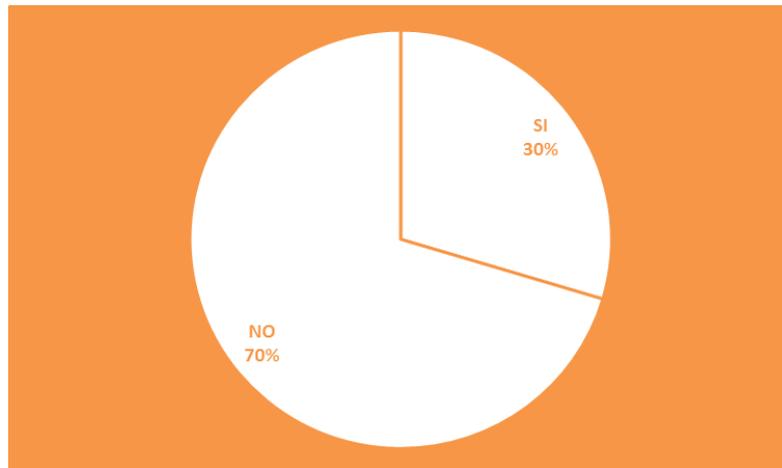
Tabla 9: Existencia de biblioteca virtual

DETALLE	FRECUENCIA	%
SI	53	29,61
NO	126	70,39
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 9: Existencia de biblioteca virtual



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la Unidad Educativa, el 70% del total de los estudiantes encuestados dicen que no hay una biblioteca virtual en dicha institución, por otra parte el 30% dice que si la hay. Se puede evidenciar que los estudiantes no tienen la facilidad de acceso a libros virtuales, para que puedan tener otra fuente de conocimiento.

2.7 ¿Cree usted que existe un sistema de archivos en la biblioteca para el acceso a la información?

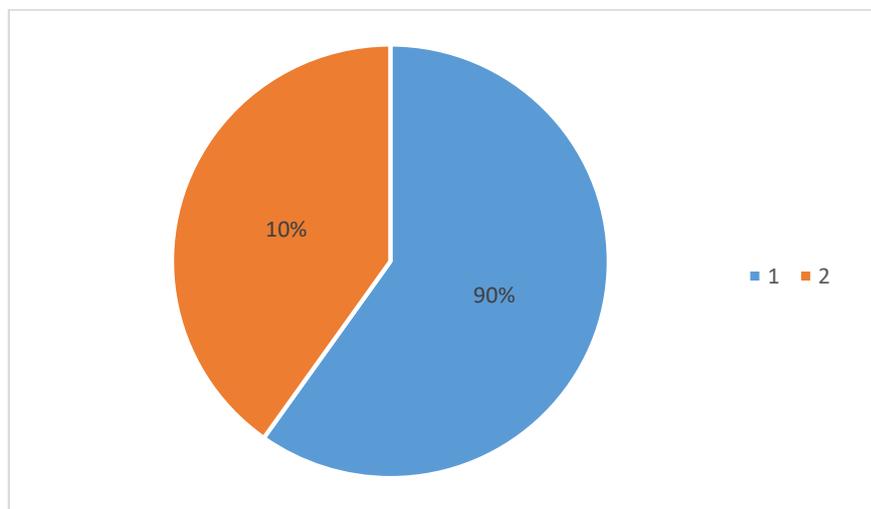
Tabla 10: Existencia de un sistema de archivos para el acceso a la información

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	18	10,06
NO	161	89,94
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 10: Existencia de un sistema de archivos para el acceso a la información



Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 10% de los estudiantes encuestados afirman que existe en la institución un sistema de archivos para poder acceder a la información de la biblioteca, mientras que el 90% piensa que no lo hay. Por lo tanto se puede determinar que no existe este sistema y que da la posibilidad de su diseño e implementación.

2.8 ¿Considera usted que se debería disponer de un sistema de archivos adecuado para el manejo de la información disponible en la biblioteca de la Unidad Educativa?

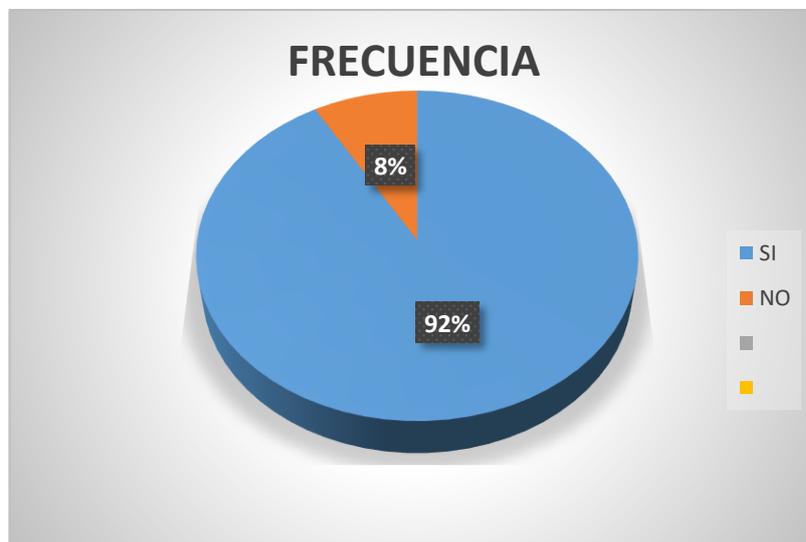
Tabla 11: Disposición de sistema de archivos para la información

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	164	91,62
NO	15	8,38
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 11: Disposición de sistema de archivos para la información



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 92% de los estudiantes encuestados, consideran que se debería disponer de un sistema de archivos para el manejo adecuado de la información disponible en la biblioteca de su Unidad Educativa, mientras que el 8% manifiesta todo lo contrario.

2.9 ¿Cree usted que la utilización de los recursos bibliográficos físicos y virtuales permitirán elevar su nivel académico estudiantil?

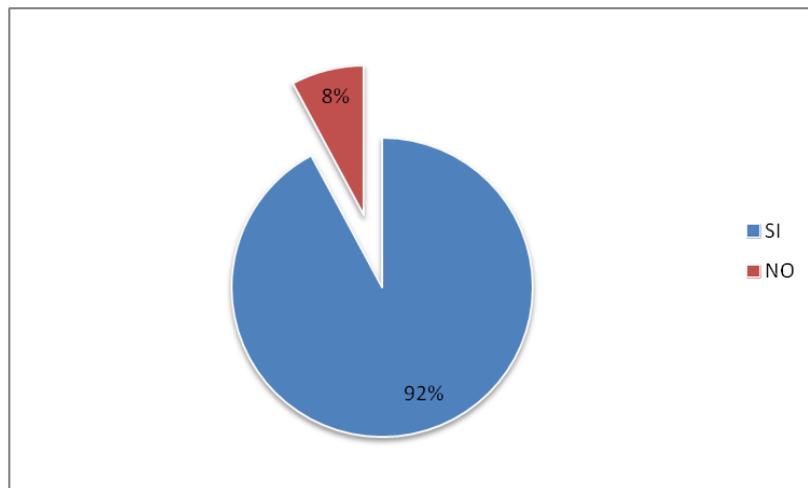
Tabla 12: Incremento del nivel académico por el uso de materiales bibliográficos

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	165	92,18
NO	14	7,82
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 12: Incremento del nivel académico por el uso de materiales bibliográficos



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los encuestados la mayoría equivalente al 92% afirma que la utilización de los recursos bibliográficos tanto físicos como virtuales ayudaran a fortalecer el nivel académico, por otro lado el 8% piensan que los materiales bibliográficos no ayudaran a elevar su nivel académico-estudiantil.

2.10 ¿El horario de uso de la biblioteca es el adecuado para estudiar y realizar consultas?

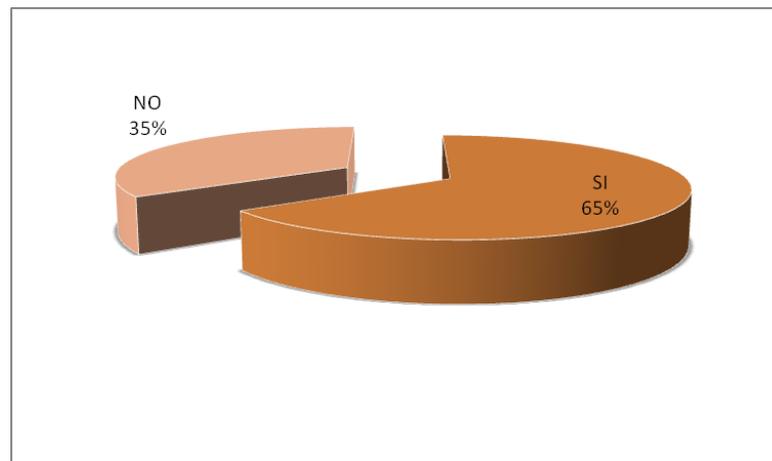
Tabla 13: El horario es adecuado para estudiar y consultar

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	117	65,36
NO	62	34,64
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 13: El horario es adecuado para estudiar y consultar



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 65% del total de los encuestados, considera que el horario de uso de la biblioteca es adecuado para estudiar y realizar consultas de sus trabajos estudiantiles, contra un 35% que cree que el horario no es adecuado.

3 ¿El servicio de internet en la biblioteca cómo califica usted?

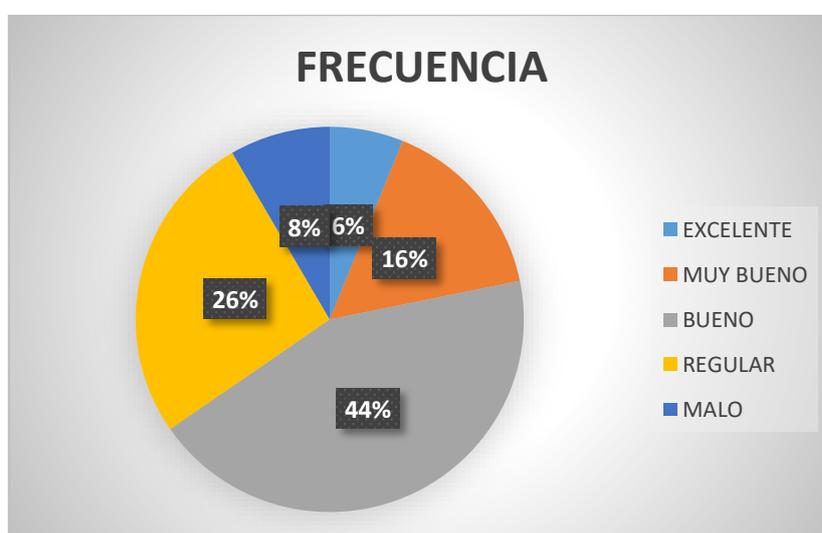
Tabla 14: Calificación de los servicios de internet

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	11	6,15
MUY BUENO	28	15,64
BUENO	78	43,58
REGULAR	47	26,26
MALO	15	8,38
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 14: Calificación del servicio de internet



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 44% de los encuestados afirman que el servicio de internet en la biblioteca es bueno, mientras que el 26% cree que es regular, por otro lado apenas el 6% piensa que el servicio es excelente. Los datos permiten medir el servicio el mismo que debe buscar estrategias para su mejoramiento.

4. ¿Cómo califica el servicio que ofrece el personal de la biblioteca, en el cumplimiento de sus trámites?

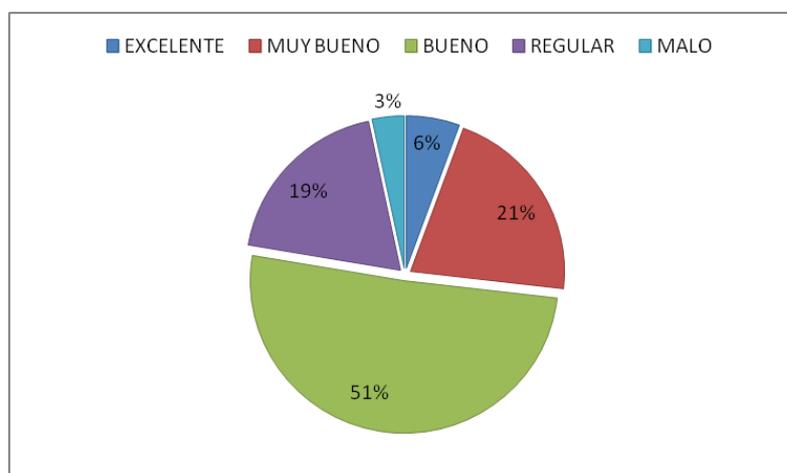
Tabla 15: Calificación del servicio del personal de biblioteca

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	10	5,59
MUY BUENO	38	21,23
BUENO	91	50,84
REGULAR	34	18,99
MALO	6	3,35
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 15: Calificación del servicio del personal de biblioteca



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto al servicio que ofrece el personal de la biblioteca, el 51% de los encuestados piensa que es bueno, mientras que el 21% afirma que es muy bueno, el 3% manifiesta que la atención del personal de la biblioteca es malo. También se debe mejorar la atención a los usuarios.

5. ¿Cuándo realiza tramites en la biblioteca, es atendido de forma?

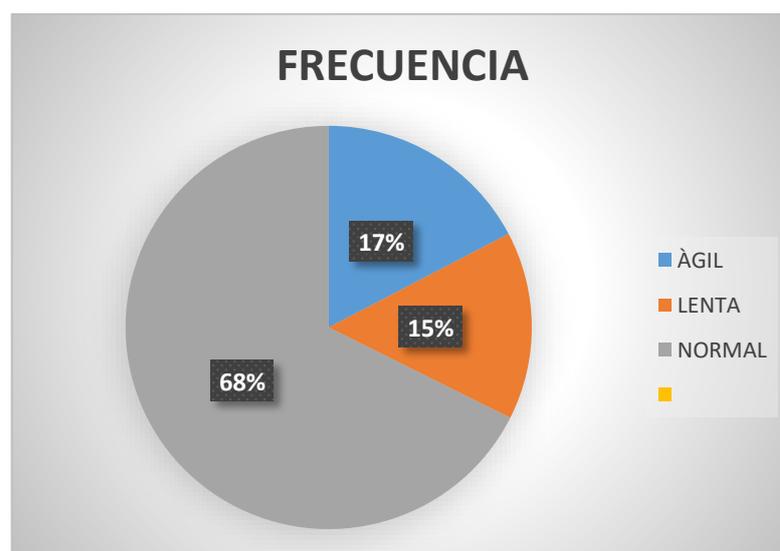
Tabla 16: Forma de atención cuando realiza un trámite

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
ÀGIL	31	17,32
LENTA	27	15,08
NORMAL	121	67,60
TOTAL	179	10,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 16: Forma de atención cuando realiza un trámite



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 68% de los alumnos encuestados en la Unidad Educativa, cree que cuando realiza trámites en la biblioteca es atendido de forma normal, apenas el 17% indica que es atendido de forma ágil.

6. ¿Cuándo solicita un recurso bibliográfico, la atención es de forma?

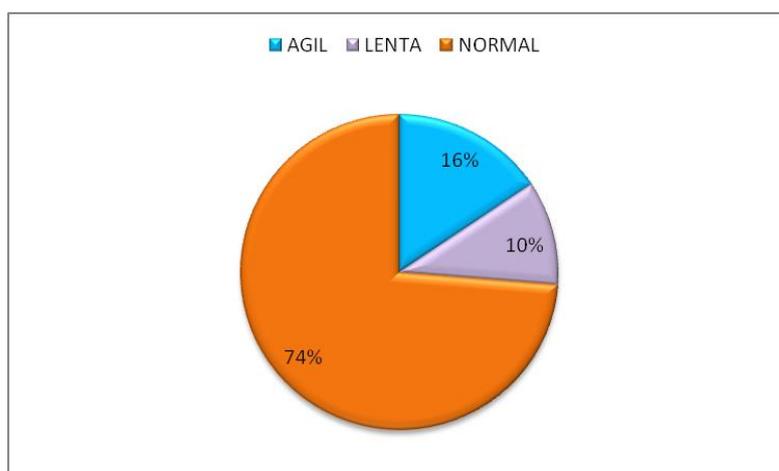
Tabla 17: Forma de atención cuando solicita recursos bibliográficos

DETALLE	FRECUENCIA	%
AGIL	28	15,64
LENTA	19	10,61
NORMAL	132	73,74
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 17: Forma de atención cuando solicita recursos bibliográficos



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 74% de los alumnos encuestados indican que son atendido de forma normal a la hora de solicitar un recurso bibliográfico, mientras que el 10%, piensa la atención es lenta. Apenas el 1% manifiesta que la atención es ágil.

7. ¿Cree usted que el servicio actual que se ofrece en la biblioteca debe?

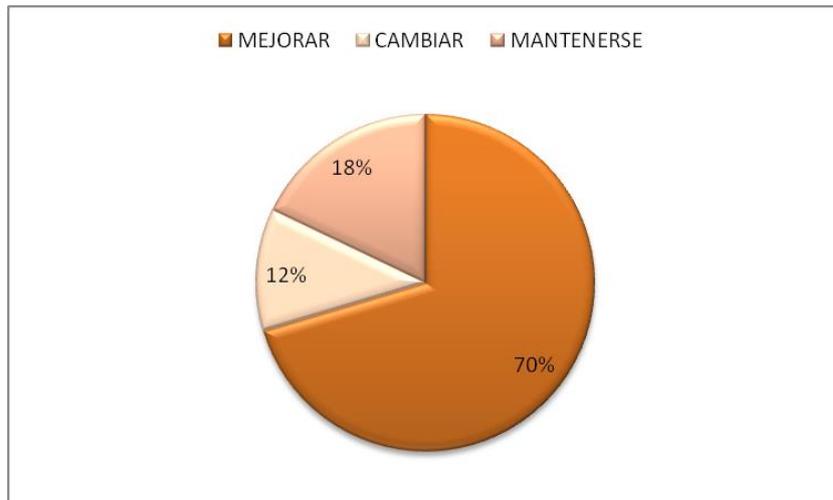
Tabla 18: Servicio actual de biblioteca

DETALLE	FRECUENCIA	%
MEJORAR	126	70,39
CAMBIAR	21	11,73
MANTENERSE	32	17,88
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 18: Servicio actual de biblioteca



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la Unidad Educativa el 70% de los estudiantes encuestados, cree que el servicio actual que ofrece en la biblioteca debe mejorar, el 18% dice que debe mantenerse, por otro lado el 12% piensa que debe cambiar.

8. ¿El estado y actualización de las colecciones bibliográficas por parte de la biblioteca es?

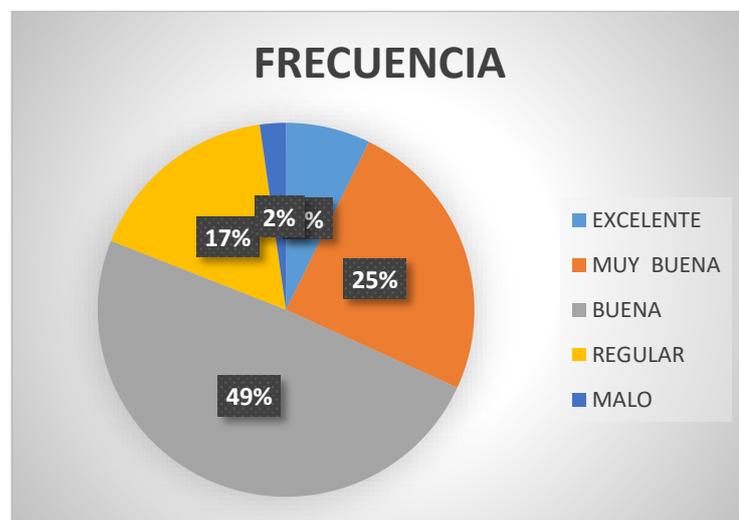
Tabla 19: Estado y actualización de colecciones bibliográficas

DETALLE	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	13	7,26
MUY BUENA	44	24,58
BUENA	88	49,16
REGULAR	30	16,76
MALO	4	2,23
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 19: Estado y actualización de colecciones bibliográficas



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto al estado y actualización de las colecciones bibliográficas por parte de la biblioteca el 49% piensa que es buena, el 25% muy buena, mientras que el 17% indica que es regular. Esto significa que se debe mejorar.

8. ¿Con qué frecuencia asiste en forma semanal a la biblioteca a utilizar el material bibliográfico y realizar trámites?

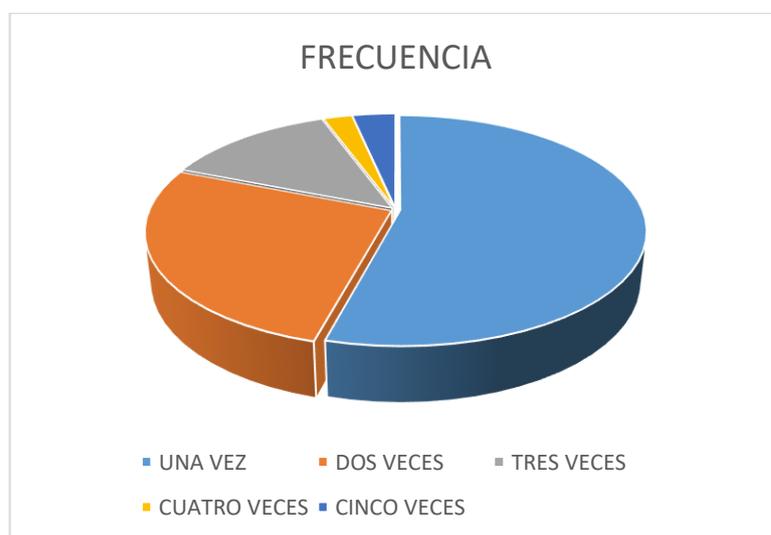
Tabla 20: Asistencia a la biblioteca (Semanal)

DETALLE	FRECUENCIA	%
UNA VEZ	97	54,19
DOS VECES	48	26,82
TRES VECES	24	13,41
CUATRO VECES	4	2,23
CINCO VECES	6	2,23
TOTAL	179	100,00

Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Gráfico 20: Asistencia a la biblioteca (Semanal)



Fuente: Encuesta aplicada

Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 54% de los encuestados asiste una vez por semana a la biblioteca, el 27% dos veces, el 13% frecuenta tres veces por semana. Se puede apreciar que existe un bajo nivel en cuanto al uso de la biblioteca por parte de los alumnos.

3.6. VERIFICACIÓN IDEA A DEFENDER

Para el presente estudio la idea a defender corresponde a revisar si el diseño de un sistema de archivos permitirá mejorar la atención a los usuarios en la biblioteca de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado, de la ciudad Riobamba.

Una vez aplicadas las encuestas a los estudiantes de la Unidad Educativa “Pedro Vicente Maldonado”, de la ciudad de Riobamba se puede comprobar o verificar la idea a defender propuesta al inicio de la investigación.

Los resultados de la tabla y gráfico 10 manifiestan que la biblioteca de la Unidad Educativa no dispone de un sistema de archivos con un 90%.

La tabla 11 permitió observar que los 92% de los alumnos y alumnas encuestados, afirman que la Unidad Educativa debería disponer de un sistema de archivos para el manejo adecuado de la información disponible en la biblioteca.

La tabla 18 en sus resultados indica que el 70% de los alumnos encuestados manifiesta que con la implementación de un sistema de archivos mejoraría la atención a los usuarios de la biblioteca.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE ARCHIVOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PEDRO VICENTE MALDONADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, 2016”.

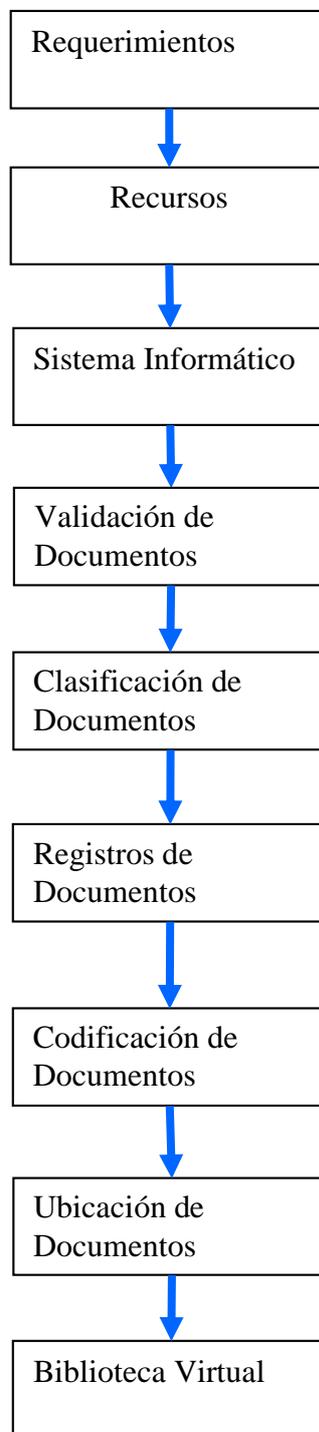
4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Después de las encuestas aplicadas al sector estudiantil se puede observar que el principal requerimiento en la biblioteca de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado es la implementación de un sistema de archivos el cual permita mejorar la atención hacia los estudiantes, que recurren a buscar información para sus consultas e investigaciones, y que repercuten en su formación académica y personal.

La mayoría de los estudiantes encuestados manifiestan que es necesario disponer de un sistema de archivos, indican además que la atención es normal pero en cuanto a los recursos no poseen los necesarios para satisfacer las necesidades estudiantiles, y que para su implementación no son onerosos, los directivos por tanto deben preocuparse en que esta propuesta se pueda aplicar en beneficio institucional y de los estudiantes de la Unidad Educativa.

4.3.4.2.1 Diseño del sistema de archivos

Ilustración 2: Sistema de Archivo



Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

4.3.2. Requerimientos

Para mejorar el servicio de atención en la biblioteca y que los estudiantes tengan acceso a la información que la misma posee es necesario:

- Implementación de una biblioteca virtual
- Computadoras
- Adquisición de libros Actuales
- Proyectores
- Personal Capacitado

4.3.3. Recursos

Dentro de los recursos que la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado cuenta, con los siguientes:

4.3.3.1. Recursos Tecnológicos

- Computadoras
- Internet
- Proyectores

4.3.3.2. Talento Humano

- Personal asignado a biblioteca

4.3.3.3. Recurso Estudiantil

- Libros
- Tesis
- Monografías
- Revistas
- Periódicos

4.3.4. Sistema Informático

Para organizar los archivos de la biblioteca es necesario la adquisición de un sistema informático el cual agilite y tenga en orden los libros y documentos que posee la Unidad educativa.

Dentro de estos sistemas tenemos los libres y los pagados, entre los más reconocidos están:

- **Archives Space**

Ilustración 3: ArchivesSpace



Fuente: Pinakes (2015)

Se trata de un software muy completo que permite gestionar la gran mayoría de los procesos típicos de un centro de archivo (creación del cuadro de clasificación, descripción de las unidades documentales, gestión de donaciones, creación de autoridades y materias, derechos y restricciones de acceso, etc.).

- **Atom**

Ilustración 4: Atom



Fuente: Pinakes (2015)

Atom ofrece un producto muy interesante que, en la línea de ArchivesSpace, nos permite crear cuadros de clasificación, realizar descripciones a diferentes niveles, crear registros de autoridad, gestionar ingresos, la creación de páginas estáticas, etc. Resulta interesante la posibilidad de crear taxonomías y de personalizar las existentes. También el hecho de ser un software multirepositorio y multi-idioma

- **Collection Space**

Ilustración 5: Collection Space



Fuente: Pinakes (2015)

Collecionspace se ha desarrollado a partir del sistema de gestión documental de código abierto Nuxeo, y está más pensado para museos que para otro tipo de instituciones. Además de algunos de los aspectos vistos en los casos anteriores, incorpora la gestión de procesos propios de este tipo de instituciones como la gestión de los préstamos de las piezas, información sobre las exposiciones de las que han formado parte, etc

Este sistema debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Fácil utilización
- Que trabaje por red
- Registro de la prestación de los documentos y equipos de biblioteca
- Actualización constante

El sistema como mínimo debe tener los siguientes módulos:

- Administración
- Catalogación
- Kardex
- Estadísticas
- Servicios

- Préstamos

4.3.5. Validación de Documentos

Es importante antes que todo que se realice una validación de los documentos existentes en biblioteca, para esto, los mismos deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Contenido actual
- Dos últimas ediciones
- Adapten al contenido del syllabus

4.3.6. Clasificación de Documentos

Dentro de los documentos que posee la biblioteca y que deberíamos organizar son:

- **Libros:** Publicaciones no periódicas. Su contenido puede ser muy variado y pueden presentarse en uno o varios volúmenes.
- **Publicaciones periódicas:** Cualquier publicación que aparece por entregas sucesivas sin limitación previa respecto a su duración y, en general, con una periodicidad dada. En general se las denomina revistas, pero cuando la periodicidad es diaria, se les llama diarios.
- **Documentación de congresos:** Acostumbran a presentarse con la denominación de actas (Proceedings, en inglés, artículos científicos) y recogen las aportaciones de la comunidad técnico-científica sobre un tema específico.
- **Monografías y Tesis:** Documento que recoge el resultado de un trabajo original y sometido al control de una institución universitaria en vistas a la obtención de un título o diploma en esta Institución.
- **Bibliografías:** Describen y clasifican referencias de documentos con el fin de darlos a conocer y hacerlos accesibles para facilitar el trabajo intelectual.
- **Catálogos:** Son colecciones de registros bibliográficos de diferentes documentos: Libros, revistas, vídeos, mapas, etc... Es un instrumento que nos permite identificar y localizar documentos ya que, a diferencia de las bibliografías, se caracterizan por indicar la localización del documento original.

4.3.7. Registro de Documentos

Después de la clasificación de los documentos, se procederá a realizar los registros, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

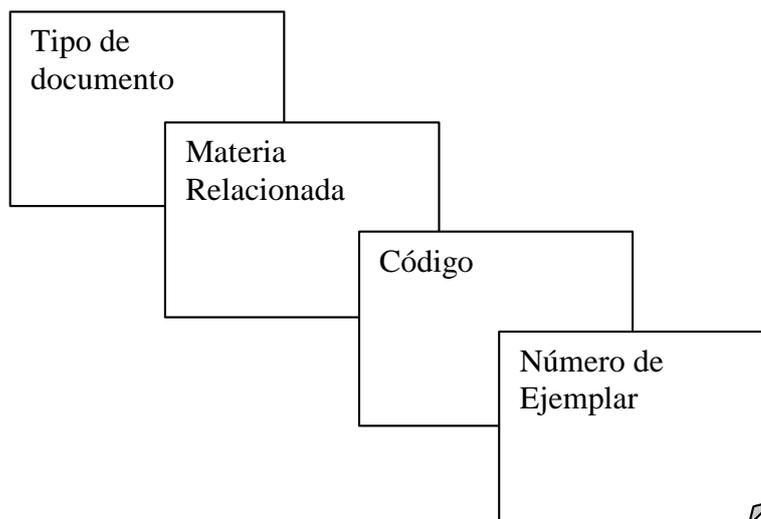
- Materia relacionada
- Autor
- Título
- Año
- Ciudad
- Editorial
- Número de ejemplares

Dentro del Sistema Informático al momento de registrar los documentos estos deberán estar ordenados alfabéticamente, de tal forma el momento de buscarlos coincida con la ubicación física de los mismos.

4.3.8. Codificación de Documentos

Para un mejor control de los documentos existentes se procederá a realizar una codificación de los mismos, se sugiere que se realice de la siguiente manera:

Ilustración 6: Codificación de Documentos



Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Por ejemplo:

L.B.001.1

M.G.001.1

4.3.8.1. Documentos Codificados

Se sugiere la siguiente codificación para los documentos de biblioteca:

Codificación de Documentos

TIPO DE DOCUMENTO	CODIFICACIÓN
Libros	L
Monografías	M
Periódicos	P
Revistas	R
Tesis	T
Videos	V

Se sugiere la siguiente codificación para las materias:

Codificación de materias

MATERIA	CODIFICACIÓN
Administración	A
Anatomía	N
Biología	B
Contabilidad	C
Geografía	X
Gestión	G
Historia	H
Inglés	I
Lengua y Literatura	L
Física	F
Química	Q
Matemáticas	M

Codificación de materias

4.3.9. Ubicación de Documentos

Para la ubicación de los documentos se deberá seguir los siguientes parámetros

- Materia Relacionada
- Tipo de Documento
- Código

Ilustración 7: Ubicación de documentos



4.3.9.1. Utilería de la Biblioteca

- Perchas

Ilustración 8: Percha



Fuente: Mercado Libre

Características:

- Metal
- Cinco niveles
- Dobles
- No debe superar los 2 m de altura
- Silla

Ilustración 9: Silla



Fuente: Mercado Libre

Características:

- Metal
- Ergonómica

4.3.10. Biblioteca Virtual

La tecnología avanza por lo cual la implementación de la biblioteca virtual será de gran ayuda tanto para el personal docente de la institución como para los estudiantes de la Unidad Educativa.

Se sugiere crear un usuario para cada docente y estudiante de tal forma que el ingreso a esta biblioteca no sea solo desde la institución, sino desde cualquier ubicación, por lo que es recomendable utilizar la página que posee la Unidad Educativa.

Ilustración 10: Página de la Unidad Educativa



Fuente: Unidad Educativa Vicente Maldonado

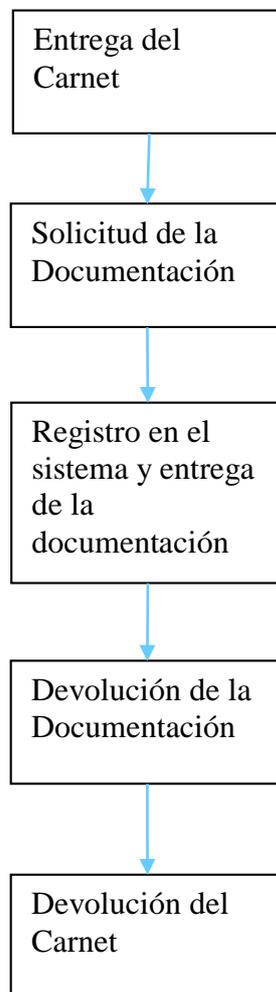
Sera importante que dentro de esta biblioteca la búsqueda de los documentos sea fácil, por lo que estos deberán estar ordenados de la siguiente manera:

- Materia
- Nombre del documento
- Autor

4.4. ATENCION BIBLIOTECARIA

- Uso de documentación

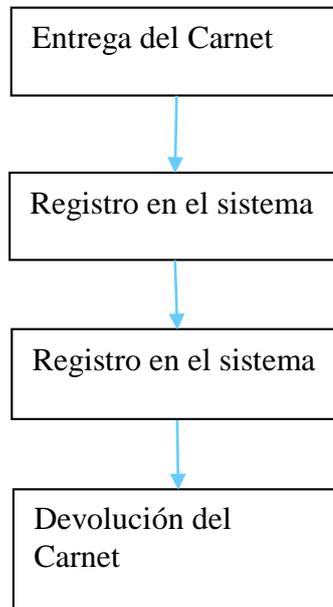
Ilustración 11: Flujograma Uso de Documentación



Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

- Uso de Computadoras

Ilustración 12: Flujograma Uso de las computadoras



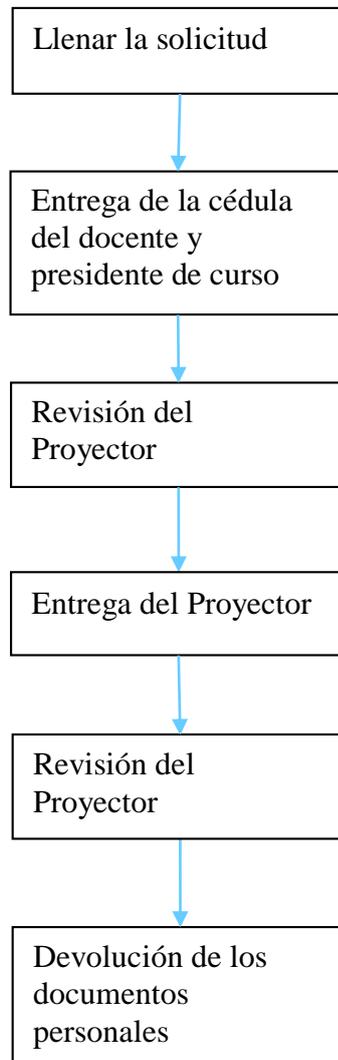
Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

Parámetros:

- Uso máximo de 1 hora
- No se permite el uso de redes sociales

- Uso de Proyector

Ilustración 13: Flujograma Uso de Proyectores



Elaborado por: Cristian Gonzalo Rivera Soto

CONCLUSIONES

- Los recursos bibliográficos que dispone la biblioteca de la institución educativa, son muy importantes, su uso ayuda a mejorar la formación académicas de los estudiantes y profesional de los docentes, como lo manifiestan la mayoría de las personas encuestadas.
- El diagnóstico del funcionamiento del archivo de la biblioteca de la Unidad Educativa, permite concluir que no dispone de personal capacitado para el manejo de los archivos bibliográficos, adicionalmente la falta de infraestructura y herramientas para conservar los documentos de forma adecuada.
- El servicio que proporciona el personal de la biblioteca a los diferentes usuarios, en el tema relacionado con la facilidad de recursos bibliográficos, actualmente no es el adecuado, por falta de preparación y capacitación del personal encargado de la biblioteca.
- Actualmente existen cambios acelerados en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, que facilitan el manejo de datos en las bibliotecas públicas y privadas, que aplicarlas, permitirá mejorar los procesos archivísticos, en la biblioteca de la Unidad Educativa.
- La información primaria recopilada mediante la aplicación de encuestas a los diferentes usuarios de la biblioteca de la unidad educativa, permite identificar que no existe un sistema de archivos para el manejo de sus recursos bibliográficos, lo que dificulta el acceso, control y divulgación.

RECOMENDACIONES

- La institución educativa, y principalmente su biblioteca debe cuidar, mantener y actualizar el repositorio bibliográficos y de diferentes documentos, con la finalidad de que los diversos usuarios actualicen sus conocimientos en temas de investigación y consulta.
- Se debe concientizar a los directivos de la Unidad Educativa que se facilite de infraestructura física y se remodele el espacio destinado a la biblioteca, para que sea funcional, adecuado y agradable para las labores investigativas de los docentes y estudiantes.
- Proporcionar capacitación y formación profesional al personal que administra, custodia y vigila la documentación de la biblioteca, debería ser una prioridad para la institución educativa.
- El uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos de atención a los usuarios de la biblioteca, se considera un aspecto de relevancia para mejorar la atención a los usuarios, así como la agilidad y oportunidad en la entrega de documentación y recursos bibliográficos.
- Se sugiere aplicar la propuesta metodológica para disponer de un sistema de archivos, para el manejo adecuado de la información disponible en la biblioteca de su Unidad Educativa, con el objetivo de facilitar la conservación, acceso, custodia, administración y control de la información bibliográfica; mediante la utilización de las técnicas archivísticas.

BIBLIOGRAFÍA

- Balluerka, J. y Vergara, M. (2002). *Diseños de investigación experimental en psicología*. Madrid: Pearson Educación.
- Rodríguez L. (2007). *Diseño. Estrategia y táctica*. Madrid: Siglo XXI.
- Chase, R., et al. (2000). *Administración de Producción y Operaciones*. México: McGraw Hill.
- Laudon, K., & Laudon J. (2004). *Sistemas de Información Gerencial*. 8ª. ed, México: Pearson Educación.
- Mandela A. (2014). *Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático*. Vigo: Ideas propias.
- Jaén L. (2006). *El sistema nacional de información archivística: como modelo de unificación de archivos*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Morueco, R. (2009). *Manual Práctico de Administración*. Madrid: RA-MA Editorial
- Fernández, M., & y Franco, I. (2011). *Auxiliar de archivos y bibliotecas: Temario general*, 3ª ed, Sevilla: Editorial MAD. S.L.
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad de los servicios ISO 9001:2008*. Málaga.: Eumed Universidad de Málaga.
- Van, E. (2009). *Elementos de Bibliotecología para la biblioteca escolar y los centros de recursos para el aprendizaje*. Mexico: Universidad Estatal a Distancia.
- Salas, C. (2009). *Educación de usuarios en la red de bibliotecas*. Mexico: Editorial Memoria.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Cortés, M. (2012). *Metodología de la Investigación*: México: Trillas.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*, 6ª. ed. Caracas: Editorial Episteme.
- Del Cid, A., et al (2011). *Investigación: Fundamentos y Metodología*. México: Pearson Educación.
- Villarán, K. (2009). *Plan de Negocios: Herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio*, Lima: Editorial USAID, Ministerio de la Producción.

- Campos, S., & Loza, P., (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en la mejora de la calidad de servicio y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta Alternativa.* Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Rosero, C. (2011). *El internet (TIC) y su aplicación en las bibliotecas públicas del cantón La Libertad.* Facultad de Ciencias Sociales y la Salud, Escuela de Ciencias Sociales, carrera de Comunicación Social: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Paredes, B. (2009). *Diseño y aplicación de una biblioteca virtual de tesis digitales de la escuela de Ingeniería Industrial.* Facultad de Informática y Electrónica, Escuela de Diseño Gráfico. Riobamba: ESPOCH.

WEBGRAFIA

- Cardona, P. (2008). *Marco Teórico Conceptual sobre: Diseño, Guía, Mercadeo, Promoción Turística*. Recuperado el 14/10/2016 de: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7228/3/338.4791-C268d-Capitulo%20II.pdf>
- Mejía, A. (2012) *Concepto e Importancia de los Archivos* Recuperado el 14/10/2016 de: <http://dubanmj10.blogspot.com/2008/09/concepto-e-importancia-de-los-archivos.html>
- Quinlan, D. (2010) *Sistemas de Archivos* Recuperado el 14/10/2016 de: <http://sistemasarch.blogspot.com/2010/06/definicion-de-sistemas-de-archivos.html>
- Espeso, P. (2012) *Discos duros multimedia: la importancia del sistema de archivos* Recuperado el 14/10/2016 de: <http://www.xataka.com/perifericos/discos-duros-multimedia-la-importancia-del-sistema-de-archivos>
- Herrera, J., y Pérez, M. (2011). *Clasificación de bibliotecas*. Recuperado 14/10/2016 de: <http://eprints.rclis.org/15447/1/Tema%2011Lis.pdf>
- Ministerio de Educación *Acuerdo Ministerial 024-14* Recuperado el 14/10/2016 de: <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ACUERDO-024-14>.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “PEDRO VICENTE MALDONADO”, QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA.

1. Datos Básicos

1.1 Sexo

SEXO	
Masculino	
Femenino	

1.2 Edad

EDAD (AÑOS)	
HASTA 15	
16 - 18	
19 - 20	
MÁS DE 20	

1.3 Nivel de estudio

NIVEL	
1ª	
2ª	
3ª	
4ª	
5ª	
6ª	

2. Responda si/no en base a los siguientes cuestionamientos:

2.1 ¿Considera usted que el espacio de la biblioteca estimula el estudio y el aprendizaje?

RESPUESTA	
SI	
NO	

2.2 ¿La biblioteca dispone de un número suficiente de computadoras para el uso de los estudiantes?

RESPUESTA	
SI	
NO	

2.3 ¿El personal de la biblioteca posee el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los usuarios?

RESPUESTA	
SI	
NO	

2.4 ¿Ha recibido capacitación por parte del personal que atiende en la biblioteca en temas relacionados con el uso de los recursos de la biblioteca?

RESPUESTA	
SI	
NO	

2.5 ¿Cree usted que hay facilidades en el acceso a la información existente en la biblioteca?

RESPUESTA	
SI	
NO	

2.6 ¿Dispone de biblioteca virtual su Unidad Educativa?

RESPUESTA	
SI	
NO	

2.7 ¿Cree usted que existe un sistema de archivos en la biblioteca para el acceso a la información?

RESPUESTA	
SI	
NO	

2.8 ¿Considera usted que se debería disponer de un sistema de archivos adecuado para el manejo de la información disponible en la biblioteca de la Unidad Educativa?

RESPUESTA	
SI	
NO	

2.9 ¿Cree usted que la utilización de los recursos bibliográficos físicos y virtuales permitirán elevar su nivel académico estudiantil?

RESPUESTA	
SI	
NO	

2.10 ¿El horario de uso de la biblioteca es el adecuado para estudiar y realizar consultas?

RESPUESTA	
SI	
NO	

3 ¿El servicio de internet en la biblioteca cómo califica usted?

RESPUESTA	
EXCELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
REGULAR	
MALO	

4. ¿Cómo califica el servicio que ofrece el personal de la biblioteca, en el cumplimiento de sus trámites?.

RESPUESTA	
EXCELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
REGULAR	
MALO	

5. ¿Cuándo realiza tramites en la biblioteca, es atendido de forma?

RESPUESTA	
ÀGIL	
LENTA	
NORMAL	

6. ¿Cuándo solicita un recurso bibliográfico, la atención es de forma?

RESPUESTA	
ÀGIL	
LENTA	
NORMAL	

7. ¿Cree usted que el servicio actual que se ofrece en la biblioteca debe?

DETALLE	
MEJORAR	
CAMBIAR	
MANTENERSE	

8. ¿El estado y actualización de las colecciones bibliográficas por parte de la biblioteca es?

RESPUESTA	
EXCELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
REGULAR	
MALO	

9. ¿Con qué frecuencia asiste en forma semanal a la biblioteca a utilizar el material bibliográfico y realizar trámites?.

DETALLE	
UNA VEZ	
DOS VECES	
TRES VECES	
CUATRO VECES	
CINCO VECES	

Anexo 2: Fotografías de la unidad educativa









