



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA UNIDAD ACADÉMICA Y
PROFESIONALIZACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE:

LICENCIADA EN SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

TEMA:

EL SISTEMA DE ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL
CLIENTE EXTERNO DEL CENTRO DE DESARROLLO DE LA NIÑEZ EC-
457 MÁS QUE VENCEDORES DE LA COMUNIDAD DE COLTA MONJAS
ALTO 2012.

Autora

Blanca Lucila Fernández Cepeda

Tutora

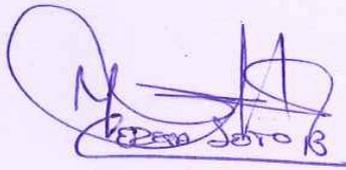
M.Sc. Teresa Soto B.

Año

2014

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutora del trabajo de investigación titulado: El sistema de archivo y su incidencia en la atención al cliente externo del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores de la comunidad de Colta Monjas Alto 2012, correspondiente a la alumna Blanca Lucila Fernández Cepeda, informo que el mismo cumple con los requisitos exigidos en la normativa de la Universidad Nacional de Chimborazo, para ser evaluado por el tribunal que corresponda y para la sustentación pública.



M. Sc. Teresa Soto B.

TUTORA DE TESIS

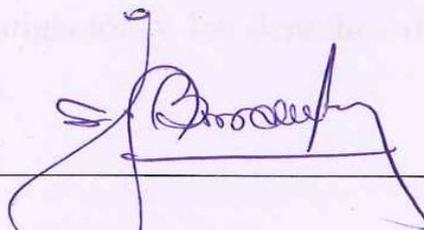
Riobamba, 11 de noviembre de 2014

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO

DERECHOS DE AUTOR

NOMBRES Y FIRMAS DEL PRESIDENTE Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

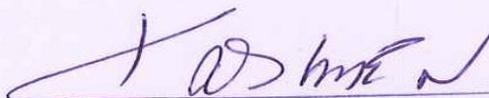
07



LIC. JULIO BRAVO
PRESIDENTE

FIRMA

07



MS. CARLOS LARREA
MIEMBRO 1

FIRMA

10



MS. TERESA SOTO
TUTORA

FIRMA

NOTA.....8.....SOBRE 10

DERECHOS DE AUTOR

Blanca Lucila Fernández Cepeda, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Blanca Lucila Fernández Cepeda
060429181-5

DEDICATORIA

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

Este trabajo está dedicado a toda mi familia, por su cariño y porque siempre me han apoyado. Gracias principalmente a mis padres Pedro y Manuela, por ser el pilar fundamental, mis amigos, mis consejeros, y por siempre guiarme y ser la voz y bendición de Dios como prioridad en mi vida, por creer siempre en mi, por darme estabilidad emocional, sentimental y económica, por darme una carrera para mi futuro; a mis amadas hermanas, por su paciencia, apoyo y comprensión.

A mi amor eterno Rodrigo Cando, por estar siempre a mi lado, brindándome todo su amor, entrega, dedicación, conocimiento y sobre todo tenerme mucha paciencia y comprensión durante este año de mi vida y quien ha sido una pieza clave en mi desarrollo profesional.

Mil gracias a todos por ser parte de mis sueños y desafíos en la constante búsqueda de mi superación.

BLANCA

AGRADECIMIENTO

Como prioridad en mi vida agradezco a Dios por su infinito amor, y por haber estado conmigo en los momentos que más lo necesitaba, por darme salud, fortaleza, responsabilidad y sabiduría, por haberme permitido culminar un peldaño más de mis metas, y porque tengo la certeza y el gozo de que siempre va a estar conmigo.

Mi agradecimiento muy especial a mis Padres, Pedro y Manuela por ser los mejores, por haber estado conmigo apoyándome en los momentos difíciles, por dedicar tiempo y esfuerzo para ser una mujer de bien, y darme excelentes consejos en mi caminar diario, por sus oraciones para poder alcanzar este logro que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes porque han estado conmigo en todo momento, gracias por su apoyo incondicional.

De todo mi corazón agradezco a mi esposo: Rodrigo Cando, gracias por tu infinita paciencia, por tu tierna compañía y tu inagotable apoyo, gracias por compartir mi vida y mis logros, esta tesis también es tuya.

A la **Universidad Nacional de Chimborazo, a la Unidad de Formación Académica y Profesionalización**, a sus autoridades y profesores, por abrir sus puertas y darme la confianza necesaria para triunfar en la vida y transmitir sabiduría para mi formación profesional.

A mi asesora de tesis **M.Sc. Teresa Soto**, por su guía y generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia probada, en un marco de confianza, afecto y amistad, fundamentales para poder concluir con este trabajo.

Al **Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Mas que Vencedores”**, al área de secretariado, en especial al personal administrativo y tutores, mil gracias por todo su apoyo ya que de una manera generosa me facilitaron toda clase de información.

BLANCA

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
INFORME DEL TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO;Error! Marcador no definido.	¡Error! Marcador no definido.
DERECHOS DE AUTOR	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
RESUMEN	xv
CAPÍTULO I.....	1
1 MARCO REFERENCIAL	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3 OBJETIVOS.....	2
1.3.1 General	2
1.3.2 Específicos.....	2
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	2
CAPÍTULO II.....	4
2 MARCO TEÓRICO	4
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	4
2.1.1 La secretaria ejecutiva	4
2.1.1.1 Definición	4
2.1.1.2 Misión de la secretaria.....	5
2.1.2 Atención al cliente	7

2.1.2.1	El cliente	7
2.1.2.2	Características de atención al cliente.....	8
2.1.2.3	Definición de clientes internos y externos.....	8
2.1.2.4	Características del servicio.	10
2.1.2.5	El cliente elemento vital de la empresa	10
2.1.2.6	El triángulo del servicio.....	11
2.1.2.7	Calidad de servicio al cliente.....	12
2.1.2.8	El arte de escuchar a los clientes	12
2.1.2.9	Recepción de las llamadas telefónicas	13
2.1.2.10	Aspectos importantes para una buena atención al cliente	14
2.1.2.11	Las relaciones sociales	14
2.1.2.12	La recepción y acogida de los visitantes	15
2.1.2.13	Finalidad de servicio de recepción	16
2.1.2.14	Satisfacción del cliente	17
2.1.3	El Archivo	17
2.1.3.1	Definición	17
2.1.3.2	Importancia del archivo en la empresa moderna	18
2.1.3.3	Características esenciales del archivo	19
2.1.3.4	Ordenación de los documentos.....	20
2.1.3.5	Tipos de ordenación	20
2.1.3.6	Funciones del archivo.....	21
2.1.3.7	Clases de archivos	21
2.1.3.8	El archivo de gestión	23
2.1.3.9	Conservación de la información.....	23
2.1.3.10	Registro de la documentación	24
2.1.3.11	Clases de registros	25
2.1.3.12	Contenido de los registros	26
2.1.3.13	Derecho de acceso	26
2.1.3.14	Funciones.....	27
2.1.3.15	Administración de documentos	27
2.1.3.16	Métodos para ordenar la correspondencia	28

2.1.3.17	Métodos manuales	28
2.1.3.18	Archivos computarizados	29
2.1.3.19	Archivos especiales	31
2.1.3.20	Sistema de clasificación de Archivos	32
2.1.3.21	Equipos y Sistemas de conservación de documentos.....	38
2.1.3.22	Control del Archivo	49
2.1.3.23	Tarjetas o fichas de registro.....	50
2.2	HIPÓTESIS	53
2.3	VARIABLES.....	53
2.3.1	VARIABLE INDEPENDIENTE	53
2.3.2	VARIABLE DEPENDIENTE.....	53
2.3.3	Operacionalización de las variables	54
CAPÍTULO III.....		56
3	MARCO METODOLÓGICO	56
3.1	MÉTODO	56
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	57
3.4.1	Población	57
3.4.2	Muestra	57
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	58
3.5.1	Técnicas	58
3.5.2	Instrumentos	58
3.6	TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS.....	59
3.6.1	Técnicas Estadísticas	59
3.6.2	Técnicas Lógicas	59
3.7	PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
3.7.1	Encuesta al público externo.....	60

3.7.2	Encuesta al público interno	68
3.7.3	Observación.....	76
3.8	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	80
3.8.1	Planteamiento de las hipótesis:.....	80
CAPÍTULO IV		82
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
4.1	CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES.....		83
BIBLIOGRAFÍA		84
ANEXOS		87

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Métodos modernos y tradicionales de las funciones de oficina	6
Cuadro N° 2 Diferencias entre clientes internos y externos	9
Cuadro N° 3 Conceptos de Administración.....	18
Cuadro N° 4 Registro de documentos que se reproducen	25
Cuadro N° 5 Categorías y medios de correspondencias	28
Cuadro N° 6 Relación archivo papel-ordenador.....	30
Cuadro N° 7 Ventajas y desventajas de los sistemas de almacenamiento.....	43
Cuadro N° 8 Población	57
Cuadro N° 9 Muestra	58
Cuadro N° 10 Grado de satisfacción sobre la información	60
Cuadro N° 11 Rapidez en la atención.....	61
Cuadro N° 12 Tiempo de espera.....	62
Cuadro N° 13 Espacio suficiente y cómodo	63
Cuadro N° 14 Personal de secretaría conforme a la necesidad institucional.....	64
Cuadro N° 15 Atención rápida como aporte de la implementación de un sistema de archivo	65
Cuadro N° 16 Mejora en el trabajo con la implementación de un sistema de archivo ..	66
Cuadro N° 17 Necesidades en el área secretarial	67
Cuadro N° 18 Existencia de un sistema de archivo para el área secretarial	68

Cuadro N° 19 Existencia de control en el manejo de la documentación.....	69
Cuadro N° 20 Espacio suficiente y cómodo para el desempeño laboral	70
Cuadro N° 21 Conformidad con el personal que labora como secretaria.....	71
Cuadro N° 22 Necesidades en el área secretarial	72
Cuadro N° 23 Aporte de un sistema de archivo en la atención rápida	73
Cuadro N° 24 Mejora en el trabajo con la implementación de un sistema de archivo..	74
Cuadro N° 25 Promoción de capacitación.....	75
Cuadro N° 26 Sistema de Archivo.....	76
Cuadro N° 27 Atención al cliente externo	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Triángulo del Servicio.....	11
Gráfico N° 2 La secretaria en el centro de las relaciones laborales.....	15
Gráfico N° 3 Sistema por temas o asuntos	36
Gráfico N° 4 Sistema geográfico	37
Gráfico N° 5 Archivo de cajones	41
Gráfico N° 6 Archivadores horizontales.....	42
Gráfico N° 7 Archivo lateral.....	42
Gráfico N° 8 Archivadores de anilla.....	45
Gráfico N° 9 Carpetas de Muelle y con solapas	45
Gráfico N° 10 Carpetas colgantes.....	46
Gráfico N° 11 Sobres y bolsas	46
Gráfico N° 12 Ficheros	47
Gráfico N° 13 Marbetes	48
Gráfico N° 14 Carpetas de cartón	49
Gráfico N° 15 Control de personal y recursos humanos	50
Gráfico N° 16 Grado de satisfacción sobre la información	60
Gráfico N° 17 Rapidez en la atención	61
Gráfico N° 18 Tiempo de espera	62
Gráfico N° 19 Espacio suficiente y cómodo.....	63

Gráfico N° 20 Personal de secretaría conforme a la necesidad institucional	64
Gráfico N° 21 Atención rápida como aporte de la implementación de un sistema de archivo	65
Gráfico N° 22 Mejora en el trabajo con la implementación de un sistema de archivo .	66
Gráfico N° 23 Necesidades en el área secretarial	67
Gráfico N° 24 Existencia de un sistema de archivo para el área secretarial.....	68
Gráfico N° 25 Existencia de control en el manejo de la documentación	69
Gráfico N° 26 Espacio suficiente y cómodo para el desempeño laboral.....	70
Gráfico N° 27 Conformidad con el personal que labora como secretaria	71
Gráfico N° 28 Necesidades en el área secretarial	72
Gráfico N° 29 Aporte de un sistema de archivo en la atención rápida	73
Gráfico N° 30 Mejora en el trabajo con la implementación de un sistema de archivo .	74
Gráfico N° 31 Promoción de capacitación	75
Gráfico N° 32 Sistema de Archivo	76
Gráfico N° 33 Atención al cliente externo.....	78

RESUMEN

El sistema de archivo utilizado en las empresas permite el manejo adecuado de la documentación que elabora, recibe, y entrega como parte de su gestión, sea para atender a sus clientes internos como externos. La secretaria cumple un rol fundamental en una empresa siendo ella el pilar fundamental alrededor de la cual gira el movimiento empresarial; su actividad laboral le exige permanente actualización y práctica en las diferentes áreas que contribuyen a su formación profesional, siendo una de ellas y de profunda trascendencia las prácticas de archivo.

Este trabajo titulado “El sistema de archivo y su incidencia en la atención al cliente externo del Centro de Desarrollo de la Niñez EC-457 Más que Vencedores de la comunidad de Colta Monjas Alto 2012”, tuvo como principal propósito investigar la situación actual del sistema de archivo utilizado en esta organización. Para su efecto se procedió con la recolección de información sobre las variables de investigación por medio de la observación directa y la aplicación de encuestas. Los resultados obtenidos fueron descritos y analizados confrontándolos con la teoría, por ser el referente básico de la investigación, exponiendo las particularidades del estudio con lo cual se comprobó la hipótesis al detectar que el sistema de archivo incide en la atención al cliente externo. La observación preliminar sirvió de marco para elaborar la propuesta de capacitación para la secretaria por ser la persona responsable del manejo de los archivos y el vínculo directo entre la entidad y el cliente externo. La propuesta se puso en práctica durante el período de investigación, y sus resultados se detallan en la segunda observación evidenciándose cambios positivos en la mayoría de los parámetros observados.



SUMMARY

The file system used in firms allows the appropriate documents handling produced, received, and delivered as part of their administration, to meet its internal and external customers. The secretary achieves a key role in a company being the basis for the business movement; its labor activity entails constant updating and practice in the different areas which contribute to their professional training, being one of them and deep significance the file practice.

This paper research entitled "The file system and its impact on external customer Development of the Childhood Center EC-457 Más que vencedores from the Colta Monjas Community 2012" has as its main purpose to research the system file current status used in this organization. This is why the information collection was made on the research variables through direct observation and the surveys use. The attained results were described and analyzed comparing them with theory, as the basic reference for the research, stating the study particularities so that the hypothesis was tested to detect the file system affects the external customer. The preliminary observation provided the framework for developing the secretary training proposal as the person responsible for managing the files and the direct entail between the firm and the external customer. The proposal was implemented during the research period, and its results are detailed in the second observation evidencing positive changes in most of the observed parameters.

Traslated reviewed by: Leonardo Cabezas

CENTRO DE IDIOMAS



INTRODUCCIÓN

Desde hace muchos años el hombre sintió la necesidad de ordenar sus documentos o manuscritos y escrituras, para una mejor comprensión y fácil manejo, lo cual le permitiera mayor rapidez y eficiencia a la hora de obtener información.

La información es considerada el recurso vital para todo individuo, no solo para las empresas, es la materia prima que se procesa en las oficinas; por lo tanto es esencial para que un negocio o institución pueda funcionar eficientemente.

Hoy en día muchos trabajos, no solo de oficina, utilizan el archivo como método de organización de papeles importantes y no importantes para la empresa. Para la práctica de manejo del archivo es necesaria una buena colocación de los documentos, lo que garantizará un trabajo eficaz y productivo de la persona encargada de esta función.

Cualquier empresa o institución no puede depender de la información que se conserva en la memoria de las personas que son encargadas de los archivos, es por ello que resulta muy ineludible producir, enviar y conservar la información en algún medio que permita servir de referencia futura y que no esté sujeta a la capacidad de la memoria de quienes intercambian o tienen la responsabilidad de manejar la documentación.

Dada la importancia que tienen los archivos, se hace necesario conocer sus bases para poder manejar los documentos en forma eficaz y con excelentes resultados para el desenvolvimiento de la empresa o institución.

El presente trabajo es el resultado de una investigación realizada, donde se obtuvo importante información relacionada con el sistema de archivo y su incidencia en la atención al cliente externo del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457, el mismo que se encuentra estructurado en cuatro capítulos, que a continuación se da a conocer:

El primer capítulo, Marco Referencial, presenta el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

El segundo capítulo, Marco Teórico, hace referencia a la fundamentación teórica y el desarrollo de capítulos y subcapítulos relacionados con: la secretaria ejecutiva, el

archivo, sistema de clasificación de archivo y equipos, sistemas de conservación de documentos y control de archivo. También se incluye en este capítulo la hipótesis y variables de investigación.

El tercer capítulo, Marco Metodológico, refleja la metodología utilizada así como los resultados de la aplicación de las técnicas de investigación, los mismos que han permitido la comprobación de la hipótesis, y la definición y elaboración de la propuesta más idónea para un buen sistema de archivo y una incidencia positiva en la atención al cliente externo del CDN Ec-457 Más que Vencedores.

El cuarto capítulo, Conclusiones y Recomendaciones, muestra de manera detallada las conclusiones a las cuales se ha llegado al término de la investigación así como sus recomendaciones respectivas.

CAPÍTULO I

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

EL Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, se creó en el año 2003 en la comunidad de Colta Monjas Alto, con la finalidad de ayudar a la niñez que atraviesa circunstancias adversas, que vive en un mundo hostil y necesita defensores sabios y sensibles que hablen y actúen en su nombre.

Para cumplir su misión de ayuda al niño y a su familia, Compassion Internacional se asocia con la iglesia evangélica Promesa Divina y la equipa, para que la comunidad y las familias puedan identificar y aprovechar las oportunidades disponibles para el desarrollo integral de la niñez.

El archivo es la memoria colectiva de la empresa, y como tal, es de suma importancia para su supervivencia y buen funcionamiento, siendo necesario que todos se involucren en esta labor, aceptando la responsabilidad propia de cada uno; además el archivo debe ser asequible de manejar, para que cualquier persona que necesite información pueda encontrar de manera sencilla y rápida, en el momento preciso, invirtiendo el menor tiempo y esfuerzo posible.

Es por ello que los Centros de Desarrollo de la Niñez, deben mantener la información completa, precisa y actualizada, acerca de los programas operativos de la sociedad, esto incluye actualizaciones de datos de cada niño, tales como: historia del niño, partida de nacimiento o copia de la cédula, foto individual y familiar, libreta de calificaciones, fotos bianuales, reporte de las correspondencias enviadas y recibidas como también de regalos especiales y croquis, esto con relación a la información del niño; además existen documentos con informes de la iglesia socia, matrices mensuales, trimestrales y anuales, información que puede ser necesaria en ocasiones inesperadas.

Los niños, niñas y adolescentes de este proyecto son 714, quienes deben cumplir con la actualización de documentación cada año, produciéndose mucho desorden y hasta la

pérdida de documentos, por no mantener una organización adecuada del archivo, por parte de la persona responsable de esta actividad.

Por todos estos antecedentes se considera pertinente realizar una Evaluación del Sistema de archivos en el Centro de Desarrollo de la Niñez EC-457 Más que Vencedores, de modo que se optimice el rendimiento, rapidez y eficacia de los funcionarios que laboran en la institución objeto de estudio.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera incide el sistema de archivo en la atención al cliente externo del Centro de Desarrollo de la Niñez EC-457 Más Que Vencedores de la Comunidad de Colta Monjas Alto 2012?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

Determinar cómo incide el Sistema de Archivo en la atención al cliente externo del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, de la comunidad de Colta Monjas Alto 2012.

1.3.2 Específicos

- Identificar la organización del archivo del CDN Ec-457 Más que Vencedores.
- Determinar la calidad de la atención al cliente externo en el CDN Ec-457 Más que Vencedores.
- Presentar lineamientos alternativos que permitan mejorar el sistema de archivo del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Los archivos de las instituciones públicas y privadas representan la misión de cada una de ellas y la memoria de las actividades cumplidas en la administración; por lo que, los archivos constituyen testimonios jurídicos y administrativos, para la ciudadanía y para las instituciones mismas.

La administración de documentos y archivos debe ser planificada y debe adaptarse a los intereses, requerimientos y realidad específicos de cada institución, tomando en cuenta aquellos elementos considerados básicos y elementales como: la entrada, el proceso, la salida y la retroalimentación de la información documental.

Con la presente investigación se logrará atender una necesidad latente en el Centro de Desarrollo de la Niñez, instancia en la cual fluye mucha información y no existe un adecuado procedimiento de archivo y documentación. Por esta razón, la implementación de un sistema de archivo acorde a las necesidades de la organización, permitirá ofrecer un servicio ágil y de calidad a los clientes; además posibilitará mejorar la gestión administrativa que se cumple en el centro.

Del análisis realizado se deduce que no se han realizado trabajos similares en esta oficina, por lo tanto esta es una propuesta nueva y original; por lo que constituirá un trabajo de mucho beneficio para la comunidad y para la investigadora.

Finalmente, se considera factible la realización de la investigación, en virtud de contar con la disponibilidad que ella amerita; existen suficientes fuentes bibliográficas, documentales y empíricas del problema; la asesoría de la docente tutora; y, los recursos materiales, técnicos y financieros que la investigación demanda.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente proyecto se fundamenta en lo que indica el autor Fernando Canda Moreno en su libro *Secretaría Ejecutiva con respecto al archivo*: “El archivo es el conjunto de documentos clasificados ordenados, además, es el espacio físico en que se custodian y conservan los documentos. En consecuencia, todas las empresas tienen que contar con un sistema de archivo de documentos” y lo que dice George R. Terry en su obra *Administración y Control de oficinas*: “La oficina es única, porque almacena mucho de sus “productos” esta es una parte necesaria del servicio de información. A medida que se crea más registros, demanda más información y se requiere más controles, el almacenamiento y recuperación de la información ha crecido en importancia”.

Sera, al referirse a la atención al cliente menciona: “La atención al clientes el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa”.

Con el propósito de llevar a cabo a la investigación propuesta en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, referente al sistema de archivo y documentación, cuento con la suficiente literatura científica que aportará significativamente en el conocimiento, conceptos, categorías, definiciones, teorías, etc., relacionadas directamente con las dos variables expuestas en la formulación del problema.

2.1.1 La secretaria ejecutiva

2.1.1.1 Definición

La secretaria ejecutiva es el pilar fundamental de la empresa, es la primera imagen de la institución y su labor es muy importante por cuanto realiza varias funciones en su trabajo diario.

La secretaria es “la persona que en una corporación, asociación u organismo se encarga de mantener las relaciones de la entidad, informar al presidente, o a la junta rectora, levantar actas de las reuniones, custodiar documentos y resolver los asuntos de trámite. Persona al servicio de otra que generalmente se ocupa de su correspondencia y asuntos administrativos”. (MILLAN, 2004, pág. 1470)

“Este puesto supone un gran paso adelante para la secretaria y conlleva un alto grado de confidencialidad y conformidad. El trabajo que se debe realizarse para un ejecutivo de alto nivel consiste por lo general en planificar reuniones, redactar el orden del día y las actas en las reuniones del consejo, transcribirlas y mecanografiarlas, ocuparse del trabajo de reuniones públicas, redactar cartas e instrucciones por iniciativa propias y realizar otras muchas tareas, como filtrar las llamadas y las visitas, leer y valorar las correspondencias con poca o ninguna supervisión. La habilidad para las relaciones humanas es muy importante en un cargo de secretaria ejecutiva, pues se trata de una posición muy relevante y con connotaciones claramente políticas. Para desempeñar con eficacia, son esenciales la madurez, la honestidad, el tacto y la diplomacia”. (GRIJALBO, 1986, pág. 44)

2.1.1.2 Misión de la secretaria

Al igual que todas las profesiones la secretaria debe cumplir con una misión especial en su lugar de trabajo, “una secretaria deberá dominar, a nivel teórico y práctico, el trabajo administrativo propio de una oficina”. (CANDA MORENO, 2006, pág. 27)

“La secretaria tendrá que establecer con su jefe una relación de colaboración positiva y tratar de afrontarla con entusiasmo y convicción. Ha de tener presente siempre que su primera y principal función es, precisamente, la atención y ayuda a su jefe en el trabajo. Así mismo, tiene que cumplir sus órdenes con eficacia y diligencia”. (MALDONADO, 1998, pág. 24)

La misión de la secretaria es constituirse en la columna vertebral de la institución, la mano derecha de su superior, el enlace entre los usuarios y el jefe y sobre todo la profesional llena de bondad, solidaridad y empatía, que atiende al público que acude a una oficina en busca de un servicio.

2.1.1.3. Funciones de la secretaria

La secretaria dentro de una empresa cumple con múltiples funciones, que le permiten cumplir a cabalidad con el trabajo determinado en la institución; para un mayor entendimiento se tomará el criterio de algunos autores:

La labor de una secretaria es muy importante, seguramente imprescindible, para que la cúpula directiva pueda desempeñar de modo más eficiente posible sus funciones ejecutivas. Así, la secretaria se encarga, entre otras muchas tareas, de filtrar llamadas y visitantes, planificar las actividades de representación y relaciones públicas, y procesar información (con frecuencia con fidelidad para el resto de profesionales). (CANDA MORENO, 2006, págs. 21-22)

“En el trabajo diario de una oficina es frecuente que una secretaria empiece el día con la tarea de abrir la correspondencia de su jefe; pero esto solo es una parte del sistema, ya que requiere de otras personas para remitir estos documentos a su despacho, asegurando de que el destinatario reciba la correspondencia lo más rápido posible”. (HOLMES & WHITEHEAD, 1989, pág. 94)

Consecuentemente, las funciones de una secretaria son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de las otras actividades internas como archivo, correspondencia, recepción de visitas, etc.

Cuadro N° 1 Métodos modernos y tradicionales de las funciones de oficina

Función	Método tradicional	Método moderno
Técnicas de comunicación	Mensajeros Reuniones Cartas/informes/notas Publicidad Teléfono	Telefax Teletexto Teletipo Módems

Fuente: Holmes & Whitehead (1989) *Curso práctico de secretariado*. Pág. 95
Elaborado por: Blanca Fernández.

2.1.2 Atención al cliente

El cliente o usuario es la persona principal y el factor más importante de una empresa; por lo tanto la atención debe ser oportuna, clara y cordial. Un cliente bien atendido queda plenamente satisfecho y por ende regresará con gusto a pedir un nuevo servicio cuando lo requiera.

“La atención al cliente se puede entender como todo aquel servicio que proporciona las empresas (tanto las que presta servicio como las que comercializan productos) a sus clientes cuando estos necesitan.” (GARCÍA CASERMEIRO, 2014, pág. 8)

“Una buena recuperación del servicio puede convertir clientes iracundos en clientes reales. De hecho, es probable que una buena recuperación logre más consumo y más lealtad de los clientes, que si todo hubiera salido perfecto desde el principio. Por ello, las compañías deben tomar medidas no solo para presentar un buen servicio siempre, sino también para recuperarse de errores en el servicio cuando ocurra”. (KOTLER & ARMSTRONG, 2001, pág. 271)

2.1.2.1 El cliente

El cliente es la persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, además, se refiere a la persona que realiza compras en un establecimiento comercial o público.

El cliente es la persona más importante de la empresa. “El cliente es rey. Esto quiere decir que nada es demasiado bueno para él, que el menor de sus deseos es una orden, cierto es que para conservar las buenas relaciones con sus clientes la empresa está dispuesta a realizar muchos esfuerzos (descuentos, ofertas excepcionales, reparaciones, etc.)” (BERCOVICI & HARACHE, 2005, pág. 23)

Cientes no sólo son las personas externas, sino también las que están dentro de la empresa, como el jefe, compañeros de oficina, compañeros de otros departamentos y todos quienes forman parte de la empresa, cualquiera de ellos en determinado momento van a requerir de un servicio.

2.1.2.2 Características de atención al cliente

Dentro de la atención al cliente, es muy importante que se manejen ciertas características que den seguridad y confianza en el momento en que éste requiera un servicio “Una compañía debe considerar cuatro características especiales de los servicios al diseñar programas de marketing: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y caducidad” (KOTLER & ARMSTRONG, 2001, pág. 268)

Si se habla de vender un producto, las características esenciales son dar un producto de calidad conjuntamente con una buena atención al cliente, con un espíritu de servicio eficiente y con cortesía.

Es importante que el servicio tanto interno como externo sea excelente, ya que un buen servicio interno refleja una norma de excelencia y el servicio externo mantiene una imagen positiva de la empresa o institución, para que esta imagen se mantenga es necesario que exista: disponibilidad, cortesía, agilidad, confianza, competencia y comunicación.

Al cumplir con estas características, los funcionarios o servidores crean una imagen positiva sobre la empresa a la cual representa. El cliente no siempre puede obtener los resultados que está buscando, pero una buena atención puede hacer que éste se sienta satisfecho.

2.1.2.3 Definición de clientes internos y externos

Clientes internos.- Los clientes internos son las personas que adquieren un servicio o un producto dentro de la misma empresa. Se considera también como clientes “a las otras áreas propias de la empresa” (LONDOÑO MATEUS, 2006, pág. 57)

Entonces los clientes internos lo conforman: el jefe y todas las personas de otros departamentos; es decir aquellas personas dentro de la empresa, que por su ubicación en cualquier puesto de trabajo, sea operativas, administrativas o ejecutivo, reciben de otros algún producto o servicio, que son utilizados para sus labores.

Clientes externos.- “Son aquellos entes externos a la empresa que compra o contratan el producto o servicio final que ofrezca la empresa” (PERSSON, 2007, pág. 15)

Toda empresa está en funcionamiento en un mercado porque posee clientes a quienes complacer o satisfacer sus necesidades o sus deseos. Por lo tanto, el cliente interno como el externo, son importantes y deben tener una atención adecuada, oportuna y efectiva, puesto que los dos buscan obtener un beneficio que satisfaga una necesidad.

Cuadro N° 2 Diferencias entre clientes internos y externos

Diferencias	Clientes internos	Clientes Externos
Las necesidades que satisfacen.	Buscan satisfacer necesidades de afiliación, seguridad, autoestima, autorrealización, poder, seguridad monetaria.	Buscan satisfacer una necesidad mayoritaria y fácilmente identificada, alimentación, transportación, sed, recreación, etc.
Las formas en que retribuyen sus necesidades.	Retribuyen la satisfacción de una necesidad mediante el propio esfuerzo físico y mental. Recibe menos dinero que el equivalente al esfuerzo realizado.	Retribuyen la satisfacción de una necesidad mediante el dinero. Paga más que el costo del producto recibido.
El poder de elección del cliente	Los proveedores del trabajo resultan escasos, por lo que los clientes internos están dispuestos a cualquier cosa por conseguir un trabajo donde satisfacer sus necesidades.	Cuando se siente insatisfecho con su proveedor, lo puede abandonar y buscar otro (hoy en día no existe un único proveedor de un producto o un servicio, y las diferencias entre los proveedores son cada vez menores).
Duración del proceso de satisfacción de las necesidades (Duración del ciclo de servicio)	Es un poco más larga, en este caso generalmente interactúa casi todos los días, como mínimo ocho horas de las 24 del día, rara vez son satisfechas sus necesidades de forma inmediata, sino durante el transcurso del tiempo.	La duración del ciclo de servicio resulta relativamente más corta, de forma esporádica. Esto hace que se vea obligado a realizar una valoración de la calidad del producto o servicio recibido en función de la relación entre lo que obtuvo y lo que se esperaba tener.

Fuente: Martínez, L. (2007) *Consideraciones teóricas sobre atención al cliente*.
Elaborado por: Blanca Fernández.

2.1.2.4 Características del servicio.

Puede existir una inmensidad de factores, sin embargo para identificarlos dependerá de las características del servicio que se ofrece, el segmento del mercado y la calidad de los servicios que preste la competencia, para lo cual se considera importante mantener una buena atención al cliente lo que hace la diferencia de los demás.

“Hay algunas cualidades que hacen que sobresalga entre todas y que progrese con rapidez. Es conveniente tratar de desarrollar las aptitudes expuestas a continuación para llegar a ser excepcional en el trabajo.

- Responsabilidad y trabajo de equipo con el jefe.
- Flexibilidad.
- Buena disposición
- Cortesía
- Estabilidad”. (GRIJALBO, 1986, págs. 40-41)

Los clientes buscan empresas que les ofrezcan un servicio personalizado, que les escuchen, que les traten con amabilidad y respeto. Las personas desean ser tratadas como individuos y eso es justamente lo que hace la diferencia entre las empresas; una persona satisfecha traerá más clientes, de suceder lo contrario nunca más regresará.

2.1.2.5 El cliente elemento vital de la empresa

En las empresas se considera al cliente como un elemento vital porque: “El cliente es el núcleo en torno al cual debería girar siempre la política de cualquier empresa. Superadas las teorías que sitúan el producto como eje central, se impone un cambio radical en la cultura de las empresas hacia la retención y fidelización del cliente, concebido éste como el mayor valor de las organizaciones y ante el que se supeditan todos los procesos, incluidos los referentes a la fabricación y selección de los productos y servicios que se ofertan y, por supuesto, la relación con el cliente”.

(MARTÍNEZ MUÑOZ, 2007, pág. 1)

A través del cliente se puede tener una fuente significativa de información que permite a

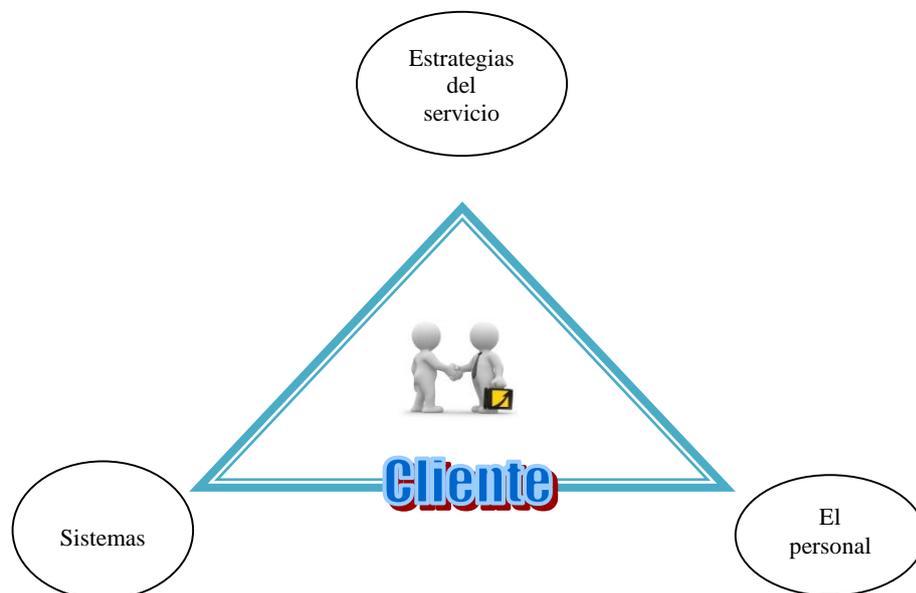
la empresa corregir o mejorar el producto que entrega. El cliente juega un papel importante dentro de la empresa, ya que como consumidor es a quien se le oferta productos, bienes o servicios; por lo tanto, todo el servicio debe girar en torno al él, para satisfacer sus necesidades e identificar sus expectativas, generando una fidelidad con la marca, con la calidad del producto y con el servicio.

El cliente es vital en una empresa, es la razón de ser tanto del servicio como del producto, porque se produce para él y por él. En conclusión, si no existiría el cliente tampoco existirían las empresas.

2.1.2.6 El triángulo del servicio

“El Triángulo de Servicio tiene un papel fundamental en el análisis de los factores de éxito que ayuden a poner en práctica una iniciativa de servicio en cualquier tipo de organización”. (MENDEZ CASTRO, 2012, pág. 13)

Gráfico N° 1 Triángulo del Servicio



Fuente: Karl Albrecht, Service America
Elaborado por: Blanca Fernández

El triángulo de servicio es una forma de demostrar la interacción que hay entre los tres elementos básicos que compone el gráfico: estrategia de servicio, sistemas y el personal, los cuales deben interactuar adecuadamente entre sí, para mantener un servicio con un

alto nivel de calidad. El cliente, es el centro del modelo que obliga a que tanto los demás componentes del triángulo, como de la organización misma, se orienten hacia él. Por lo tanto el mejoramiento de la calidad de servicio debe ser orientado al cliente.

2.1.2.7 Calidad de servicio al cliente

En la calidad de servicio “el objetivo es conseguir “Cero Defectos”, y esa es precisamente la meta que debemos perseguir los profesionales de secretariado” para poder alcanzar la meta las personas deben sentirse comprometidas con la empresa, para que no se limite a cumplir con su trabajo, considerando que el crecimiento de la empresa redundará en su beneficio. (LONDOÑO MATEUS, 2006, pág. 35)

“Una de las formas más importantes en que una compañía de servicios puede diferenciarse es entregando una calidad consistentemente más alta que la de sus competidores. Como hicieron antes de los fabricantes, muchas industrias de servicio se han unido al movimiento de calidad total. La retención de clientes tal vez sea la mejor medida de la calidad: la capacidad de una compañía de servicios para conservar sus clientes depende de las consistencias con que les proporcionan valor”. (KOTLER & ARMSTRONG, 2001, págs. 270 -271)

Considerando que el cliente es la razón de ser de una empresa, la atención para él debe ser de calidad; cubrir sus inquietudes, sus necesidades, proporcionar la información correcta y en el momento preciso, esto asegurará que el cliente sea parte de la empresa a la cual se representa.

2.1.2.8 El arte de escuchar a los clientes

“Una de las habilidades de comunicación más importantes consiste en saber escuchar. Una actitud de escucha y atención siempre favorece la comunicación, hace que nuestros interlocutores reciban la señal de que sentimos interés por ellos y por su opinión” (LONDOÑO M. M., 2004, pág. 27)

Por lo cual, “La secretaria debe escuchar con atención a todo aquel que tenga algo que decirle y demostrar interés por sus cosas” (MALDONADO, 1998, pág. 26)

La atención de calidad es un recuento con el cliente o el usuario, porque permite

desarrollar el entendimiento para de escuchar su voz, su clamor, su pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio. Nunca se debe juzgar a los demás negativamente, sobre todo si no hay acuerdo en las ideas, ya sea entre compañeros de trabajo o personas de fuera, el trato debe ser siempre cordial, sin excepciones, mostrando confianza y empatía que permita un buen ambiente laboral.

“Es preciso recordar que cada persona es diferente y que esa diferencia es producto de diversas culturas y ambientes familiares; que cada persona posee diferente personalidad, habilidades, gustos y aptitudes” por lo cual todos se merecen el mismo respeto y amabilidad en la atención. (TOSCANO, 1987, pág. 93)

Es necesario practicar el arte de escuchar a toda persona, especialmente la secretaria, ya que es la primera persona con la que un usuario se encuentra en el momento que ingresa a una empresa para adquirir información. Si sabemos escuchar con atención las inquietudes o alguna petición, sabremos responder en el momento indicado y con precisión, caso contrario puede existir inclusive malos entendidos.

2.1.2.9 Recepción de las llamadas telefónicas

La secretaria es la primera intermediaria entre la empresa y el exterior, enlazando a estos dos entes diariamente a través del teléfono, por lo que este artefacto está considerado como: “el medio de comunicación por excelencia de la empresa. La comunicación telefónica es básica en la vida empresarial y profesional de nuestros días” (CANDA MORENO, 2006, pág. 227)

La secretaria durante el día recibe varias llamadas telefónicas, muchas veces en momentos inoportunos o cuando se encuentra ocupada con otras tareas; pero esto no significa que una llamada no sea importante, más bien puede ser muy trascendental, por lo cual debe ser atendida de inmediato.

Cualquiera que sea el medio para mantener la comunicación con el cliente, es recomendable que se lo utilice adecuadamente, dando confianza y seguridad a la persona que está al otro lado. Por eso es importante que la recepción de llamadas telefónicas se haga con mucha cortesía, prudencia y precisión, evitando caer en respuestas o asuntos que no sean de incumbencia de la secretaria.

2.1.2.10 Aspectos importantes para una buena atención al cliente

Para dar una buena atención al cliente, sería conveniente que se tome en cuenta ciertos aspectos importantes, que se recomiendan a continuación: “la secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin de que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de superación y proactividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa”. (LONDOÑO M. M., 2007, pág. 35)

El peor error que una empresa puede cometer, es perder a un cliente, ya sea por una mala atención, por hacerle sentir despreciado o por haberle mostrado indiferencia, un cliente insatisfecho no regresará y solo basta una vez para que éste se aleje para siempre.

Un cliente perdonaría un error, cuando la persona que lo ofendió reconoce su falta, lo atiende correctamente y se soluciona el problema de forma eficaz; pero es muy difícil que olvide una atención poco profesional y más si siente que lo han tratado mal o como un objeto.

En toda empresa se debe disponer de personal adecuado para atender a sus clientes, ya que esto garantizará la satisfacción y aumentará la confianza en la empresa. Es necesario recordar que un cliente satisfecho regresará a pedir un nuevo producto o servicio, pero un cliente descontento supone que habrá diez que no le llegarán a conocer.

2.1.2.11 Las relaciones sociales

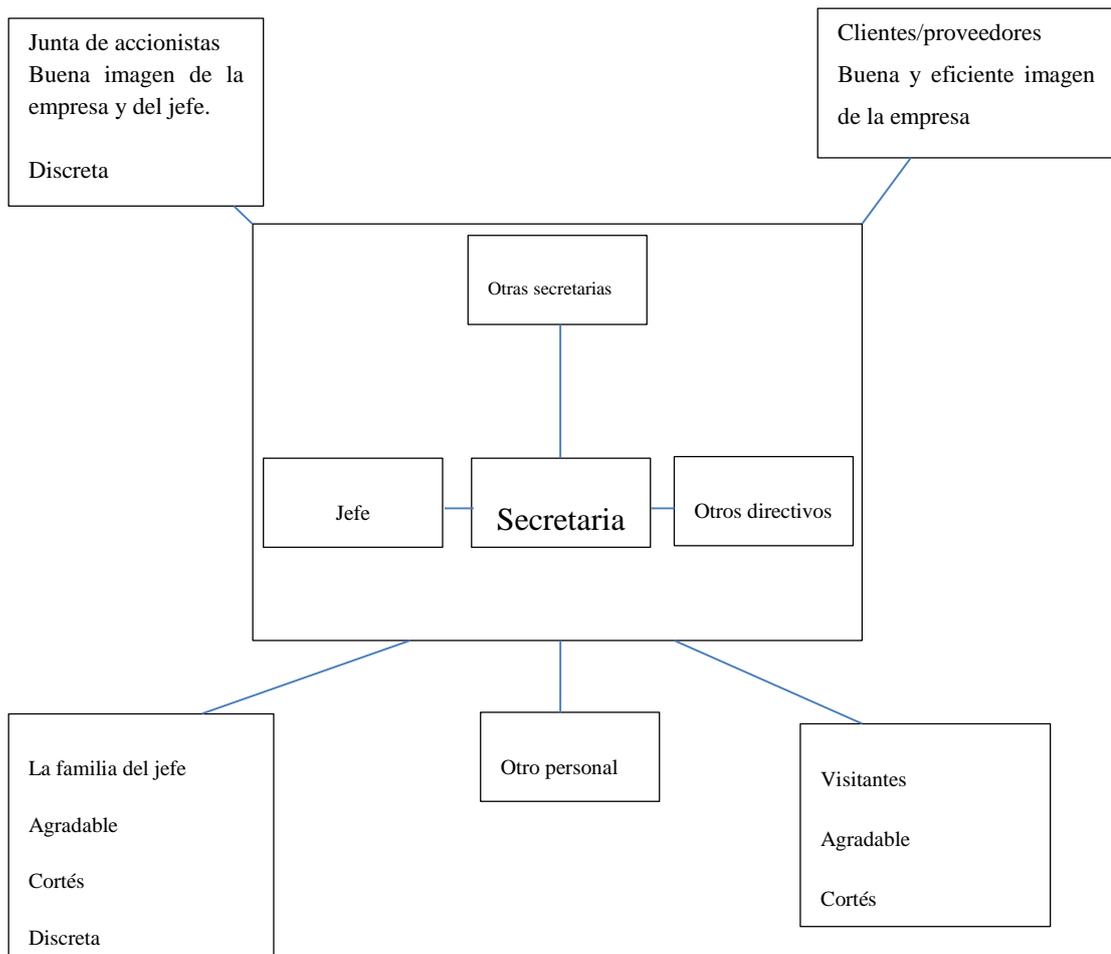
Como la secretaria sirve de nexo entre la empresa y los clientes, ella es un factor decisivo dentro de la gestión institucional; por lo que, las empresas o instituciones requieren de una comunicación constante y para que las relaciones internas y externas funcionen apropiadamente, la secretaria debe aplicar la cortesía, la paciencia y el tacto necesario, en el entorno en el que se relaciona.

“Las relaciones sociales en el mundo de la empresa son muy relevantes. Ese crecido volumen de relaciones sociales obedece a que se puede considerar a la secretaria el centro sobre el que gira la vida de la oficina; en consecuencia deberá procurar que su

entendimiento sea bueno con toda la gente con la que se relacione en su trabajo” (MALDONADO, 1998, pág. 23)

Es importante que la secretaria mantenga siempre una buena comunicación social con las personas con quienes trata en la oficina, ya sean miembros de la propia empresa o visitantes, clientes o colaboradores externos.

Gráfico N° 2 La secretaria en el centro de las relaciones laborales



Fuente: Cursos prácticos de secretariado
Elaborado por: Blanca Fernández.

2.1.2.12 La recepción y acogida de los visitantes

La recepción debe ser cosa de todos, ya que es el vehículo de la imagen de marca de la empresa. De todas formas, la secretaria que se encuentra en el centro del departamento, tiene en ese campo un papel preponderante.

“La forma en que el responsable de la recepción atienda a otros ejecutivos que viene a

ver a su jefe, tanto como la forma de tratar a sus compañeros de trabajo, son importantes para que se desarrolle y mantenga un ambiente cordial dentro de la empresa. Para éste las actividades relacionadas con la atención del público deben ser las más significativas.

En muchas ocasiones, las recepcionistas son quienes ofrecen al visitante la primera impresión de la compañía, por eso debe procurar que esta impresión sea favorable.” (TOSCANO, 1987, pág. 105)

Es responsabilidad de la secretaria quien es la encargada de la recepción y acogida de los visitantes que llegan a la empresa, atender con amabilidad y cortesía al cliente que acude en busca de algún producto o información, es esta una tarea frecuente y que por su importancia no debe descuidarse.

“La recepción de las visitas forma parte del campo de las relaciones públicas de la empresa., y tiene que ver sin lugar a dudas con la proyección de su imagen externa”. (CANDA MORENO, 2006, pág. 50)

Dado que en el ámbito empresarial los clientes son la principal fuente de ingresos de la empresa, el trato debe ser lo más correcto posible en todo momento; una mala respuesta o atención, puede hacer que se pierda el cliente, consecuentemente el papel que desempeña la secretaria al recibir a los visitantes es fundamental.

2.1.2.13 Finalidad de servicio de recepción

La finalidad de servicio de recepción tiene que ver con que: “Este servicio se halla organizado:

- a) Para evitar las sorpresas y las malas impresiones causadas por la introducción inesperada de los visitantes.
- b) Para aprovechar el tiempo del jefe, asegurando el filtraje y la orientación a los visitantes.
- c) Para permitir al que ha de recibir la visita la preparación técnica de su recibimiento.
- d) Para asegurar a estas visitas un rendimiento óptimo.
- e) Para dar una impresión de standing, de orden y de cortesía,

- f) Para permitir la consulta de las reglas de la casa y evitar errores de protocolo”.
(PRATTE, 2009, pág. 131)

Una de las misiones de la secretaria es de llevar adelante, perfeccionar y organizar la recepción sistemática de los visitantes, para que no existan errores; la persona que está encargada de la recepción debe ser organizada en todo ámbito, para evitar sorpresas y malas impresiones a las personas que llegan a la empresa.

2.1.2.14 Satisfacción del cliente

“La satisfacción de los clientes está íntimamente ligada con la calidad. Si el desempeño coincide con las expectativas, el comprador quedará satisfecho”. Por lo cual si la atención que se les brinda a los clientes es la mejor y adecuada, y el producto que se ofrece también es de calidad, seguramente los clientes regresan a comprar, y comunicarán a otros sus experiencias agradables con la atención y el producto recibido, lo que ayudará a vender la imagen de la institución. (KOTLER & ARMSTRONG, 2001, pág. 7)

La satisfacción del cliente es el componente esencial para incrementar la competitividad de las organizaciones. La identificación de las necesidades y expectativas de los distintos segmentos de clientes es fundamental para alcanzar su satisfacción.

La secretaria juega un rol fundamental en la atención al cliente como ya se ha mencionado anteriormente, es por ello que mucho dependerá de ella que un cliente esté satisfecho con la atención recibida dentro de la empresa. Exceder las expectativas del cliente demostrando un compromiso total de la identificación de cualquier problema, proporcionando las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades.

2.1.3 El Archivo

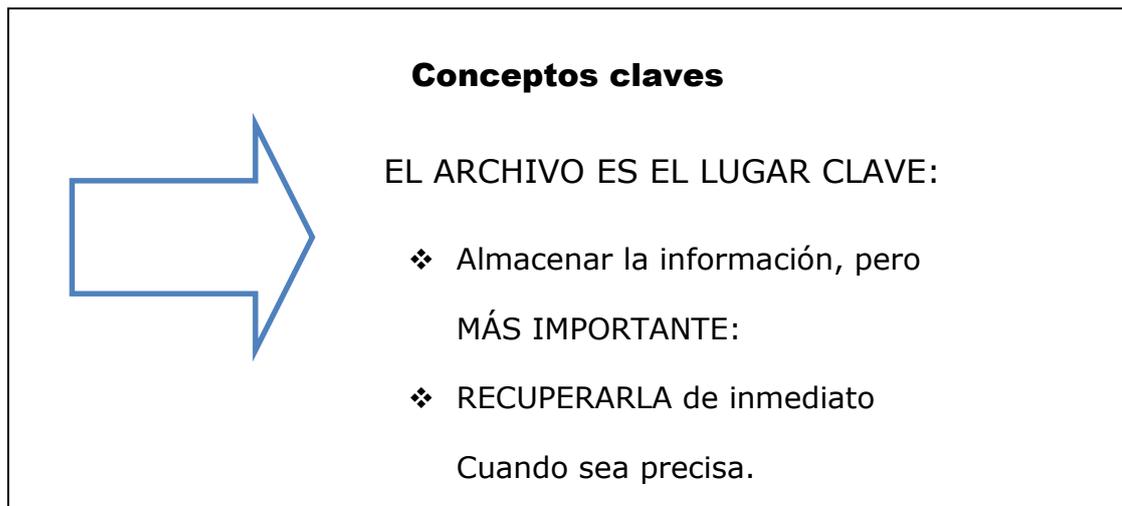
2.1.3.1 Definición

El archivo, es “En primer lugar, es el conjunto de documentos clasificados y ordenados. En segundo lugar, el archivo es el espacio físico en que se custodian y conservan los documentos. Por último este concepto hace referencia al personal administrativo encargado de la recepción, clasificación, custodia y búsqueda de los documentos (entre

ellos, la secretaria de dirección)”. (CANDA MORENO, 2006, pág. 64)

El trabajo en una oficina requiere un correcto manejo de la documentación y correspondencia, lo cual hay que recibir, atender y archivar. Quien aspire a un empleo de oficina debe saber manejar estos papeles y documentos en forma sistemática, para que pueda ser localizado rápidamente cuando sea necesario.

Cuadro N° 3 Conceptos de Administración



Fuente: Parera, C. (2011) *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*. pág. 27
Elaborado por: Blanca Fernández.

El archivo es el conjunto de documentos públicos y privados que se administran y conservan, para tener al alcance de la empresa la información pertinente y de forma oportuna. Es la agrupación sistemática de documentos con características comunes que permiten un conocimiento detallado de cada uno de ellos.

2.1.3.2 Importancia del archivo en la empresa moderna

En las empresas existe gran cantidad de información y cada vez va en aumento, siendo necesario que ésta se organice correctamente para facilitar el uso rápido y eficaz.

“En toda gran o pequeña empresa se reciben, crean, procesan y transmiten ingentes cantidades de documentos y registros. Los datos contenidos en ellos no pueden ser confiados a la memoria, ya que, en poco tiempo esa información se deformaría o desaparecería.

El archivo es la memoria colectiva de la empresa, y como tal, de suma importancia para su supervivencia y buen funcionamiento” (PARERA PASCUAL, 2011, págs. 27-28)

Para poder manejar el archivo adecuadamente es necesario que:

- Todos estén involucrados en esta labor, aceptando la responsabilidad propia de cada uno dentro de la empresa o en el lugar de trabajo.
- El archivo sea tan asequible de manejar, que cualquier persona que necesite la información depositada, pueda encontrar de manera sencilla y rápida, en el momento preciso, invirtiendo el menor esfuerzo posible, para conseguir la información requerida.

La mayoría de los trabajadores en una empresa, utilizan a diario la documentación archivada, porque constituye un auxiliar fundamental para sus labores y porque les proporciona referencias hechos, proyectos y fechas. Es importante para sus actividades que puedan ser localizadas con rapidez y facilidad y que sean guardadas en el mismo lugar para realizar nuevas consultas.

2.1.3.3 Características esenciales del archivo

El archivo de una empresa, para que cumpla con su función de ser útil y eficaz, debe tener las siguientes particularidades.

1. *Sencillez*.-que su manejo no sea complicado y que no conduzca a referencias confusas.
2. *Adaptable*.- a las circunstancias del negocio y sus necesidades.
3. De fácil acceso.- para que los documentos puedan ser encontrados inmediatamente.
4. *Seguridad en la conservación*. – para evitar la pérdida de documentos.
5. *Agilidad y conocimiento en la materia*.- la persona que lo maneja, debe tener conocimiento al respecto, para que el trabajo lo pueda realizar en el menor tiempo. (SOTO, 2010, pág. 8)

Un archivo necesita un lugar adecuado, cómodo y sencillo para que su manejo sea más ágil, que no existan complicaciones en la búsqueda de alguna documentación. Y sobre

todo debe existir la seguridad en el archivo, para que no pierda la información contenida en el documento.

2.1.3.4 Ordenación de los documentos

Se define a la palabra ordenar, como la operación que consiste en unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, es decir que cada carpeta contendrá los documentos o la información necesaria y coherente.

Por lo tanto, se tomará en consideración lo siguiente: “para ordenar necesitamos establecer previamente una unidad de orden, un criterio que nos permita organizar correctamente la documentación para poderla ubicar correctamente. Los criterios de ordenación han de establecerse de acuerdo con las características de cada tipología documental y aplicarse de manera uniforme, tanto para la formación de los expedientes como para la ordenación de los mismos dentro de su serie documental”. Para lo cual se puede tener como referencia, el nombre, la fecha o el número para su identificación. (GAVILÁN, 2009, pág. 11)

Una de las funciones administrativas de la secretaria es manejar el archivo del departamento, que consiste en: recopilar, organizar, conservar y difundir en forma técnica los documentos que son de importancia para la empresa, para que puedan ser localizados rápidamente, cuando se necesiten. Un archivo eficiente garantiza un servicio rápido de consulta en el momento preciso.

2.1.3.5 Tipos de ordenación

La ordenación de los documentos es una tarea material que consiste en escoger un criterio por el cual los documentos, expedientes o series serán situados de forma correlativa, para lo cual se puede mencionar que existen los tipos de ordenación como: “la cronología (ordenación cronológica), el alfabeto (ordenación onomástica, geográfica y por materias), los números (ordenación numérica) o la combinación de letras y números (ordenación alfanumérica)”. (GAVILÁN, 2009, pág. 12)

Se considerará el criterio de ordenación que para cada caso resulte más cómodo y lógico para la localización y recuperación de los documentos en sus carpetas, archivadores o estantes, ya que cada empresa debe optar la más necesaria, no siempre resulta utilizar

todos los tipos de ordenación.

El tipo de ordenación dependerá de la unidad para su clasificación, así podemos mencionar la clasificación por fechas o cronológicas, cuando identificamos por algún tema alfabético o seguir un archivo por números que es el archivo numérico.

2.1.3.6 Funciones del archivo

“El archivo debe cumplir dos funciones:

- **Almacenar** la documentación y
- **Recuperar de inmediato** los documentos almacenados.

De estas dos funciones, la más importante y la que va a condicionar e informar toda nuestra actividad archivística es, evidentemente, la recuperación inmediata de los documentos”. (PARERA PASCUAL, 2011, págs. 37-38)

No basta simplemente tener la información ordenada y guardada, si la persona encargada de la documentación, no es capaz de encontrar de forma inmediata un documento que se requiera en determinado momento, además este es un trabajo de equipo. La función de recuperar inmediatamente la información ha de tenerse siempre presente, pues va a informar todas las decisiones que se tome en las diferentes fases del ciclo de vida de un archivo.

La función del archivo consiste en la conservación de documentos, por lo que la ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales debe ser requerida su presentación. Otra de las funciones que se puede mencionar, es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además sirve como medio de consulta cuando sea necesario.

2.1.3.7 Clases de archivos

Los archivos se clasifican así:

a) Según el grado de frecuencia de utilización

Los archivos según el grado de frecuencia de utilización se clasifican en: archivo activo,

semiactivo e inactivo, los cuales tienen características diferentes en el tiempo de uso.

“Archivo activo.- contiene la documentación actual usada frecuentemente, que debe ser accesible a la persona sentada, y situada en proximidad al puesto de trabajo, en una área delimitada por la ley de economía de los movimientos.

Archivo semiactivo.- contiene la documentación no activo utilizada ocasionalmente, accesible cerca del archivo activo.

Archivo inactivo.- contiene una documentación que refiere a acciones pasadas, utilizada raramente o muy raramente y que no ofrece a la empresa sino un interés jurídico o histórico”. (PARERA PASCUAL, 2011, págs. 52-53)

El **archivo activo** o de gestión recoge documentos recién entregados y dura de 3 a 5 años. **Archivo semiactivo**, contiene documentos provenientes de archivos activos, su duración es de 16 a 25 años. Y el **archivo inactivo** recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor y funcionalidad, conservan valor histórico, político o documental.

b) Según el lugar de emplazamiento

El archivo según el lugar de emplazamiento se clasifican en archivos: centralizados, descentralizados o departamentales y archivos mixtos.

“Archivos centralizados

- Archivo localizado en un único departamento.
- Economía en espacio, equipamiento y personal. Información accesible a todo el personal.
- Responsabilidad definida y localizada, permitiendo un control en su utilización.
- La centralización se puede realizar solo documentos definitivos.

Archivo descentralizado o departamental.

- Cada departamento tiene su propio archivo.

- Permite mantener la confidencialidad de los documentos (puede ser conveniente que otro departamento no tenga acceso a ellos).
- Rapidez en el acceso a documentos de uso inmediato.

Archivo mixto.

- Descentralizados o departamentales los archivos activos y semiactivos.
- Centralizado el archivo inactivo y /o histórico”. (PARERA PASCUAL, 2011, pág. 53)

En resumen se puede decir que el archivo centralizado es aquel que se archiva en un solo lugar toda la documentación de la empresa; el archivo descentralizado se caracteriza por guardar la documentación en diferentes departamentos, es decir, cada departamento es responsable de manejar su información; y, el archivo mixto es el que se complementa con las dos clasificaciones, es decir un archivo puede complementarse con el otro, cada clasificación se utiliza según la necesidad de las empresas.

2.1.3.8 El archivo de gestión

El archivo de gestión se realiza directamente por la persona o funcionario en su puesto de trabajo, puede ser físico o computarizado. “Además de archivar nuestros archivos físicos en papel, tenemos que organizar ahora la propia tecnología. Todas las normas establecidas para los métodos manuales son perfectamente aplicables a los procedimientos informáticos”. (PARERA PASCUAL, 2011, pág. 124)

El número de consultas de este archivo es muy amplio y los documentos archivados pueden provenir de otros organismos departamentos o bien han sido entregados directamente por los interesados.

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

2.1.3.9 Conservación de la información

La información es considerada el recurso vital de la empresa, la cual debe ser custodiada, y conservada. “Uno de los mayores problemas en un sistema de archivo es

la seguridad. El archivo debe estar perfectamente protegido de la intemperie, destrucción, robo y falsificación por el personal no autorizado”. (KOTLER & ARMSTRONG, 2001, pág. 88)

“El archivo debe garantizar la seguridad de permanencia de los documentos; bajo diferentes aspectos tales como:

1. Custodia y conservación de documentos.
2. Contra robos o sustracciones
3. Incendios e inundaciones
4. Protección de roedores, polilla, humedad, etc.
5. Establecimiento de normas.
6. Conservación de documentos.
7. Reconstrucción y reparación de documentos.
8. Reglamentación sobre el personal de archivo”. (VILLACÍS DE GINEZ, 1988)

Conservar la documentación transferida, custodiarla en las mejores condiciones de seguridad y orden adecuado se fundamentan en los principios básicos para la adopción de medidas para asegurar perdurabilidad material de los documentos.

2.1.3.10 Registro de la documentación

La finalidad de manejar un registro es para que su localización sea más fácil, además, de esta manera se puede evitar pérdida de documentos que pueden ser importantes para la empresa. “Si el archivo tiene su propio equipo para *copiar los documentos*, debe llevar un *Registro de Documentos que se reproducen*, con detalles que se indican anteriormente, pero en forma acumulativa, puesta que es un *elemento de control*”. (VILLACÍS DE GINEZ, 1988)

Cuadro N° 4 Registro de documentos que se reproducen

N° Orden	Tipo Dcto.	Nombre Dcto.	Fecha		Nombre firma solicitante	Firma autorización	Firma empleado que copia	N° copias
			Copia	Original Dcto.				

Fuente: Manual de archivo

Elaborado por: Blanca Fernández

El objetivo de manejar un registro, es poder mantener el control de todos los documentos que ingresen y documentos que salgan en los diferentes órganos de la entidad. Un registro ayuda para facilitar su búsqueda y es como un elemento de control en una empresa.

2.1.3.11 Clases de registros

Los Registros se clasifican en dos tipos: registros generales y registro auxiliares.

- Los registros generales, tienen la consideración de oficina de registro general aquellas que ejercen funciones de recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para uno o varios órganos administrativos. Todo órgano administrativo tendrá asignada una única oficina de registro general, sin perjuicio de que ésta tenga tal carácter para varios órganos administrativos.
- Registros auxiliares, tienen la consideración de oficinas de registro auxiliares aquellas que, ejerciendo idénticas funciones y para los mismos órganos administrativos que la oficina de registro general, se encuentran situadas en dependencias diferentes de aquélla.

De cada oficina de registro general podrán depender varias oficinas de registro auxiliares.

- Registro auxiliares remitirán copia de la totalidad de los asientos que practiquen a la correspondiente oficina de registro general, siendo esta última la que ejerce funciones de constancia y certificación en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones”. (OPOSITORES CUENTA, pág. 1)

El registro general es el registro de toda correspondencia, el cual consiste en anotar toda comunicación que puede ser de entrada o de salida. Dentro del registro de entrada hay el registro único, que utiliza un libro para los diferentes departamentos de un mismo órgano. El registro múltiple utiliza un libro para cada departamento de la misma entidad que reciba la correspondencia. En cuanto a la salida se anotará la salida de los escritos de las comunicaciones.

En lo que se refiere al registro auxiliar los órganos administrativos podrán crear en las unidades administrativas correspondientes de su propia organización otros registros auxiliares para facilitar la presentación de escritos y comunicaciones.

2.1.3.12 Contenido de los registros

El registro contiene lo siguiente:

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

Lo que contiene un registro es el número de la inscripción, es decir cuando se recibió dicho documento, rótulo en el registro para identificarlo y la identificación a la que pertenece, es importante los contenidos del registro ya que facilita el trabajo.

2.1.3.13 Derecho de acceso

Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y a los documentos, que forman parte de un expediente, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de solicitud, sin embargo, no toda la información es accesible, por cuanto existen archivos específicos o confidenciales, que solo la

empresa tiene acceso.

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

El acceso podrá ser denegado por razones de interés público, por intereses terceros más dignos, o porque disponga la ley”. (SOTO, 2010, pág. 14)

2.1.3.14 Funciones

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

“Las funciones propias y específicas del archivo son:

1. Información inmediata y precisa.
2. Clasificación de documentos.
3. Sistema de clasificación.
4. Custodia, conservación y seguridad de la documentación
5. Sistema de control de archivo.” (VILLACÍS DE GINEZ, 1988, pág. 51)

La función de un archivo es de garantizar los servicios de consulta, préstamo y reproducción de documentos, localizar en momentos precisos cuando se necesite.

2.1.3.15 Administración de documentos

“Puesto que la información forma la base para todo lo que se decide y para todo lo que se hace, el almacenamiento y recuperación de la información constituye necesidades diarias para cualquier esfuerzo. Debemos tener la información y debemos ser capaces de consultarla con rapidez para que exista una administración efectiva”. Además, es importante escapar de la inundación de información que no sea aplicable y que no se necesite dentro de la empresa o institución. (TERRY, 1985, pág. 343)

La administración de documentos tiene como finalidad controlar que no exista pérdida de papeles; en sí es llevar una correcta administración de los documentos que existen en la empresa, los cuales pueden ser requeridos en cualquier momento; quien sabe administrar valora su tiempo, no permite que la información se acumule y por ende su uso es más fácil.

2.1.3.16 Métodos para ordenar la correspondencia

Un documento es cualquier clase de dato o información contenida en diferentes medios y que puede estar en forma oral, escrita o visual.

Los documentos pueden ser de diferentes categorías y estar ubicados en diferentes medios como:

Cuadro N° 5 Categorías y medios de correspondencias

CATEGORÍAS	MEDIOS
Cartas, memorandos, informes, estados financieros, facturas, cheques, solicitudes, actas de reuniones, planos, presupuestos, libros, revistas, catálogos, mapas, documentos legales, fotografías, cotizaciones, entre otros.	Papeles, cintas magnéticas, microfilmes, fotos, videos, discos flexibles, discos duros de computadora y discos ópticos compactos.

Fuente: Modulo técnicas de documentación y archivo
Elaborado por: Blanca Fernández.

2.1.3.17 Métodos manuales

El método manual es la manipulación de los documentos en lo físico, para lo cual “Una persona a cargo ayuda a promover el estudio y las mejoras necesarias. Por su puesto debe ejercer una enérgica dirección, de lo contrario los esfuerzos no estarán adecuadamente coordinados y dirigidos.

Pero para cumplir estas recomendaciones se requiere tomar decisiones respecto a donde será almacenado la información, número de copias que deban retenerse, y la selección de la información para asegurar la retención de la que sea de valor o una expectativa

razonable para su futura utilidad”. (TERRY, 1985, pág. 385)

Un sistema de archivo manual es el arreglo sistemático de equipos y materiales que permiten la conservación de documentos de acuerdo a un plan establecido y siguiendo unos procedimientos específicos. Los métodos manuales más conocidos para conservar y localizar la información son: alfabético, por asunto, numérico y geográfico.

2.1.3.18 Archivos computarizados

El archivo computarizado es: “una aplicación de muchas computadoras a una red de información capaz de almacenar, recupera e imprimir grandes cantidades de datos a alta velocidad”. Por lo tanto, la recuperación de información por computadora se puede considerar como la automatización del esfuerzo intelectual de entrada de información para proporcionar un rápido acceso a información voluminosa o a cualquiera de la multitud de temas, es decir se utiliza la informática para manejar el archivo. (TERRY, 1985, pág. 344)

Además, la estructura del archivo informático debe ser creada por quien maneja la información o la documentación. “Para ello deberá decidir antes qué estructura es la idónea para sus necesidades, de tal manera que sea posible localizar el documento de una manera rápida y segura, por nosotros mismos y por cualquiera que necesite en nuestra ausencia localizar alguna información”. (PARERA PASCUAL, 2011)

En toda empresa, incluyendo el hogar se utiliza el computador para crear, distribuir, manejar y conservar la información. En la actualidad existe una variedad de sistemas y programas para ser utilizados en el archivo. Uno de los programas que se puede mencionar y el más común, es la base de datos, la cual sirve de almacenamiento de la información para luego poder consultarlo o imprimirlo.

Cuadro N° 6 Relación archivo papel-ordenador

PAPEL	ORDENADOR
Armario o archivador para guardar la documentación	Es donde guardamos todos los documentos y los programas informáticos. El ordenador accede a la información en el disco duro o a través del drive o unidad de disco o disquetera.
Cajas de Transferencia	Medios transportables: incluyen disquetes de 3 ½ y 5 1/2, CD-ROM o disco recargable.
Archivos	Red. Si está usted en red, esto significa que su ordenador y otros tantos en el sistema están conectados a varias unidades de disco (drives) en diversas localizaciones con objeto de poder compartirlas, al igual que otros componentes, como impresoras, fax, modem....
Cajón de Archivo	Directorio. Es donde guardamos todos los archivos de una sola categoría. Por ejemplo, usted puede guardar todos los archivos relacionados con un proyecto importante, o clientes, etc., en un Directorio.
Carpeta colgante	Subdirectorio. Es donde guardamos todos los archivos de una subcategoría del Directorio más amplio. Por ejemplo, el Directorio CLIENTES, puede tener un subdirectorio CLIENTES/CARPETAS. Si muchas personas usan el mismo ordenador, podríamos tener un Directorio para cada usuario, que, a su vez, crearían subdirectorios para sus proyectos. Se pueden crear varios subdirectorios, p. ej. CLIENTES/CARPETAS/GONZALES/CAMPAÑA.
Subcarpetas	Archivo del ordenador. Es donde se guarda documento o todos los documentos relacionados con una sola subcategoría del subdirectorio.
Título	Nombre del archivo
Hoja de documento	Documentos del proceder del texto, u hoja de cálculo, presentación, etc.
Índice de Archivo	En Windows, el Explorer; en Macintosh, el Desktop. Son ayudas visuales para ver todos los programas que usted tiene en el ordenador.

Fuente: Técnicas de archivo y documentación en la empresa

Elaborado por: Blanca Fernández

2.1.3.19 Archivos especiales

Los archivos especiales son los que se utilizan para mayor facilidad de información, los cuales se detallan a continuación:

- El kárdex
- Los microfilmes
- La informática
- Hemeroteca
- Fototeca
- Mapoteca

El kárdex.- El kárdex es un sistema de control de aspectos fundamentales de los negocios de la empresa, que proporcionan información inmediata como:

1. Registro de clientes. (de los empleados de la empresa)
2. Registro de abastecedores.
3. Registro de costos.
4. Control de existencias.
5. Control de pedidos.
6. Créditos, etc.

Los ficheros de bandeja vienen en tamaño pequeño de “sobremesa” o para ponerlos sobre un pedestal apropiado, otros en tamaño normal para colocarlos junto al escritorio de trabajo para consulta diaria e inmediata.

Los microfilmes.- Las instituciones públicas, las empresas privadas, las bibliotecas utilizan los microfilmes, es decir las microfotografías de sus documentos, ya sea en rollos de película o en láminas que se conocen como microfichas.

Estas microfotografías se archivan en muebles especiales, son verdaderas cajas de seguridad a prueba de fuego agua y humedad, robos, etc. En el frente del cajón

aparecerá el titular de contenido.

La informática.- Debido a la gran cantidad de información que maneja la empresa moderna se hace necesario el uso de Sistemas Automatizados de Archivo, para lo que se ha generalizado el uso de **microcomputadoras**, que permiten almacenar y recobrar la información a velocidades increíblemente altas, para realizar una adecuada toma de decisiones.

La hemeroteca.- Archiva bajo clasificación “cronológica y por Materias y Asuntos” periódicos, revistas, informativos, instructivos, etc.

La fototeca.- Es el archivo de fotografías, el que se puede ordenar por el sistema cronológico, por actividades o materias.

La fonoteca.- Es la colección o archivo de documentos sonoros, como: cintas magnetofónicas, pequeños discos y las respectivas grabadoras de sesiones de personal directivo, sesiones generales, dictados de cartas, instrucciones, etc., impresionados con la palabra hablada de cualquier tipo de trabajo.

La mapoteca.- Archiva planos, mapas, cartografías, etc., utiliza cualquiera de los siguientes muebles:

- Archivadores de gabinete, con 4 o 5 cajones grandes.
- El Bastidor Abierto de Suspensión, de cuyos rieles se suspenden los mapas, planos, etc.
- El Tablero con Receptores Circulares, donde el plano o mapa se lo coloca enrollado. (VILLACÍS DE GINEZ, 1988, págs. 84-92)

2.1.3.20 Sistema de clasificación de Archivos

Clasificar: Es reunir todos los documentos de una misma clase o de un mismo asunto.

Registrar: Es anotar en tarjetas o libretas los datos de los documentos clasificados anteriormente.

Es conveniente poseer un cierto conocimiento de las diversas técnicas de clasificación

para que la estructura y la organización del archivo respondan a criterios de eficacia y operatividad.

Hay que organizar el archivo de acuerdo con criterios de economía del espacio a fin de que los documentos ocupen el mismo espacio. El sistema elegido debe permitir clasificar en el lugar habilitado la mayor cantidad de documentación posible.

“El sistema de clasificación del archivo debe tener en consideración las necesidades futuras. Es conveniente que se puedan introducir modificaciones cuando se estime oportuno”. (CANDA MORENO, 2006, pág. 67)

Es de mucha importancia considerar el tipo de archivadores idóneos que garanticen la óptima conservación de los documentos, en razón de lo cual su elección está condicionada ante todo por la forma y el tipo de documento que contiene y en segundo lugar, por el servicio que tendrá que prestar.

a) Sistema alfabético

El sistema alfabético es considerado como “el método más común, ya que todo el mundo está familiarizado con el orden de las letras en el alfabeto, y es también el principio por el que se rigen otras muchas clasificaciones. Los documentos se archivan de acuerdo a la primera letra del nombre principal del cliente, distribuidor o proveedor”. (HOLMES & WHITEHEAD, 1989, pág. 82)

En caso de nombres de personas:

- El apellido y nombre de la persona irán separados por una coma. Ejemplo:

ALVARADO, Luisa

ALZAMORA, Rodolfo

ANDRADE, María

ARCOS, Carlos

- En caso de que coincida el primer apellido, la ordenación se realizará por el segundo. Ejemplo:

ARGUELLO López, Medardo

ARGUELLO Parra, Juan

- Si coincide los dos apellidos o no se conozca el segundo, la clasificación se le hará por el nombre propio. Ejemplo:

VARGAS Yánez, Augusto

VARGAS Yánez, Marco

- Cuando los apellidos y nombres son iguales, se distinguen por algún dato personal. (Ciudad, lugar de residencia, número de cédula de identidad). Ejemplo:

BASTIDAS Andrade, Juan Carlos 0602012406

BASTIDAS Andrade, Juan Carlos Riobamba.

- Para archivar documentos cuyos remitentes sean nombres de extranjeros se aplicará el archivo por orden alfabético en general. Ejemplo:

CLAY, Robert

MEYER; James

- Para archivar documentos de mujeres casadas o viudas, podemos hacerlos por el apellido de soltera, entre paréntesis la palabra (de o viuda de), según el caso, que indica su estado, y los apellidos y nombres complementarios. Ejemplo:

LEMA (de) SUAREZ, Amanda Janeth

ROMAN Vda. de Martínez, Lilia

En caso de personas jurídicas.

- Los nombres de individuos en una razón social se clasifican tan y como se asoman en la razón social. Ejemplo:

ALMACENES JÁCOME

CENTRO COMERCIAL PURUHÁ

- Los nombres de bancos, se archivan primero por el nombre del banco y segundo por el nombre de la ciudad, provincia y país. Ejemplo:

BANCO **CENTRAL** DEL ECUADOR

BANCO DEL PICHINCHA

- Para archivar documentos de empresas o instituciones cuya razón social contenga una sigla, lo hará por el nombre completo, aunque puede realizarse bajo la sigla, puesto que ésta tal vez sea la más conocida. Ejemplos:

IECE (INSTITUTO ECUATORIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y BECAS)

CDN (CENTRO DE DESARROLLO DE LA NIÑEZ)

- En el archivo se debe evitar el uso de abreviaturas, salvo en los casos que formen parte del nombre. Ejemplos:

Empresa Eléctrica Riobamba S. A.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

b) Sistema por temas o asuntos

Este sistema se aplica cuando el tema o asunto de un documento es más importante para la organización. “Lo más difícil de este sistema de archivo es decidir el sistema total de categorías, los títulos que vamos a dar a las categorías, de forma que permitan acomodar todo el material del archivo que queremos clasificar por temas. La lista de estas categorías será el **Índice de Archivo**”. (PARERA PASCUAL, 2011, pág. 86)

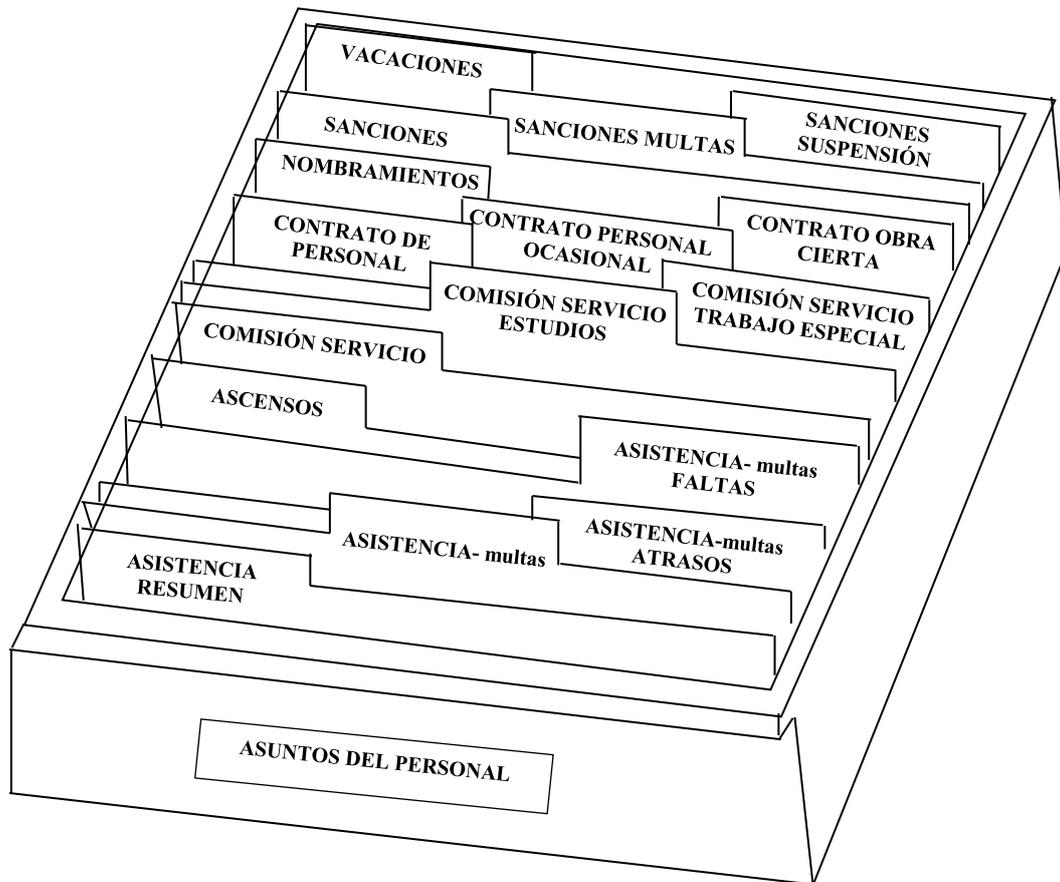
El archivo alfabético por temas puede ser de dos tipos:

- Diccionario
- Enciclopédico

Es también un sistema de clarificación más que de ordenación, en ellos se forman expedientes de acuerdo a una clarificación de los asuntos de la empresa: ventas, compras, legales, administrativos, etc. En atención al asunto que se refiera cada documento, se incluirá correspondientemente.

Se clasifican por el contenido es decir por asunto. Ejemplo:

Gráfico N° 3 Sistema por temas o asuntos



Fuente: Manual de archivo
Elaborado por: Blanca Fernández.

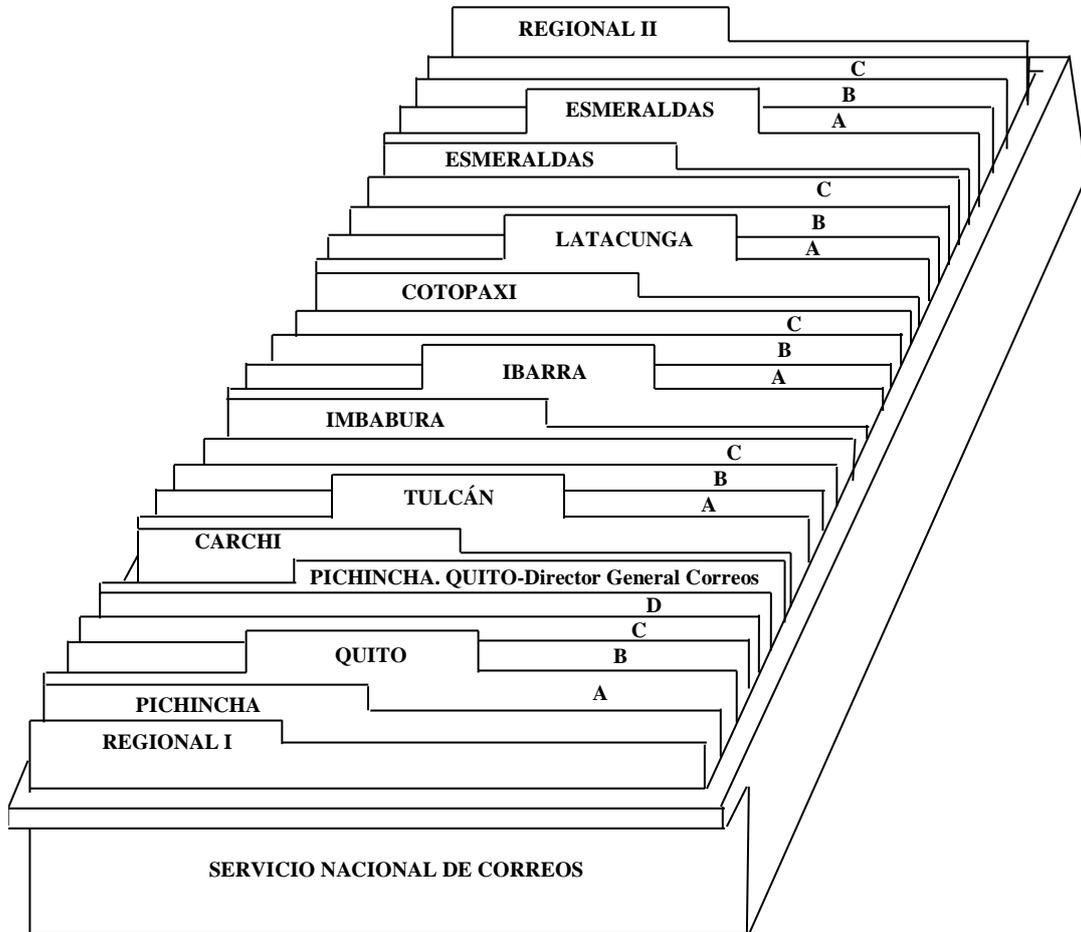
c) Sistema geográfico

Es un sistema que no es complicado de utilizarlo ya que para ordenar se basa en el lugar de correspondencia pudiendo ser de países, regiones, provincias y tiene relación con el sistema de archivo alfabético.

“En este sistema la base principal utilizada para ordenar será la geográfica: continentes, países, regiones, distritos sucursales, etc., dentro de estas secciones, las carpetas pueden estar localizadas de forma alfabética o numérica”. (HOLMES & WHITEHEAD, 1989, pág. 84)

“El sistema geográfico consiste en, ordenar la documentación según la procedencia local, es decir, en relación con las localidades de residencia de los titulares”. (CANDA MORENO, 2006, pág. 70). A continuación un ejemplo.

Gráfico N° 4 Sistema geográfico



Fuente: Manual de archivo.

Elaborado por: Blanca Fernández

d) Sistema numérico

El sistema numérico toma como referencia el número, para que los documentos sean archivados, es decir, ordena los documentos de forma correlativa, a partir del número 1 ó del 0, como en algunas empresas u organismos.

“Este sistema de clasificación es sencillo de adoptar y utilizar: los números se emplean con facilidad y son casi infinitos. Asimismo, la notación es muy extensible, ya que permite que se vaya añadiendo sucesivamente todos los temas que se quieran. Por tanto, la extensión del archivo o fichero puede ser muy considerable”. (CANDA MORENO, 2006, pág. 71)

Este sistema asigna un número consecutivo a los documentos relativos a personas, empresas o instituciones con las que mantiene una relación y las carpetas se archivan según ese orden numérico, de manera que cada número le corresponderá un nombre o asunto.

e) Sistema cronológico

El sistema cronológico se refiere al orden de fechas. “La clasificación simplemente cronológica es una norma a la que se adaptan todo tipo de documentos (por ejemplo, facturas o recibos), que se van colocando en la carpeta según lo que van recibiendo. La clasificación cronológica se usa normalmente en subsecciones de otros sistemas”. (HOLMES & WHITEHEAD, 1989, pág. 84)

La finalidad de este sistema es que “Una persona puede recordar una fecha aproximada en la que se escribió una nota interior y puede buscar más rápidamente en este archivo, sobre todo si el archivo es grande y no conoce todavía bien el manejo”. (PARERA PASCUAL, 2011, pág. 96)

Este sistema se basa en la fecha para su archivo, es decir de forma progresiva según la fecha de recepción, entrada, creación, vencimiento u otras funciones. Cuando se emplea la clasificación cronológica, el documento más reciente se coloca en primer lugar, mientras que el más antiguo queda situado al último.

2.1.3.21 Equipos y Sistemas de conservación de documentos

a) Equipos y materiales

El tipo y cantidad de equipos necesarios para guardar los archivos va a depender de algunos factores básicos, además de tener en cuenta el espacio disponible. Para determinar los equipos y materiales que se requieren en una oficina se debe responder las siguientes interrogantes:

- “¿Con que frecuencia vamos a utilizar el archivo? La respuesta determinará la organización del archivo, donde va estar localizado y el tiempo de equipo necesario.
- ¿Cuál será el volumen del material que irá en el archivo? El volumen determinará el tipo de equipo necesario y el número de guías que procesará.

- ¿Aumentará con cierta rapidez? Este factor también tiene influencia en la selección de equipo y en el sistema plantearemos.”. (PARERA PASCUAL, 2011, pág. 207)

Es de importancia en toda empresa, conocer los materiales y equipos necesarios para un buen desempeño, además el espacio físico debe ser adecuado con el mínimo de objetos que se vayan a utilizar para el trabajo diario.

b) Selección de equipos

Es fundamental que al momento de comenzar una labor se seleccionen correctamente los equipos a ser utilizados, porque unos equipos bien escogidos contribuirán favorablemente en el desempeño de las funciones empresariales. “Cuando tenemos que decir la selección de los equipos necesarios para los archivos, existe una gama tan amplia de posibilidades que debemos tener en mente algunas consideraciones fundamentales. La eficacia es la palabra clave para un buen sistema”. (PARERA PASCUAL, 2011, pág. 208)

Además se considera otros elementos y los factores que deberían tener en cuenta son:

- La utilización de los equipos pueden resultar a la larga un gran ahorro.
- Para los archivos de departamentos, la elección está determinada por la colocación de los despachos.
- La durabilidad es el factor importante, sobre todo cuando los archivos tienen un uso constante.
- Y por último la estética también es importante, porque los archivos forman parte de la imagen de la empresa y debería estar de acuerdo con un entorno cuidado y agradable.

La selección de equipos de oficina es requerimiento básico, ya que de su elección dependerá un buen manejo del archivo en las diferentes áreas, tomando en cuenta que la ubicación de documentos es importante para cualquier asunto que se necesite informar; además implica una buena imagen de la empresa.

c) Clases de muebles para archivar

Entre las clases de muebles para archivar, se puede mencionar las siguientes:

- Archivadores comunes y de suspensión
- Estantes y estanterías
- Ficheros de gavetas y de bandeja.
- Mesas auxiliares para la clasificación
- Escritorio y sillas.

Existe variedad de muebles para adecuar en la oficina, los cuales son muy útiles para el buen funcionamiento de una empresa, entre ellos se menciona: archivadores, estantes, escritorios, sillas, ficheros entre otros, equipos que son necesarios en una empresa.

d) Clases de archivadores

Para una adecuada conservación del material, documentación que se debe archivar, es importante contar con equipos funcionales que permita cumplir con los fines esenciales del archivo, los muebles para el archivo de los documentos tienen que ser adaptados de acuerdo a los documentos que van a ser guardados, ya sea que se trate de libros, papeles, fotografías, facturas, mapas, dibujos, o cualquier otro tipo de material documental.

Existen tres clases de archivadores: el archivo vertical en la que los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas; el archivo lateral, en este archivo los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca; y, por último se puede mencionar el archivo horizontal, en el cual los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones, para poder tener al alcance algún documento, las oficinas de archivo deben emplear el archivador que sea necesario para cada departamento o el más cómodo de manejarlo.

- **Archivos verticales.-** El archivo vertical es un archivo que se mantiene para poder guardar recortes de periódicos y otra información impresa, como: folletos, revistas,

volantes, láminas, boletines, fotografías entre otras.

“El mueble que se usa más frecuente es el archivador vertical, que se puede obtener en varias combinaciones. Este tipo de archivador ha sido muy popular por dos razones principales, permite archivar los papeles verticalmente con fácil localización, y además se puede agrupar las unidades de forma que nos sirva como separación de espacios, o como superficie sobre la que trabaja”. (MarcadorDePosición2)

Gráfico N° 5 Archivo de cajones



**Fuente: Técnicas de archivo y documentación
Elaborado por: Blanca Fernández.**

- **Archivos horizontales.-** Son archivos metálicos especiales, diseñados con fines específicos para preservar documentos exclusivos. “Debido a la especial naturaleza de algunos archivos como mapas y dibujos, se han diseñado archivos horizontales que permiten almacenar los materiales de forma plana”. (PARERA PASCUAL, 2011, pág. 213)

Gráfico N° 6 Archivadores horizontales



**Fuente: Técnicas de archivo y documentación
Elaborado por: Blanca Fernández.**

- **Archivo lateral.-** En este sistema los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de una estantería en una biblioteca, su ubicación es sencilla. “Normalmente los documentos se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente. El título del archivo se coloca en el lomo de la carpeta o caja correspondiente”. (HOLMES & WHITEHEAD, 1989, pág. 78)

Gráfico N° 7 Archivo lateral



**Fuente: Técnicas de archivo y documentación
Elaborado por: Blanca Fernández**

Cuadro N° 7 Ventajas y desventajas de los sistemas de almacenamiento

	Horizontal	Vertical	Lateral
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento simple • Barato • Puede archivar grandes documentos horizontalmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fácil de utilizar. • Los archivos se insertan y extraen rápida y fácilmente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorra espacios, no tiene límite de peso. • Acceso directo. • Todos los archivos pueden ser vistos de una vez. • Pueden acceder a ellos más de una persona a la vez.
Desventajas	<ul style="list-style-type: none"> • De difícil localización • Se utiliza mucho tiempo en la búsqueda de un archivo o documento. • Se deterioran las esquinas. • Ocupa mucho espacio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los cajones pueden ser complicados de abrir en determinados espacios. • Peso limitado (por razones de seguridad) • Solo puede ser utilizado por una persona de cada vez. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad de leer algunos títulos, a no ser que se coloquen en el canto. • Mayor exposición al calor, al fuego, al polvo y al desgaste. • Dificultoso acceso a los niveles más altos.

Fuente: Técnicas de archivo
 Elaborado por: Blanca Fernández

e) Soportes de archivador

Los avances tecnológicos permiten todo tipo de soportes electrónicos y digitales, este manejo requiere un cuidado especial, el papel sigue siendo el soporte más utilizado y se

recomienda adoptar las normas relativas a la pertenencia y durabilidad.

Se recomienda que las actas, informes y documentos históricos se impriman sobre este tipo de papel y que su almacenamiento sea en carpetas y cajas decodificadas de mínimo 240 g/m², para que no se afecte la conservación de los textos.

f) Unidades de conservación

Se refiere a la unidad de conservación, a un cuerpo que contiene una unidad archivista de tal forma que garantiza su preservación e identificación. Podemos decir como unidades de conservación: cajas, carpetas, libros y tomos, esto ayuda a adecuar la integridad de los documentos, dentro de la empresa o institución.

“El coste del manejo de documentos es alto y aumenta día a día, a medida que crece la cantidad de trabajo que se hace en papel.

Para cualquier documento que una empresa produce o recibe, se deben tomar cuidadosamente las siguientes decisiones en cuanto a su conservación y manejo”. (PARERA PASCUAL, 2011, pág. 229)

El propósito de estas unidades de conservación es que los documentos estén más protegidos del polvo, la luz, el agua, y mantengan así una óptima conservación; para ello se utilizará carpetas de anillas, carpetas de muelle, carpetas colgantes, sobres y bolsas, entre otros.

g) Carpetas de anillas

Carpetas de anillas también conocidas como clasificadoras o biblioratos son carpetas donde se puede guardar las hojas de papel perforada, además “Los archivadores de anillas nos permiten guardar documentos de forma vertical. Vienen en cartón o plastificados, en diferentes colores y anchos de lomo, desde 2,5 a 5, 7 y 7,5 mm, con etiquetas o tarjeteros y etiquetas intercambiables en formato a-4 o folio”. (PARERA PASCUAL, 2011, pág. 213)

Gráfico N° 8 Archivadores de anilla



Fuente: <http://www.grafoplas.com/catalogo.php?link=20061&producto=1675>
Elaborado por: Blanca Fernández

Las carpetas de anillas son soportes para que no se deterioren con facilidad los documentos, y sobre todo ayuda a un mejor archivo.

h) Carpetas de muelle y con solapas

Son apropiadas para preparar el material que el jefe debe llevarse a una reunión o un viaje. Se utiliza para archivar informes no muy voluminosos.

Gráfico N° 9 Carpetas de Muelle y con solapas



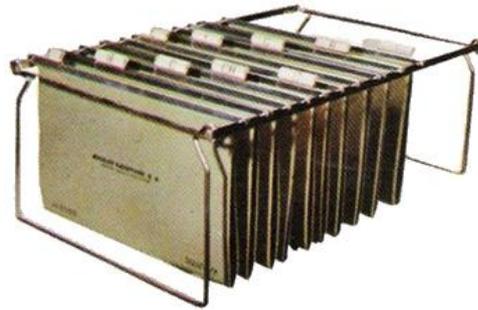
Fuente: <http://www.grafoplas.com/catalogo.php?link=20061&producto=1675>
Elaborado por: Blanca Fernández

i) Carpetas colgantes

Las carpetas colgantes para archivos verticales con visor superior, están hechas de cartulina en diferentes tamaños: A-4, folio, según la necesidad, o el uso que se le dé.

“Estas carpetas están pensadas para departamentos que tienen muchos documentos no relacionados y de poca vida activa, por ejemplo, facturación. Su reducida capacidad permite, sin embargo, tener un número elevado de carpetas en el mueble archivador”. (PARERA PASCUAL, 2011, pág. 214)

Gráfico N° 10 Carpetas colgantes



Fuente: Sistema de archivo y manejo de documentación
Elaborado por: Blanca Fernández

Las carpetas colgantes son carpetas de plástico o de cartón, las cuales tienen unos pequeños canales de acero inoxidable o de aluminio en su parte superior. Esto le permite agregarle ganchos en su parte superior externa, a los lados, los cuales ayudan a que la carpeta cuelgue. Es uno de los elementos más utilizados en los archivadores.

j) Sobres y bolsas

Los sobres bolsa tienen muchas aplicaciones, pueden ser usados para guardar documentos, revistas, folletos, para archivar, o ser utilizados en la mensajería. Se emplean en menor medida, pero son de utilidad para determinados documentos, como fotografías. Pueden ser de papel normal o grueso, sin visibilidad.

Gráfico N° 11 Sobres y bolsas

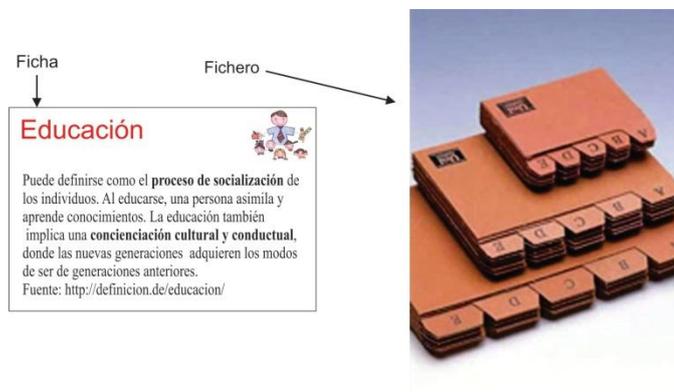


Fuente: <http://www.kupaper.es/>
Elaborado por: Blanca Fernández

k) Fichero

Se denomina fichero, a un conjunto de información clasificada y almacenada de diversas formas para su conservación y su acceso sea fácil en cualquier momento, que se necesite. Un fichero puede ser un sistema de archivos físicos contenidos en cajas u otros elementos de almacenamiento que forman parte de un conjunto mayor como una biblioteca o archivo público o privado.

Gráfico N° 12 Ficheros



Fuente: <http://www.elcompas.com/ficheros-para-fichas/9314-fichas-abecedario-para-ficheros-n-3-100-x-150-mm.html>
Elaborado por: Blanca Fernández

Se usa el fichero para archivar la documentación que es necesaria tener a mano, como las direcciones y los datos de proveedores, clientes, entre otros.

l) Marbetes

En un archivador cada gaveta se debe identificar adecuadamente, para lo cual se utiliza el marbete que es un trozo de papel, cartón u otro material parecido que se pega a un objeto y sirve para indicar la marca, el contenido, las cualidades o el precio de éste: los paquetes que se envían por ferrocarril tienen que llevar un marbete con la dirección etiqueta.

Es la identificación de las gavetas. El rotulo en el marbete debe indicar la sección alfabética específica de los recursos guardados en cada gaveta, utilizando la letra del alfabeto con que comienza la unidad clave de los primeros expedientes que se encuentran archivados.

Gráfico N° 13 Marbetes



Fuente: <http://www.alteamerchandising.com.ar/tiempo-libre-y-deportes-20/articulos-de-viaje-73/marbete-pvc-my-sep011-873.html>
Elaborado por: Blanca Fernández

m) Guías

“Las guías son la clave para un archivo vertical. Sin ella los documentos no se sostendrían derechos en forma adecuada en la gaveta. Las guías también sirven como postes de señales para agilizar la búsqueda y el archivo. El número de guías, la posición de las pestañas y su tamaño y la calidad de su fabricación dependen del sistema que se utilice”. (KAHN, YERIAN, & STEWART, 1985, pág. 145)

“En las guías de archivo se registran los documentos archivados, indicando el lugar exacto de ubicación. Estas guías se pegan en el tablero vertical de los estantes, con el contenido detallado de los documentos, carpeta por carpeta, fichas etc.” (VILLACÍS DE GINEZ, 1988, pág. 105)

Además, las guías se llevan también en tarjetas que se sitúan en primer lugar en los cajones de archivador, con el detalle del contenido de un documento.

Las guías son indicadores elaborados de fibra de cartón prensado y es muy útil para separar las gavetas en secciones para facilitar el archivo y la localización de los diferentes documentos. Además ayuda a dar forma y apoyo a las carpetas y evitar que se doblen, ofrecen mayor visibilidad.

n) Carpetas

Las carpetas son objetos que se utilizan para poder agrupar y proteger los documentos

sueltos de una empresa, inclusive los estudiante utilizan las carpetas para guardar sus apuntes, documentos, trabajos, etc.

“Las carpetas durables que tienen un mínimo de espesor y una superficie lisa se necesita para los archivos de correspondencia activa. Lo mismo con las guías, las carpetas se consiguen en diversos estilos tipos y material. Las carpetas plásticas tienen la ventaja de que se pueden volver a usar y son fáciles de archivar. Para papeles voluminosos o para un trabajo pesado, se deberán usar carpetas de fibra o de cartón con expansión de tela en el fondo”. (KAHN, YERIAN, & STEWART, 1985, pág. 147)

En las carpetas “se colocan documentos de una sola persona o un asunto específico. El titular de la carpeta puede ser alfabético o numérico”. (VILLACÍS DE GINEZ, 1988, pág. 56)

Gráfico N° 14 Carpetas de cartón



**Fuente: Técnicas de archivo y documentación en la empresa.
Elaborado por: Blanca Fernández**

La carpeta es un instrumento que ayuda al archivo de documentos, se utiliza para agrupar y proteger los papeles sueltos de una empresa, es la más utilizada en cualquier oficina ya que es muy necesario en la documentación.

2.1.3.22 Control del Archivo

Toda empresa o institución debe manejar los principios de control y retención, asumiendo que ningún documento que se archiva debe ser olvidado, es mas ningún documento debe ser guardado en cualquier lugar, porque cada documento archivado es valioso para el negocio, ya que si un documento deja de tener un valor para la empresa, debe ser eliminado, por lo tanto un documento importante será archivado, para una posterior consulta.

Las grandes empresas lo utilizan cuando existe mucha información, puede ser de productos, clientes, hechos y cifras, u otros conceptos que deben consultarse. Por ejemplo, un departamento de compras necesariamente tendrá que utilizar tarjetas de sus proveedores, las cuales tendrán las observaciones de compras que se les han hecho, además los registros de ventas también se pueden conservar en tarjetas o fichas de registros y ser clasificadas de acuerdo con el producción departamento o vendedor.

La tarjeta o fichas de registro constituyen un medio de ayuda que utilizan las empresas así como los individuos para anotar de forma breve y lógica, alguna información. Estas tarjetas son pequeñas y de material grueso que no se doblen y necesiten menos soportes, además no se archiva en carpetas como la correspondencia.

Preparación mecanográfica de tarjetas

Para una preparación mecanográfica de tarjetas se debe: “utilizar un formato estándar que simplifica el trabajo de archivo. Así la información queda ubicada en cada tarjeta en el mismo lugar y de una apariencia uniforme y profesional”. (KAHN, YERIAN, & STEWART, 1985, págs. 17-18)

Para escribir los nombres de las tarjetas de archivo, se debe seguir las siguientes normas:

1. Los nombres deben escribirse en forma invertida.
2. Comenzar a escribir el nombre contando tres espacios a partir del borde izquierdo de la tarjeta y segundo reglón desde el borde superior.
3. Se pueden escribir el nombre en mayúscula, o también solo en mayúsculas iniciales.
4. Colocar el nombre de la compañía o individuo, exactamente como lo usan en la empresa.
5. En caso de que una oficina acostumbre a abreviar palabras comunes tales como Company o Incorpórate para economizar tiempo de escritura, debe realizarse alguna indicación, como un asterisco (*) enseguida de la palabra abreviada.

Para la preparación mecanográfica de tarjetas hay que seguir algunas normas que con anterioridad ya se lo ha explicado, con la finalidad de que el uso no sea difícil ni

complicado, y sea un instrumento útil para la empresa especialmente para el archivo.

Uso de los tarjeteros

Las tarjetas de archivo se utilizan en el comercio cuando hay un gran número de productos, clientes, hechos y cifras, u otros ítems que deben consultarse.

Otra utilización común para las tarjetas son los registros para el pago de empleados. “En este sistema existe una tarjeta separada para cada empleado, la cual contiene información tal como los nombres y edades de las personas que dependen del empleado, sueldo, título del empleado y fecha de iniciación del mismo. Algunas veces las cuentas del cliente se mantienen en tarjetas que se colocan en una máquina para los asientos diarios de ventas y recibos”. (KAHN, YERIAN, & STEWART, 1985, págs. 12-13)

Los tarjeteros sirven para clasificar, conservar y transmitir gran variedad de información. Las ventajas de estas tarjetas es que se puede añadir o cambiar información preparando una nueva carpeta, y la información se puede eliminar destruyendo la tarjeta vieja; además la información se puede organizar o reorganizar en cualquier sistema: alfabético, geográfico, numérico o por asunto.

Propósito de las tarjetas

“Los tarjeteros se usan como índices para los sistemas de archivos de correspondencia y también para registrar independientes”. (KAHN, YERIAN, & STEWART, 1985, pág. 11)

El propósito de una tarjeta es utilizarla como índices, como registros independientes de asiento para anotar y clasificar la información y así mantener una correcta documentación en la oficina.

Índice de sistema de archivo

El índice es utilizado frecuentemente en los sistemas de archivo, pudiendo ser el sistema: por asuntos, numéricos, alfabéticos, cronológico o geográfico, ya que todos los números y nombres se registraran en el índice de archivo para su localización.

“El índice de tarjetas, además de ser una referencia para el archivo numérico, es una

lista manejable y compacta de todos los nombres y direcciones de los corresponsables y asuntos puede incluir diversos hechos útiles acerca de ellos”. (KAHN, YERIAN, & STEWART, 1985, pág. 98)

Consecuentemente los archivos de tarjetas se utilizan para proporcionar información de referencia, relativa a donde localizar los expedientes o documentación; también sirven para proveer de ciertos datos, estos índices son muy utilizados en las bibliotecas. En las oficinas, la información que sirve de índice se mantiene en computadoras.

Tarjetas de asiento para registrar o trasladar información

“Las tarjetas en las cuales se están registrando información continuamente se denominan tarjetas de asientos. Por ejemplo, las tarjetas para registros de inventario para anotar cambios en las cantidades de bienes en el almacén son tarjetas de asientos”. (KAHN, YERIAN, & STEWART, 1985, pág. 13)

Se utiliza las tarjetas de asientos cuando existe gran cantidad de producto, de clientes o de datos a los que hay que hacer referencia frecuentemente. En la actualidad esta información se mantiene en sistemas computarizados de base de datos.

2.2 HIPÓTESIS

El manejo del Sistema de Archivo incide en la atención al cliente externo del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, Comunidad de Colta Monjas Alto, 2012.

2.3 VARIABLES

2.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Sistema de archivo

2.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Atención al cliente

2.3.3 Operacionalización de las variables

Variable independiente: Sistema de Archivo

VARIABLE	DEFINICIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Sistema de archivo	Es el conjunto de documentos públicos y privados que se administran y conservan para tener a nuestro alcance la información en forma oportuna.	Administración de la información Recurso físico y humano	<ul style="list-style-type: none"> · Grado de satisfacción en la atención · Agilidad en la atención · Forma de recibir la información · Existencia y control de un sistema de archivos · Comodidad y adecuación de las instalaciones · Perfil de la secretaria adecuado a las necesidades institucionales 	Observación y encuesta

Variable dependiente: Atención al Cliente Externo

VARIABLE	DEFINICIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Atención al cliente	La atención al cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa.	Satisfactorio	<ul style="list-style-type: none"> · Hay satisfacción en la atención · Hay rapidez en la atención · Los usuarios reciben información · Existe sistema de archivo · Existe control de documentos · Existe espacio cómodo y suficiente · La secretaria cumple la necesidad institucional · Se impulsa la capacitación · No hay necesidades 	Observación y encuesta
		Poco satisfactorio	<ul style="list-style-type: none"> · No hay satisfacción en la atención · No hay rapidez en la atención · Los usuarios no reciben información · No existe sistema de archivo · No existe control de documentos · No existe espacio cómodo y suficiente · La secretaria no cumple la necesidad · No se impulsa la capacitación · Hay necesidades 	

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO

Correlacional.- Se utilizó este método porque a través de él se pudo establecer el grado de relación que existe entre las variables de investigación. Este estudio permitió describir de manera cuantitativa el grado en que se relación las dos variables motivo de análisis, toda vez que se pudo indagar hasta qué punto las alteraciones de la una variable dependen de las alteraciones de la otra.

Hipotético deductivo.- Se partió de la observación del fenómeno de estudio proceder con la formulación de la hipótesis de investigación, en este caso determinar si el sistema de archivo tienen incidencia en la atención al cliente externo, en el Centro de Desarrollo Integral EC-457 Más que Vencedores; posteriormente se procedió con la comprobación de la hipótesis, y así poder emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se diseñó como:

Investigación no experimental por tratarse de una investigación sistemática y empírica; por lo tanto, no se manipularon las variables.

Investigación transversal, porque la información se recogió en un solo momento.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva, porque se describieron las variables de estudio, dando a conocer sus características específicas, es decir como son y se manifiestan, buscando especificar las propiedades importantes de los fenómenos sometidos a análisis.

Documental – Bibliográfica, la investigación se apoyó en fuentes de carácter documental que tratan sobre las variables de investigación, tales como como libros, revistas, artículos informativos, elaborados por diferentes autores.

De campo, con el apoyo de encuestas y observaciones se recopiló la información requerida, para determinar las características de las variables de investigación. Los instrumentos utilizados se aplicaron directamente en el lugar donde ocurren los hechos, en este caso el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Mas que Vencedores”.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Cuadro N° 8 Población

POBLACIÓN	NÚMERO
Público interno	21
Público externo	3479
Total	3500

Fuente: Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Mas que Vencedores”
Elaborado por: Blanca Fernández

La población investigada asciende a 3500 personas, que involucra al personal del CDN Ec-457 “Más que Vencedores”, padres de familia y patrocinados, de las 26 comunidades que forman parte del proyecto.

3.4.2 Muestra

Debido a la magnitud de la población, se aplicó la siguiente fórmula al universo, para determinar la muestra.

Fórmula de la muestra:

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

Donde;

n = tamaño de la muestra

N = población (personas que se involucran en el proyecto)

e = margen de error muestra (0,05)

$$n = \frac{3500}{0,05^2 * (3500 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{3500}{9,7475}$$

$$n = 359$$

Para la muestra se mantuvo el total del público interno y la diferencia se aplicó al público externo.

Cuadro N° 9 Muestra

MUESTRA	NÚMERO
Público interno	21
Público externo	338
Total	359

Fuente: Cuadro N° 9

Elaborado por: Blanca Fernández

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnicas

Encuesta.- La técnica utilizada en este proyecto de investigación fue la encuesta realizada a 359 padres de familia, patrocinados del proyecto y personal del proyecto, para conocer sobre el manejo del sistema de archivo y la atención que brinda al público externo e interno.

Observación.- Se observó el proceso de archivo de documentos utilizado por la secretaria, así como la forma de atender al cliente externo.

3.5.2 Instrumentos

Los instrumentos utilizados en la recolección de datos fueron:

- Cuestionario
- Fichas de observación.

3.6 TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS

3.6.1 Técnicas Estadísticas

Con el apoyo del programa informático Microsoft Excel se elaboraron cuadros y gráficos estadísticos para presentar los resultados de la investigación.

3.6.2 Técnicas Lógicas

Los resultados fueron analizados e interpretados contrastándolos con el marco teórico de la variables de investigación.

3.7 PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.7.1 Encuesta al público externo

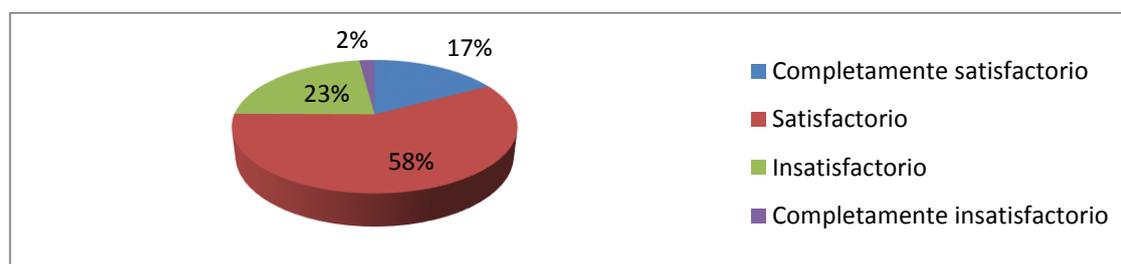
Pregunta N° 1.- ¿Cuál es el grado de satisfacción general con la información que usted solicita en la Secretaría del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores?

Cuadro N° 10 Grado de satisfacción sobre la información

ALTERNATIVA	F.	%
Completamente satisfactorio	58	17%
Satisfactorio	196	58%
Insatisfactorio	77	23%
Completamente Insatisfactorio	7	2%
TOTAL	338	100%

Fuente: Encuesta al público externo
Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 16 Grado de satisfacción sobre la información



Fuente: Cuadro N° 10
Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

El 17 % de los encuestados responden que la atención es excelente, el 58 % menciona que la atención es buena, el 23 % se encuentra insatisfecho con la atención que reciben y solamente el 2 % está en total desacuerdo con la atención recibida en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores.

Interpretación

El grado de satisfacción general en la información que solicitan los usuarios en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, es satisfactorio.

Pregunta N° 2.- Cuando usted solicita algún documento en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores. ¿Existe rapidez en la atención?

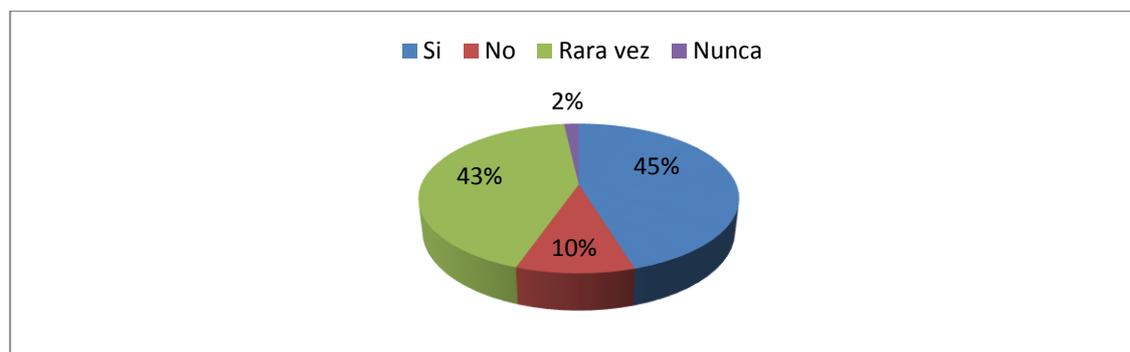
Cuadro N° 11 Rapidez en la atención

ALTERNATIVA	F.	%
Si	153	45%
No	34	10%
Rara vez	145	43%
Nunca	6	2%
TOTAL	338	100%

Fuente: Encuesta al público externo

Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 17 Rapidez en la atención



Fuente: Cuadro N° 11

Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

El 45% de los encuestados responden que existe rapidez al momento de proporcionar algún documento, el 10% expresa que no existe rapidez en la atención, el 43% indica que rara vez existe rapidez en la atención y el 2% menciona que nunca hay rapidez en dar algún información.

Interpretación

Un gran porcentaje de encuestados manifiestan que al solicitar un documento la atención es rápida, pero asimismo existe una gran parte de usuarios que no están conformes con la atención recibida, lo que hace suponer que existen falencias en este aspecto.

Pregunta N° 3.- ¿Qué tiempo espera usted para recibir la información requerida en secretaria?

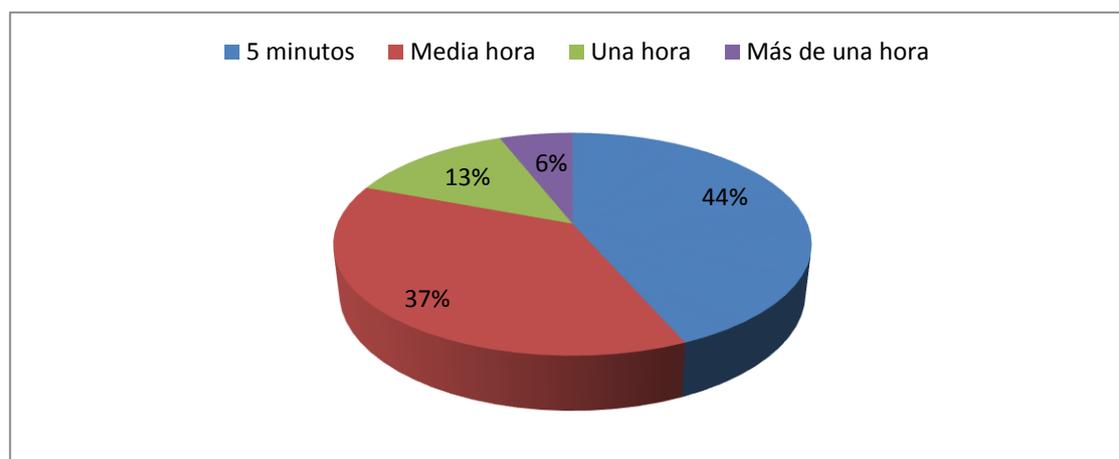
Cuadro N° 12 Tiempo de espera

ALTERNATIVA	F.	%
5 minutos	147	43%
Media hora	126	37%
Una hora	45	13%
Más de una hora	20	6%
TOTAL	338	100%

Fuente: Encuesta al público externo

Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 18 Tiempo de espera



Fuente: Cuadro N° 12

Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

El 44% de los encuestados indican que el tiempo de atención es menor, el 37% expresa que se demora una media hora en atender, el 13% menciona que es demorada la atención y el 6% responde que es lenta ya que es más de una hora la espera.

Interpretación

Según las respuestas arrojadas de las encuestas, la mayoría cree que el tiempo de espera en cuanto a la información solicitada no es el adecuado, ya que deben esperar más de media hora para acceder a lo solicitado.

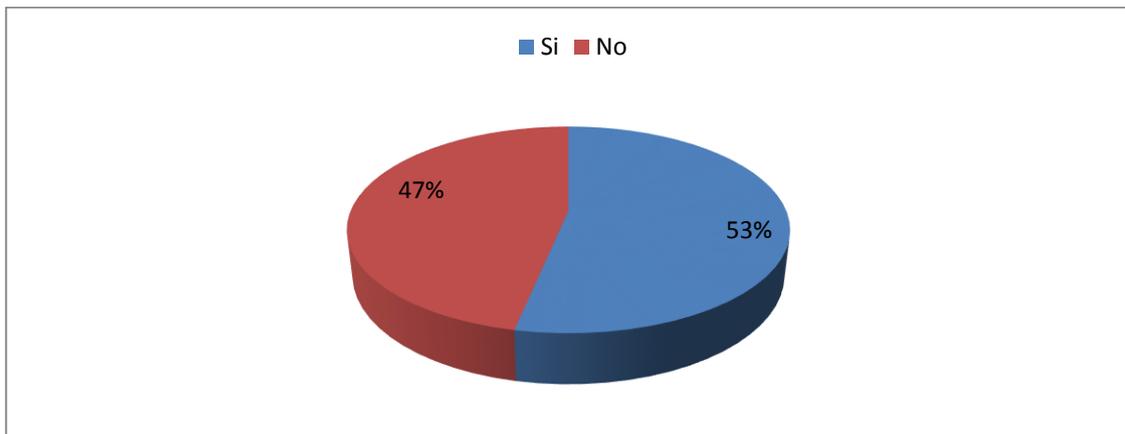
Pregunta N° 4.- El área de secretaria del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores. ¿Tiene el espacio suficiente y cómodo para el desempeño laboral?

Cuadro N° 13 Espacio suficiente y cómodo

ALTERNATIVA	F.	%
Sí	180	53%
No	158	47%
TOTAL	338	100%

Fuente: Encuesta al público externo
Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 19 Espacio suficiente y cómodo



Fuente: Cuadro N° 13
Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

El 53% de los encuestados responden que el lugar de trabajo es cómodo y el 47% menciona que el lugar no es cómodo para el trabajo.

Interpretación

Gran parte de los encuestados manifiestan que el espacio físico de la secretaría es adecuado y cómodo, donde la profesional puede desenvolverse cómodamente, y por lo tanto no es necesario otro lugar; mientras que los encuestados en menor porcentaje, consideran que el lugar es demasiado pequeño e incómodo para que la secretaria cumpla con sus actividades.

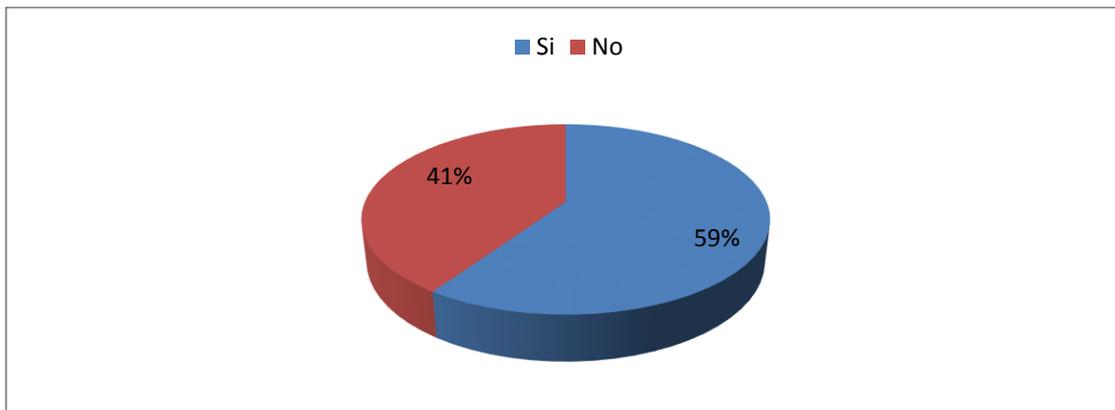
Pregunta N° 5.- ¿Considera Usted que el puesto de Secretaría del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, está siendo ocupado por una empleada conforme a la necesidad institucional?

Cuadro N° 14 Personal de secretaría conforme a la necesidad institucional

ALTERNATIVA	F.	%
Si	201	59%
No	137	41%
TOTAL	338	100%

Fuente: Encuesta al público externo
Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 20 Personal de secretaría conforme a la necesidad institucional



Fuente: Cuadro N° 14
Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

El 59% de los encuestados indican que cuenta con una secretaria acorde a las necesidades de la institución y el 41%, no.

Interpretación

Más de la mitad de los encuestados están en total acuerdo con la secretaria que trabaja en el proyecto; pero asimismo existe un descontento considerable con la persona que está al frente de la secretaría.

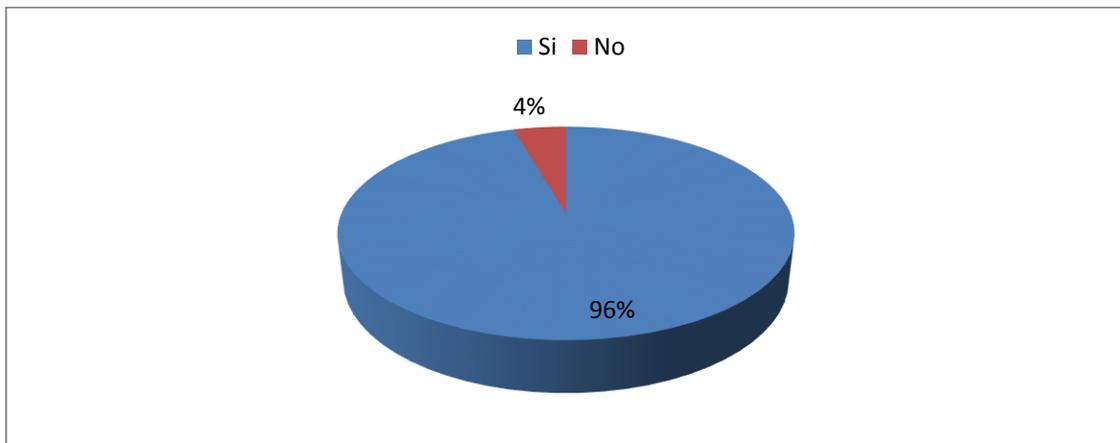
Pregunta N° 6.- Considera usted que la implementación de un sistema de archivo en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores. ¿Aportará en la atención rápida y efectiva a los usuarios?

Cuadro N° 15 Atención rápida como aporte de la implementación de un sistema de archivo

ALTERNATIVA	F.	%
Si	323	96%
No	15	4%
TOTAL	338	100%

Fuente: Encuesta al público externo
Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 21 Atención rápida como aporte de la implementación de un sistema de archivo



Fuente: Cuadro N° 15
Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

El 96% de los encuestados responden que es necesaria una implementación de sistema de archivo y el 4% indica que no es necesaria ninguna implementación.

Interpretación

La mayoría de los encuestados creen que es necesaria una implementación de un sistema de archivo en el proyecto, porque de esta manera se daría una atención rápida y oportuna a los usuarios. Por otro lado la minoría se encuentra conforme.

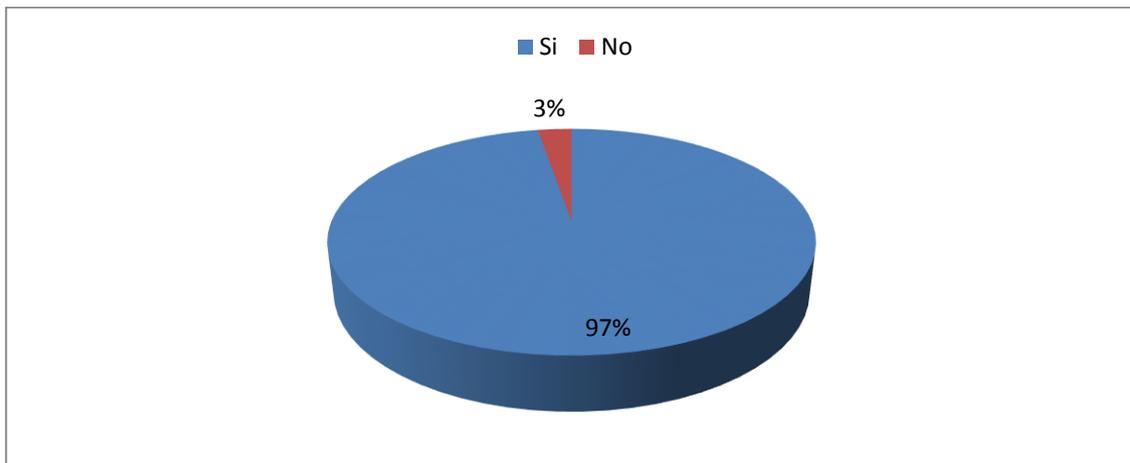
Pregunta N° 7.- ¿Cree usted que la implementación de un sistema de archivo facilitará el trabajo a los administradores del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores?

Cuadro N° 16 Mejora en el trabajo con la implementación de un sistema de archivo

ALTERNATIVA	F.	%
Si	329	97%
No	9	3%
TOTAL	338	100%

Fuente: Encuesta al público externo
Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 22 Mejora en el trabajo con la implementación de un sistema de archivo



Fuente: Cuadro N° 16
Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis.

El 97% de los encuestados expresan que sería de ayuda para los administrativos y el 3% menciona que no sería de ayuda para la administración.

Interpretación

Gran parte de los encuestados creen que una implementación de un sistema de archivo facilitará el trabajo a los administradores del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457, mientras que la minoría cree que no es necesario.

Pregunta N° 7.- ¿Qué necesidad considera usted que existe en el área secretarial del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores?

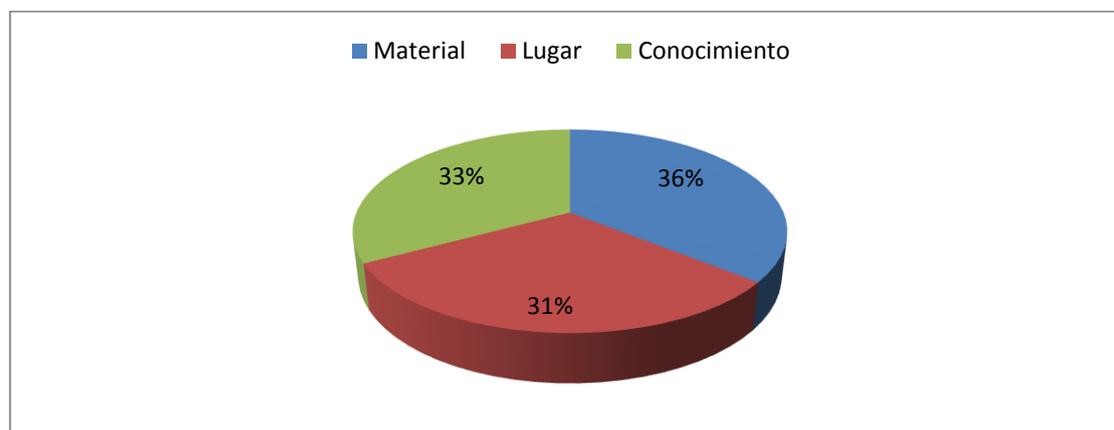
Cuadro N° 17 Necesidades en el área secretarial

ALTERNATIVA	F.	%
Material	121	36%
Lugar	106	31%
Conocimiento	111	33%
TOTAL	338	100%

Fuente: Encuesta al público externo

Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 23 Necesidades en el área secretarial



Fuente: Cuadro N° 17

Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis.

El 33% de los encuestados responden que lo más necesario son los materiales en la oficina, el 31% piensa que el lugar es pequeño y el 36% manifiesta que falta más conocimiento.

Interpretación

La mayoría de los encuestados consideran que es necesario el conocimiento en el área secretarial, mientras que la otra parte de los encuestados indican que es necesario el lugar como también el material de la oficina en el CDN 457.

3.7.2 Encuesta al público interno

Pregunta N° 1.- ¿Cuenta el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores” con algún sistema de archivo para el área secretarial?

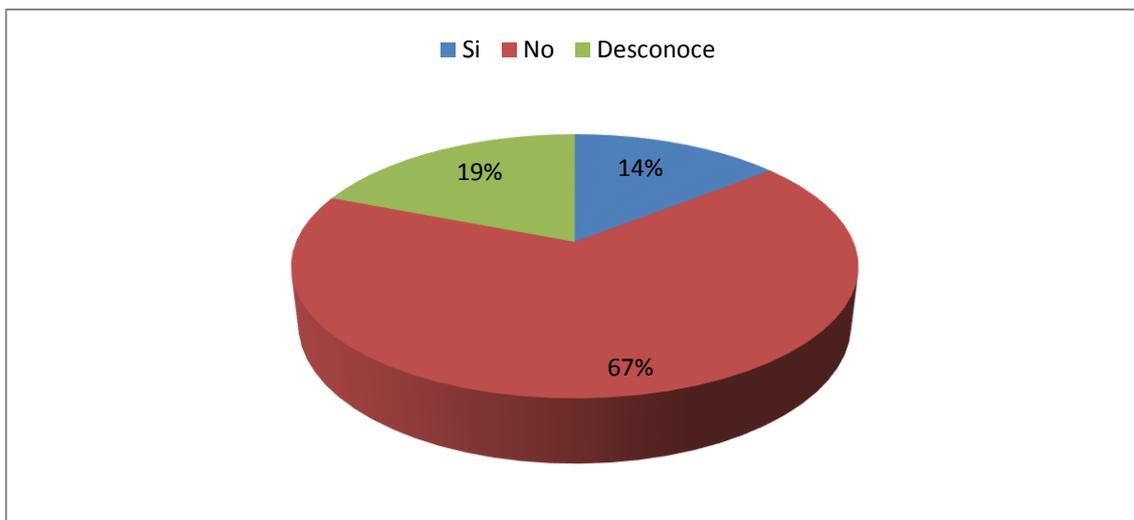
Cuadro N° 18 Existencia de un sistema de archivo para el área secretarial

ALTERNATIVA	F.	%
Si	3	14%
No	14	67%
Desconoce	4	19%
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta al público interno

Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 24 Existencia de un sistema de archivo para el área secretarial



Fuente: Cuadro N° 18

Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

El 14% de los encuestados responden que si tienen un sistema de archivo, mientras que el 67% manifiestan que no tienen ningún sistema y el 19% indican que desconocen.

Interpretación

De las encuestas realizadas, se determina que el CDN 457 no cuenta con ningún sistema de archivo en el área secretarial, mientras que un porcentaje menor cree que si existe el sistema de archivo.

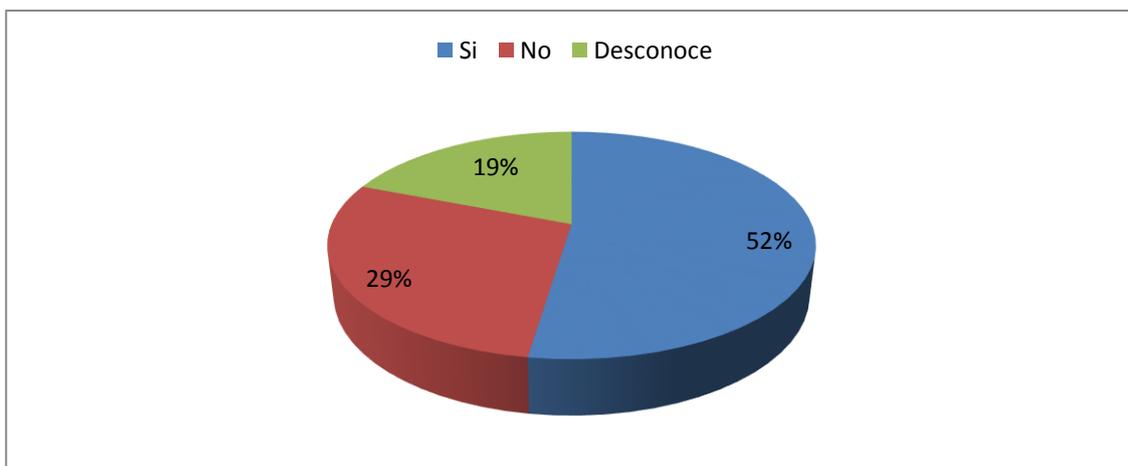
Pregunta N° 2.- ¿Conoce usted si existe un control en el manejo de la documentación del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores”?

Cuadro N° 19 Existencia de control en el manejo de la documentación

ALTERNATIVA	F.	%
Si	11	52%
No	6	29%
Desconoce	4	19%
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta al público interno
Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 25 Existencia de control en el manejo de la documentación



Fuente: Cuadro N° 19
Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

El 52% de los encuestados responden que si existe un control en la documentación, el 29% mencionan que no existe ningún control y el 19% indican que desconocen.

Interpretación

La mayoría de los encuestados creen que si existe un control en el manejo de la documentación, un menor porcentaje de encuestados consideran que no existe; y, un mínimo porcentaje desconocen.

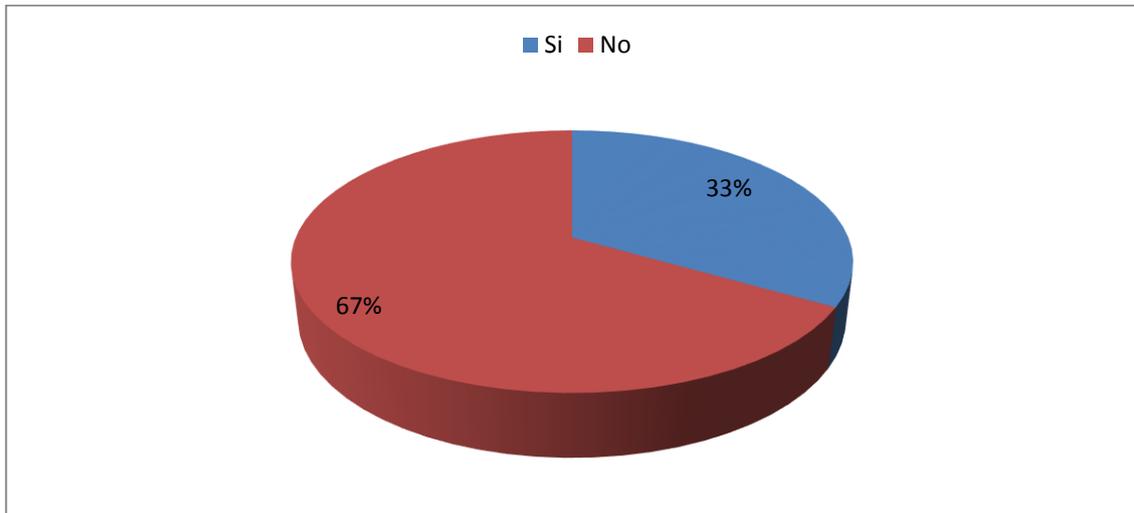
Pregunta N° 3.- El área de secretaría del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores” ¿Tiene el espacio suficiente y cómodo para el desempeño laboral?

Cuadro N° 20 Espacio suficiente y cómodo para el desempeño laboral

ALTERNATIVA	F.	%
Si	7	33%
No	14	67%
TOTAL	21	100%

**Fuente: Encuesta al público interno
Elaborado por: Blanca Fernández**

Gráfico N° 26 Espacio suficiente y cómodo para el desempeño laboral



**Fuente: Cuadro N° 20
Elaborado por: Blanca Fernández**

Análisis

El 33% de los encuestados responden que el espacio es muy pequeño, y el 67% mencionan que el espacio es demasiado pequeño

Interpretación

Según las respuestas obtenidas de las encuestas, la mayoría cree que el área secretarial no cuenta con el espacio suficiente para el desempeño laboral.

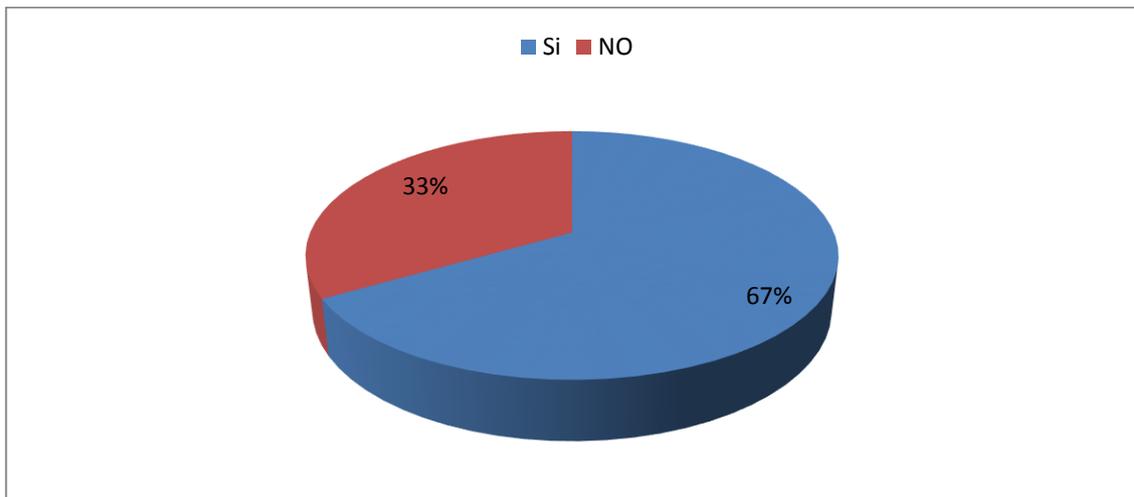
Pregunta N° 4.- ¿Considera usted que el puesto de Secretaria del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores”, está siendo ocupado por una empleada conforme a la necesidad institucional?

Cuadro N° 21 Conformidad con el personal que labora como secretaria

ALTERNATIVA	F.	%
Si	14	67%
No	7	33%
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta al público interno
Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 27 Conformidad con el personal que labora como secretaria



Fuente: Cuadro N° 21
Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

El 67% de los encuestados están en total de acuerdo con la empleada que tiene la institución, y el 33% indican que no existe la persona indicada en secretaria.

Interpretación

De las encuestas realizadas se puede determinar que la mayoría de encuestados manifiesta que el área secretarial está ocupado por una empleada acorde a las necesidades de la institución. Personalmente, no comparto con los resultados de esta pregunta puesto que considero que la profesional no está correctamente capacitada en el área del archivo porque se ha podido notar algunas deficiencias.

Pregunta N° 5.- ¿Qué necesidad considera usted que existe en el área secretarial del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores”?

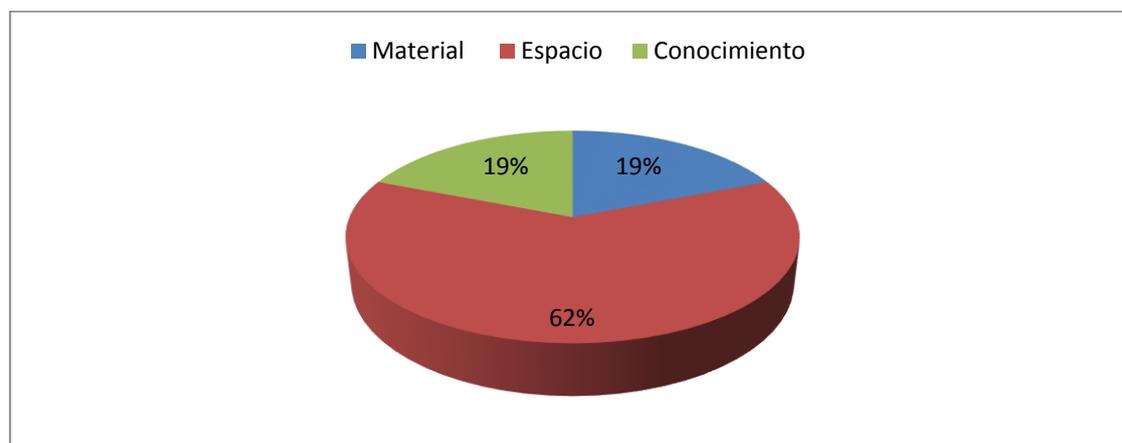
Cuadro N° 22 Necesidades en el área secretarial

ALTERNATIVA	F.	%
Material	4	19%
Espacio	13	62%
Conocimiento	4	19%
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta al público interno

Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 28 Necesidades en el área secretarial



Fuente: Cuadro N° 22

Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

El 19% de los encuestados responden que hace falta materiales de oficina, el 62% indica que el espacio es pequeño, y el 19% menciona que falta conocimiento.

Interpretación

La mayoría de los encuestados consideran que existe la necesidad de un espacio más amplio para el área secretarial; de lo que se deduce que esto contribuiría a una mejor organización de los archivos y de la oficina misma.

Pregunta N° 6.- Considera usted que la implementación de un sistema de archivo en el CDN 457, ¿aportará en la atención rápida y efectiva a los usuarios?

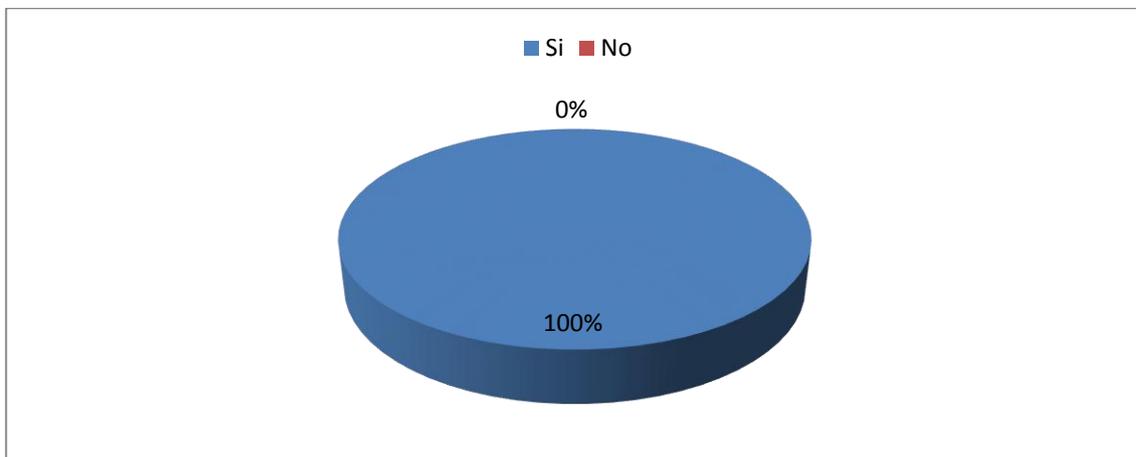
Cuadro N° 23 Aporte de un sistema de archivo en la atención rápida

ALTERNATIVA	F.	%
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta al público interno

Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 29 Aporte de un sistema de archivo en la atención rápida



Fuente: Cuadro N° 23

Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

La totalidad 100% de los encuestados respondieron si es necesario un sistema de archivo.

Interpretación

La totalidad de los encuestados creen que la implementación del sistema de archivo facilitará en la atención eficiente a los usuarios.

Pregunta N° 7.- ¿Cree usted que la implementación de un sistema de archivo facilitará el trabajo a los administradores del CDN 457?

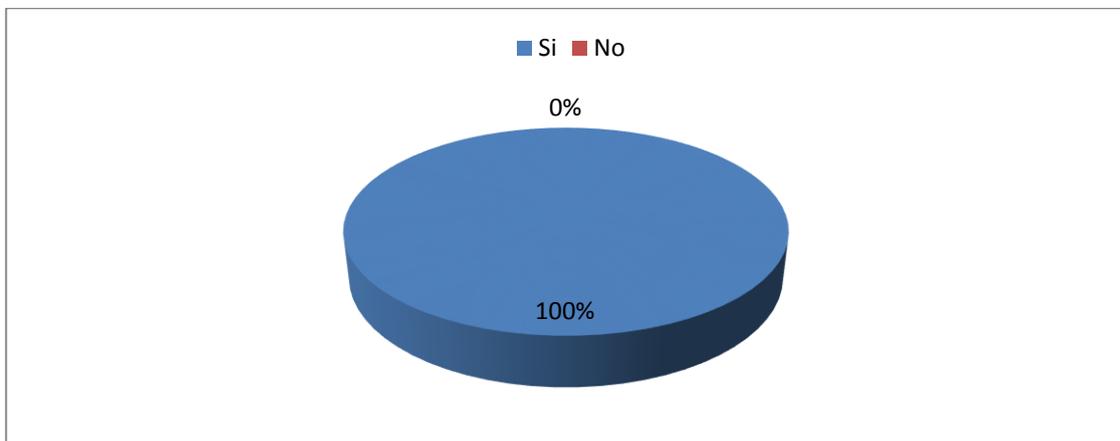
Cuadro N° 24 Mejora en el trabajo con la implementación de un sistema de archivo

ALTERNATIVA	F.	%
Si	21	100%
No	0	0%
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta al público externo

Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 30 Mejora en el trabajo con la implementación de un sistema de archivo



Fuente: Cuadro N° 24

Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis.

La totalidad 100% de los encuestados respondieron que si facilitará en la administración del proyecto.

Interpretación.

El ciento por ciento de los encuestados cree que la implementación de un sistema de archivo ayudará eficientemente en los trabajos administrativos.

Pregunta N° 8.- ¿Se promueve e impulsa la capacitación para el área de secretaría en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores”?

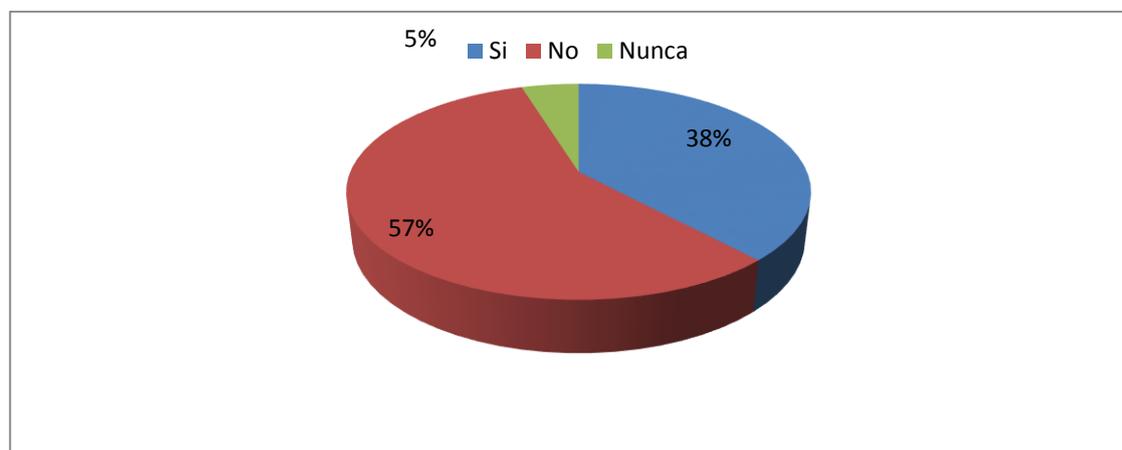
Cuadro N° 25 Promoción de capacitación

ALTERNATIVA	F.	%
Si	8	38%
No	12	57%
Nunca	1	5%
TOTAL	21	100%

Fuente: Encuesta al público externo

Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 31 Promoción de capacitación



Fuente: Cuadro N° 25

Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

El 38% de los encuestados respondieron que si existen capacitaciones, el 57% manifiestan que no han existido capacitaciones, y el 5% indican que nunca ha existido capacitación.

Interpretación

Un gran porcentaje de los encuestados, manifiestan que no se promueve e impulsa la capacitación para el área secretarial del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores.

3.7.3 Observación

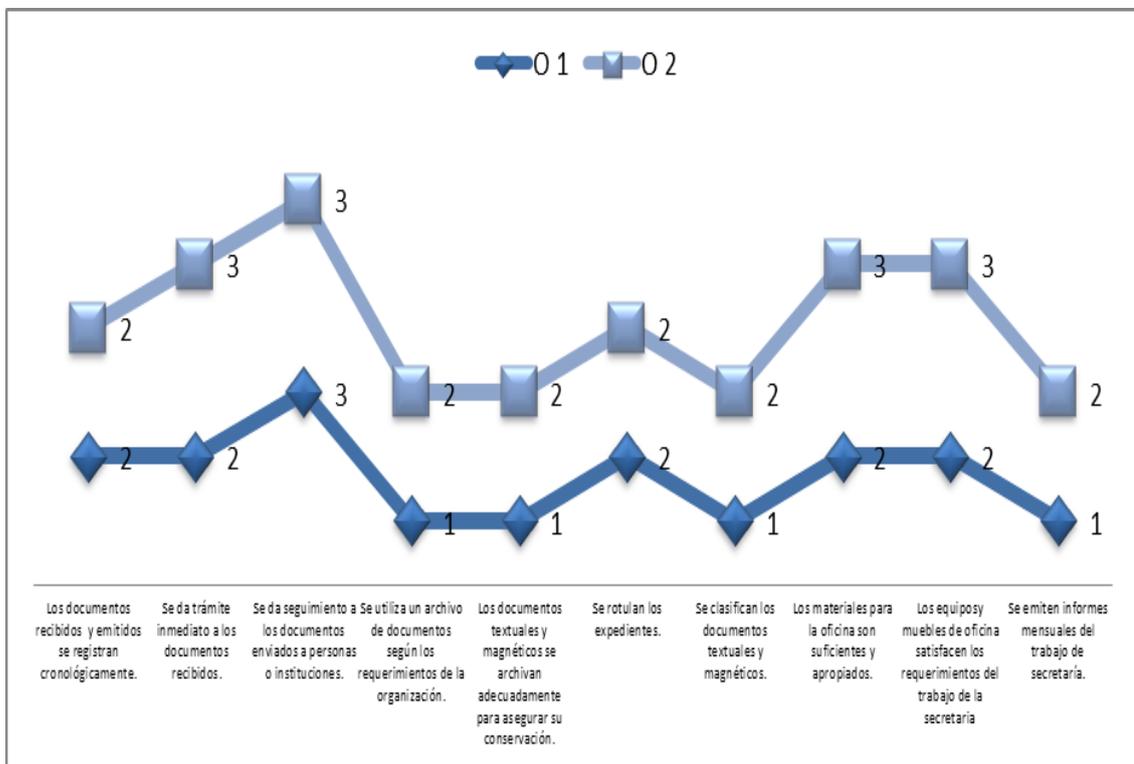
Cuadro N° 26 Sistema de Archivo

N°	PARÁMETROS A OBSERVAR	OBSERVACIÓN 1	OBSERVACIÓN 2
1	Los documentos recibidos y emitidos se registran cronológicamente.	2	2
2	Se da trámite inmediato a los documentos recibidos.	2	3
3	Se da seguimiento a los documentos enviados a personas o instituciones.	3	3
4	Se utiliza un archivo de documentos según los requerimientos de la organización.	1	2
5	Los documentos textuales y magnéticos se archivan adecuadamente para asegurar su conservación.	1	2
6	Se rotulan los expedientes.	2	2
7	Se clasifican los documentos textuales y magnéticos.	1	2
8	Los materiales para la oficina son suficientes y apropiados.	2	3
9	Los equipos y muebles de oficina satisfacen los requerimientos del trabajo de la secretaria	2	3
10	Se emiten informes mensuales del trabajo de secretaría.	1	2

Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 32 Sistema de Archivo



Fuente: Cuadro N° 26

Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

Se realizó la observación del sistema de archivo utilizado por la secretaria de la organización en dos ocasiones: antes y después de aplicar la propuesta. Se calificó la observación con las opciones siempre (3), a veces (2) y nunca (1).

Los resultados de la observación 1 son los siguientes:

- Siempre: seguimiento a los documentos enviados.
- A veces: registro de documentos recibidos y emitidos, trámite inmediato a los documentos recibidos, rotulación de expedientes, existencia de materiales de oficina suficiente y apropiada, así como equipos y muebles de oficina según requerimientos.
- Nunca: utilización de un archivo según requerimientos, archivo adecuado de documentos textuales y magnéticos para asegurar su conservación, clasificación de documentos textuales y magnéticos; emisión de informes del trabajo de secretaría.

Para la segunda observación se destaca una variación positiva de los parámetros: trámite inmediato a los documentos recibidos y existencia de materiales de oficina así como equipos y muebles de oficina según requerimientos, que pasó de la opción a veces a la opción siempre.

Los parámetros: utilización de un archivo según requerimientos, archivo adecuado de documentos textuales y magnéticos, clasificación de documentos textuales y magnéticos y, emisión de informes del trabajo de secretaría, también presentan una variación positiva al pasar de nunca a la opción a veces.

Interpretación

El sistema de archivo utilizado en la organización presentaba falta de eficiencia por cuanto actividades básicas que la secretaria debe ejecutar no se realizaban siempre e incluso se observó su inexistencia. Estos resultados dieron las pautas para los temas de capacitación a tratarse en la propuesta, la cual al aplicarse logró cambios positivos aun cuando no se alcanzó que siempre se realizaran.

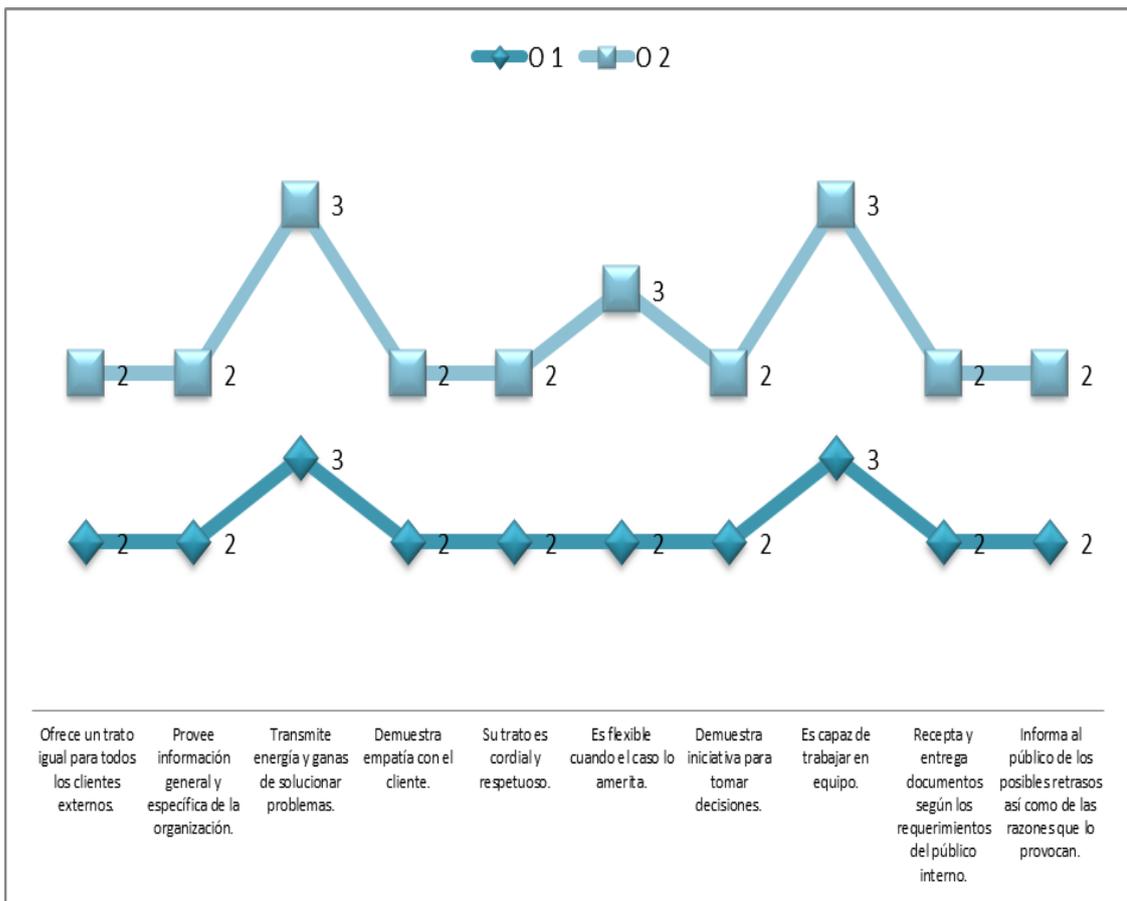
Cuadro N° 27 Atención al cliente externo

N°	PARÁMETROS A OBSERVAR	OBSERVACIÓN 1	OBSERVACIÓN 2
1	Ofrece un trato igual para todos los clientes externos.	2	2
2	Provee información general y específica de la organización.	2	2
3	Transmite energía y ganas de solucionar problemas.	3	3
4	Demuestra empatía con el cliente.	2	2
5	Su trato es cordial y respetuoso.	2	2
6	Es flexible cuando el caso lo amerita.	2	3
7	Demuestra iniciativa para tomar decisiones.	2	2
8	Es capaz de trabajar en equipo.	3	3
9	Recepta y entrega documentos según los requerimientos del público interno.	2	2
10	Informa al público de los posibles retrasos así como de las razones que lo provocan.	2	2

Fuente: Ficha de observación

Elaborado por: Blanca Fernández

Gráfico N° 33 Atención al cliente externo



Fuente: Cuadro N° 27

Elaborado por: Blanca Fernández

Análisis

La observación de la atención al cliente externo se realizó bajo los mismos criterios del sistema de archivo.

Los resultados son los siguientes:

- Siempre: transmisión de energía y ganas de solucionar problemas, capacidad de trabajo en equipo.
- A veces: ofrece un trato igual a todos los clientes externos, provee información general y específica de la organización, demuestra empatía con el cliente, su trato es cordial y respetuoso, es flexible cuando el caso lo amerita, demuestra iniciativa para tomar decisiones, recepta y entrega documentos según requerimientos del público interno, informa al público de posibles retrasos y sus razones.

Para la segunda observación, hubo una sola variación, en lo que respecta a la flexibilidad en ciertos casos.

Interpretación

La secretaria representa el enlace entre la organización y el cliente externo, y por tanto la primera imagen que él tiene de la entidad.

La secretaria debe mejorar la calidad de atención para satisfacer siempre los requerimientos del cliente, pues en la mayoría de los parámetros observados la satisfacción no es total. Para determinar cambios en la atención se realizó una segunda observación en la cual se pudo establecer que sólo se alcanzó crecimiento en cuanto a la flexibilidad demostrada.

3.8 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Luego de los resultados obtenidos de la investigación, en base a la técnica de la observación y a las encuestas realizadas a los padres de familia, jóvenes patrocinados y al personal de la institución, que facilitaron la obtención de la información requerida sobre el objeto de estudio, se pudo comprobar que el sistema de archivo que se está aplicando en la institución motivo de la investigación, incide de forma negativa en la atención al cliente externo del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, porque no existe un manejo adecuado de la información, una organización correcta y muebles apropiados, que permitan localizar de manera fácil y rápida los documentos, para brindar una atención inmediata y eficiente a los clientes de la institución.

3.8.1 Planteamiento de las hipótesis:

Hi: El manejo del Sistema de Archivo incide en la atención al cliente del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, Comunidad de Colta Monjas Alto, 2012.

Ho: El manejo del Sistema de Archivo no incide en la atención al cliente del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, Comunidad de Colta Monjas Alto, 2012.

1. Nivel de significación

$$\alpha = 0.05$$

2. Criterio

Se utilizó el programa estadístico gstat, con el análisis de tablas, prueba chi cuadrado, en el cual el criterio para rechazar la hipótesis nula es que p-valor < 0,05.

3. Cálculos

Frecuencias Observadas

ATENCIÓN AL CLIENTE SISTEMA DE ARCHIVO	SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	TOTAL
ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	568	488	1056
RECURSO FÍSICO Y HUMANO	410	688	1098
TOTAL	978	1176	2154

Frecuencias Esperadas

ATENCIÓN AL CLIENTE SISTEMA DE ARCHIVO	SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	TOTAL
ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	26,37	22,66	49,03
RECURSO FÍSICO Y HUMANO	19,03	31,94	50,97
TOTAL	45,40	54,60	100,00

Estadístico de contraste Chi-Cuadrado: 58.7426

G.L.: 1

p-valor: 0,0001

Nº de celdas con frecuencias absolutas esperadas < 5: 0 de 4, un 0.0000%

5) Decisión

Como $p\text{-valor} = 0,0001 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación.

CAPÍTULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- La organización del archivo del CDN Ec-457 Más que Vencedores no es adecuado, pues existen falencias en cuanto al manejo de los documentos especialmente al momento de registrarlos y archivarlos, se lo realiza sin un orden cronológico que no permite localizar los documentos de manera fácil y rápida. Los documentos textuales y magnéticos no se clasifican ni se rotulan, tampoco sus expedientes. A esto se debe añadir que suelen faltar materiales para el trabajo de la secretaria y los equipos y muebles no son los más adecuados para precautelar los archivos.
- La calidad de la atención al cliente externo en el CDN Ec-457 Más que Vencedores no cumple con las expectativas de los usuarios ni de los integrantes de la organización. Esto se evidencia con la opinión de un gran número de clientes que se encuentran insatisfechos con la atención que reciben en secretaría aduciendo que no existe rapidez en la atención, además es relevante que un alto porcentaje de clientes consideran que la persona que labora como secretaria no cumple con los requerimientos de la organización. Cabe mencionar que para la tercera parte de encuestados la secretaria necesita incrementar sus conocimientos. Esta opinión se corrobora con los resultados de la observación primaria, en la cual se detectó que actividades propias de atención al cliente como brindar un trato igualitario, información adecuada, entre otras no se realizaban siempre.
- La secretaria requiere de capacitación permanente sobre técnicas de archivo y atención al cliente para ofrecer de manera oportuna, ágil y eficiente la información que solicitan los clientes, así como mejorar sus relaciones interpersonales para que los clientes se sientan satisfechos con los servicios que la Organización brinda.

Con la aplicación de la propuesta se obtuvo cambios positivos en la secretaria pues la mayor parte de los aspectos observados inicialmente en el manejo de los archivos, lograron subir de nivel, eliminándose la opción nunca. Mientras que en atención al cliente sólo varió la flexibilidad con los clientes, pero se mantuvieron los otros parámetros sin bajar de nivel.

RECOMENDACIONES

- Implementación de un sistema de archivo adecuado para la institución, que permita una correcta clasificación, registro, ordenación y control de la documentación institucional, que conlleve a una atención inmediata y eficiente de los clientes de la organización.
- Evaluar periódicamente el desempeño de la secretaria esto permitirá comprobar la calidad de su trabajo y detectar aquellas actividades que requieren refuerzo.
- Establecer un programa de capacitación general y específico en el cual se incluyan temas sobre técnicas secretariales como el manejo de los archivos físicos y magnéticos, atención al cliente, habilidades sociales, entre otros.

BIBLIOGRAFÍA

- BALAREZO PÉREZ, I. (2008). *Administrando la Sociedad con la Iglesia*. Quito: Número 2.
- BERCOVICI, G., & HARACHE, C. (2005). *Manual de la Secretaria eficaz* (3a ed.). España: Gestión 2000.
- CANDA MORENO, F. (2006). *Secretaria Ejecutiva*. Madrid España: MMVI.
- FLORES, G. (2003). *Compendio "La secretaria moderna"*.
- GARCÍA CASERMEIRO, M. J. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC.
- GRIJALBO, E. (1986). *Manual de la Secretaria Moderna*. México: Grijalbo, S.A.
- HOLMES, B., & WHITEHEAD, J. (1989). *Cursos Prácticos de Secretariado*. España.
- KAHN, G., YERIAN, T., & STEWART, J. (1985). *Sistema de archivo y manejo de documentación*. México: Miembros de la Cámara Nacional.
- KOTLER, P., & ARMSTRONG, G. (2001). *Marketing* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- LARREA, S. (1998). *El Desarrollo Profesional de la Secretaria*. Quito: DIMAXI.
- LONDOÑO MATEUS, M. C. (2006). *Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones*. España: Fundación Confemental.
- LONDOÑO, M. M. (2004). Guía para la secretaria ejecutiva. En M. M. LONDOÑO, *Guía para la secretaria ejecutiva* (pág. 27). Madrid España.
- LONDOÑO, M. M. (2007). Habilidades de gestión para la secretaria eficaz 2da. edicion . En M. M. LONDOÑO, *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz 2da. edicion* (pág. 35). Madrid España: FUNDACIÓN CONFEMENTAL.
- MALDONADO, H. (1998). *Manual de Comunicación*. México: Pearson Educación.

MILLAN, J. (2004). *Gestión secretarial*. Barcelona: Océano.

PAREDES, F. P. (2000). *Administración de documentos y Técnicas de Archivo*. Quito.

PARERA PASCUAL, C. (2011). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa* (5a ed.). España: Fundación Confemetal.

PRATTE, A. (2009). *Guía práctica de la secretaria* (7a reedición ed.). España: Técnicos Asociados S.A.

SERNA, H. (2006). *Conceptos básicos. En servicio al cliente*. Colombia: Panamericana Editores, Ltda.

SOTO, T. (2010). *Módulo de Técnicas de Archivo II*. Riobamba: UNACH.

TERRY, G. R. (1985). *Administración y Control de oficinas*. México: CONTINENTAL S.A.

TOSCANO, V. F. (1987). *Manual de la secretaria ejecutiva*. Quito: Cuarta.

VILLACÍS DE GINEZ, Z. (1988). *Manual de archivo*. Quito: La Búsqueda.

WEB GRAFÍA

GAVILÁN, C. M. (23 de Marzo de 2009). *Temas de Bibliotecaeconomía*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de Principios generales de la organización de fondos archivísticos clasificación y ordenación de documentos: <http://eprints.rclis.org/14526/1/principios.pdf>

MARTÍNEZ MUÑOZ, L. (24 de Enero de 2007). *Consideraciones teóricas sobre atención al cliente*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de Monografía.com: <http://www.monografias.com/trabajos42/atencion-al-cliente/atencion-al-cliente2.shtml#bibl>

MENDEZ CASTRO, C. M. (Enero de 2012). *Mejoramiento del Modelo de Servicio*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/1706/1/MendezCarmen2012.pdf>

OPOSITORES CUENTA. (s.f.). *Galeón.com*. Recuperado el 15 de 07 de 2014, de Registro de documentos: http://opositorcuenca.galeon.com/documentos/A_RegistroD.pdf

PERSSON, L. (Enero de 2007). *Monografias.com*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de Sistema de Gestión de la Calidad con Enfoque al Cliente: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: PROPUESTA

TEMA

CAPACITACIÓN A LA SECRETARIA DEL CENTRO DE DESARROLLO DE LA NIÑEZ EC-457 MÁS QUE VENCEDORES DE LA COMUNIDAD DE COLTA MONJAS ALTO

PRESENTACIÓN

La demanda creciente en la búsqueda de soluciones prácticas y exitosas en las empresas en la actualidad, genera la necesidad de contar con sistemas de archivo que permitan la gestión eficaz de los recursos de información y documentación.

Luego de la investigación realizada en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores de la comunidad de Colta Monjas Alto, sobre el sistema de archivo y su incidencia en la atención al cliente externo, se pudo determinar que en la Institución no existe una adecuada organización del archivo, que faculte un acceso rápido, fácil e inmediato a la documentación guardada en el momento en que ésta sea requerida.

Por lo expuesto, es fundamental que la persona que está a cargo de esta función en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores de la comunidad de Colta Monjas Alto, reciba una capacitación adecuada y constante con el propósito que adquiera nuevos conocimientos sobre su área de trabajo, especialmente en dominio de programas y herramientas ofimáticas, atención al cliente y manejo del sistema de archivo, lo que le permitirá brindar una mejor atención a los usuarios y mantener una adecuada organización de su archivo.

Como un aporte al trabajo de investigación desarrollado en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores de la comunidad de Colta Monjas Alto y con el propósito de contribuir en el mejoramiento del sistema de archivo y atención al cliente externo, se pensó en la presente propuesta alternativa.

OBJETIVOS

General

Capacitar a la secretaria del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores de la comunidad de Colta Monjas Alto, para fortalecer la labor secretarial que desempeña.

Específicos

- Formular el plan operativo de capacitación de la secretaria del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, sobre archivo y atención al cliente externo, orientados al fortalecimiento de la labor secretarial.
- Impartir la temática propuesta a la profesional referida, para la asimilación de la capacitación.
- Revisar la organización de los archivos, para determinar las falencias existentes y sugerir la forma adecuada del archivo de la documentación.
- Evaluar a la secretaria del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, de forma práctica, sobre los conocimientos impartidos durante la capacitación.

CONTENIDOS

1. La organización correcta del archivo.
2. Sistemas de archivos
3. Atención al cliente.

PLAN OPERATIVO

OBJETIVOS	CONTENIDOS	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	FECHA DE LA CAPACITACIÓN	RESPONSABLES
Desarrollar los contenidos teóricos referentes a la organización de los archivos.	La correcta organización del archivo en una empresa.	Explicación del porqué de la capacitación, interrelación de la capacitadora y la capacitada. Exposición de contenidos. Desarrollo de los contenidos, en base a la práctica diaria. Elaboración de conclusiones.	5 de Julio, duración 3 horas.	Autoridades institucionales Investigadora Secretaria de la institución.
Desarrollar los contenidos y revisar la forma de archivo aplicado en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457.	La eficacia de un sistema de archivo en una empresa.	Exposición de contenidos. Desarrollo de los contenidos. Aplicación práctica en el lugar de trabajo.	8 de julio, duración 4 horas.	Autoridades institucionales Investigadora Secretaria de la institución.
Preparar a la Secretaria del Centrod de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores, en la temática atención al cliente.	La correcta atención al cliente.	Explicación de contenidos. Trabajo de interrelación, despejo de inquietudes	9 de julio, duración 4 horas.	Autoridades institucionales Investigadora Secretaria de la institución.

EVALUACIÓN

Es ineludible que se lleve a efecto la evaluación de la propuesta alternativa, con la finalidad de establecer aciertos, errores y vacíos, que se presenten en el desarrollo de la misma; lo que contribuirá a determinar si se han cumplido o no los objetivos propuestos, en búsqueda a la solución de problemas detectados en el sistema de archivo y su incidencia en la atención al cliente externo Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 Más que Vencedores de la comunidad de Colta Monjas Alto.

Anexo 2: ENCUESTAS

ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

(PÚBLICO INTERNO)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONALIZACIÓN

En calidad de alumna de la Universidad Nacional de Chimborazo, me encuentro realizando una investigación sobre “El sistema de archivo y su incidencia en la atención al cliente externo del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más que Vencedores” de la comunidad de Colta Monjas Alto 2012”. Por lo que, comedidamente solicito su aporte contestando este cuestionario de la manera más clara y concreta posible, para llevar adelante mi trabajo investigativo.

1. ¿Cuenta el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores” con algún sistema de archivo para el área secretarial?

() Sí

() No

() Desconoce.

2. ¿Conoce Usted si existe un control en el manejo de la documentación del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores”?

() Sí

() No

() Desconoce

¿Qué tipo de control?

Explique.....

.....

3. El área de secretaría del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores” ¿Tiene el espacio suficiente y cómodo para el desempeño laboral?

Sí () No ()

¿Por qué?

.....

4. ¿Considera Usted que el puesto de Secretaria del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores”, está siendo ocupado por una empleada conforme a la necesidad institucional?

Sí () No ()

¿Por qué?

.....

.....

5. ¿Qué necesidad considera Usted que existen en el área secretarial del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores”?

Material () Espacio () Conocimiento ()

6. Considera Usted que la implementación de un sistema de archivo en el CDN 457, ¿aportará en la atención rápida y efectiva a los usuarios?

() Sí () No

Por qué.....

7. ¿Cree usted que la implementación de un sistema de archivo facilitará el trabajo a los administradores del CDN-475?

() Sí () No

Por qué.....

8. ¿Se promueve e impulsa la capacitación para el área de secretaría en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores”?

Sí () No () Nunca ()

Gracias por su colaboración.

**ENCUESTA PARA PADRES DE FAMILIA Y JÓVENES PATROCINADOS
(PÚBLICO EXTERNO)**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONALIZACIÓN

En calidad de alumna de la Universidad Nacional de Chimborazo, me encuentro realizando una investigación sobre “El sistema de archivo y su incidencia en la atención al cliente externo del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más que Vencedores” de la comunidad de Colta Monjas Alto 2012”. Por lo que, comedidamente solicito su aporte contestando este cuestionario de la manera más clara y concreta posible, para llevar adelante mi trabajo investigativo.

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción general con la información que usted solicita en la Secretaría del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores”?

- Completamente satisfactorio
- Satisfactorio
- Insatisfactorio
- Completamente insatisfactorio

¿Por qué?

.....
.....

2. Cuando usted solicita algún documento en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores”, ¿Existe rapidez en la atención?

Sí () No () Rara vez () Nunca ()

3. ¿Qué tiempo espera usted para recibir la información requerida en secretaría?

() 5 minutos

() Media hora

() Una hora

() Más de una hora

4. El área de secretaría del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores” ¿Tiene el espacio suficiente y cómodo para el desempeño laboral?

Si () No ()

¿Por qué?

.....
.....

5. ¿Considera usted que el puesto de Secretaria del Centro de Desarrollo de la Niñez Ec-457 “Más Que Vencedores”, está siendo ocupado por una empleada conforme a la necesidad institucional?

Sí () No ()

¿Por qué?

.....

Anexo 3: FICHA DE OBSERVACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONALIZACIÓN

FICHA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Determinar el proceso de archivo de documentos y la calidad de la atención que recibe el cliente

Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)

N°	PARÁMETROS A OBSERVAR	OBSERVACIÓN 1			OBSERVACIÓN 2		
		Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca
	SISTEMA DE ARCHIVO						
1	Los documentos recibidos y emitidos se registran cronológicamente.						
2	Se da trámite inmediato a los documentos recibidos.						
3	Se da seguimiento a los documentos enviados a personas o instituciones.						
4	Se utiliza un archivo de documentos según los requerimientos de la organización.						
5	Los documentos textuales y magnéticos se archivan adecuadamente para asegurar su conservación.						
6	Se rotulan los expedientes.						
7	Se clasifican los documentos textuales y magnéticos.						
8	Los materiales para la oficina son suficientes y apropiados.						
9	Los equipos y muebles de oficina satisfacen los requerimientos del trabajo de la secretaria						
10	Se emiten informes mensuales del trabajo de secretaría.						
	ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO						
1	Ofrece un trato igual para todos los clientes externos.						
2	Provee información general y específica de la organización.						
3	Transmite energía y ganas de solucionar problemas.						
4	Demuestra empatía con el cliente.						
5	Su trato es cordial y respetuoso.						
6	Es flexible cuando el caso lo amerita.						
7	Demuestra iniciativa para tomar decisiones.						
8	Es capaz de trabajar en equipo.						
9	Recepta y entrega documentos según los requerimientos del público interno.						
10	Informa al público de los posibles retrasos así como de las razones que lo provocan.						

Anexo 4: FOTOS

ENCUESTA A LOS TUTORES DEL PROYECTO (PÚBLICO INTERNO)



PADRES DE FAMILIA DEL PROYECTO



ENCUESTA DE UNA MADRE DE FAMILIA (PÚBLICO EXTERNO).



ENCUESTA A JÓVENES PATROCINADOS (PÚBLICO EXTERNO)





ENCUESTA A UN PADRE DE FAMILIA (PÚBLICO EXTERNO).

