



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
PROYECTO DE TESIS

**Proyecto de Graduación previo a la obtención del Título de Licenciada
Ciencias de la Educación Mención Secretariado en Español.**

TEMA:

“EL ARCHIVO INCIDE EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA CLINICA
DENTAL CIRUMAX DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

AUTORA: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

TUTOR: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

AMBATO - ECUADOR

2013

*APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE
GRADUACIÓN O TITULACIÓN*

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño CC.: 1801224351 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “La Gestión Secretarial incide en el servicio al cliente en la Secretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito”, desarrollado por la egresada: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo, considero que el mencionado informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 20 de septiembre del 2013

.....
LCDA. MG. MÓNICA NARCIZA LÓPEZ PAZMIÑO
TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN
C.C. 1801224351

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Ambato, 20 de septiembre del 2013

.....
SANDRA ELIZABETH ROJAS GALLARDO

C.C. 1713022430

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, SANDRA ELIZABETH ROJAS GALLARDO, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “El archivo incide en el servicio al cliente de la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato, 20 de septiembre del 2013

.....
SANDRA ELIZABETH ROJAS GALLARDO

C.C. 1713022430

AUTORA

*AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN*

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “El archivo incide en el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito”, presentado por la Sra. Sandra Elizabeth rojas Gallardo, egresada de la Carrera de Secretariado en Español; modalidad Semipresencial, Promoción Septiembre 2011 – Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

Ambato, 20 de septiembre del 2013

LA COMISIÓN

.....
Psicol. Luis René Indacochea Mendoza

Presidente

.....
Dr. Mg. Washington Wilfrido Montaña Correa

MIEMBRO

.....
Lcda. Mg. Gloria Inés Espín Medina

MIEMBRO

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios, a mis padres, hijas y esposo, ya que gracias al apoyo incondicional que me han brindado, he podido culminar con éxito esta fase profesional en mi vida.

Sandra Elizabeth

AGRADECIMIENTO

A la Alma Mater “Universidad Técnica de Ambato”, a la Msc. Mónica Narciza López Pazmiño, a los profesores, personal Directivo, Administrativo, mil gracias, por sus conocimientos y continua motivación para concluir con éxito una fase profesional en mi vida.

Sandra Elizabeth

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenidos	Página
A. PAGINAS PRELIMINARES	
Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos del autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice general de contenidos.....	viii
Índice de Cuadros.....	xvi
Índice de Gráficos.....	xvii
Resumen Ejecutivo.....	xviii
Executive Summary.....	xvix
Introducción.....	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de investigación.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3

1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	6
1.2.3. Prognosis.....	7
1.2.4. Formulación del problema.....	8
1.2.5. Preguntas directrices.....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos.....	10
1.4.1. Objetivo General.....	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	11

CAPÍTULO II MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	12
2.2. Fundamentación.....	13
2.2.1. Fundamentación Filosófica.....	13
2.2.2. Fundamentación Axiológica.....	13
2.2.3. Fundamentación Ontológica.....	14
2.2.4. Fundamentación Psicológica.....	14
2.2.5. Fundamentación Pedagógica.....	15
2.3. Fundamentación Legal.....	15
2.4. Categorías fundamentales.....	18
2.4.1. Fundamentación Teórica.....	21
2.4.1.1 El archivo.....	21
2.4.1.2. Archivo de documentos.....	21
2.4.1.3. Importancia del archivo.....	21
2.4.1.4. Funciones de los archivos.....	22
2.4.1.5. Tipos de archivo.....	22
2.4.2. Sistema de clasificación del archivo.....	24

2.4.2.1. Clasificación de documentos.....	24
2.4.2.2. Función analítica	24
2.4.2.3. Métodos de clasificación.....	25
2.4.3. Archivología.....	28
2.4.3.1. Archivología como ciencia.	28
2.4.3.2. Archivología o archivística	29
2.4.4. Variable dependiente.....	29
2.4.4.1. La secretaria	29
2.4.4.2. Secreto profesional.....	30
2.4.4.3. Justificación del secreto profesional	30
2.4.4.4. Clasificación del secreto profesional	31
2.4.5. El cliente.....	31
2.4.5.1. Comunicación	32
2.4.6. Servicio al cliente.....	33
2.4.6.1. Claves para el éxito en el servicio al cliente	33
2.4.6.2. Importancia del servicio al cliente	34
2.4.6.3. Consejos para desarrollar un buen servicio de atención al cliente.....	35
2.4.6.4. Estrategia del servicio al cliente.....	35
2.5. Hipótesis.....	36
2.6. Señalamiento de variables.....	36
2.6.1. Variable independiente.....	36
2.6.2. Variable dependiente.....	36

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque	37
3.2. Modalidad básica de la investigación	37
3.2.1. Bibliográfica – documental.....	37

3.2.2. De campo	38
3.2.3. De interacción social	38
3.3. Niveles o tipos de investigación.....	38
3.3.1. Exploratorio.....	38
3.3.2. Descriptivo	39
3.3.2. Asociación de variables.....	39
3.4. Población y muestra.	39
3.4.1. Población.....	39
3.5. Operacionalización de las Variables.	41
3.5.1. Operacionalización variable independiente. El Archivo.....	41
3.5. Operacionalización de la variable dependiente. Servicio al cliente.....	42
3.6. Recolección de la información.....	43
3.7. Procesamiento y análisis	44
3.7.1. Procesamiento	44
3.7.2. Análisis.....	44

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta aplicada a los empleados de la Clínica Cirumax.	45
4.2. Encuesta aplicada a los clientes de la Clínica Dental Cirumax	52
4.3. Verificación de la hipótesis.....	58
4.3.1. Modelo Lógico	58
4.3.2. Modelo Matemático	58
4.3.3. Modelo Estadístico.....	58
4.3.3.1. Nivel de Significación.....	59
4.3.3.2. Fórmula de los grados de libertad	59
4.3.3.3. Fórmula de la Chi- Cuadrado.....	59
4.3.4.1. Preguntas al personal.....	60

4.3.4.2. Preguntas a los clientes.	61
4.3.4.3. Frecuencias observadas.....	61
4.3.4.4. Frecuencias Esperadas.	62
4.4. Zona de aceptación y rechazo de las hipótesis.	62
4.5. Zona de rechazo y aceptación de las hipótesis.....	63
4.6. Regla de decisión.	63
4.6.1. Conclusión.....	63

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.	64
5.2. Recomendaciones.....	65

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.....	66
6.1.1. Título.....	66
6.1.2. Unidad ejecutora	66
6.1.3. Beneficiarios	66
6.1.4. Ubicación:	66
6.1.5. Equipo técnico responsable.....	67
6.1.6. Costo:	67
6.2. Antecedentes de la propuesta	67
6.3. Justificación.....	68
6.4. Objetivos	69
6.4.1. Objetivo general	69
6.4.2. Objetivos Específicos.....	69

6.5. Análisis de factibilidad.....	69
6.5.1. Factibilidad Política	70
6.5.2. Factibilidad Técnica.....	70
6.5.3. Factibilidad social - educativa.....	70
6.5.4. Factibilidad Tecnológica.....	71
6.5.5. Factibilidad Organizacional.	71
6.5.5. Factibilidad de Equidad de género.....	71
6.5.6. Factibilidad Ambiental.....	72
6.5.7. Factibilidad Legal.....	72
6.6. Fundamentación.....	72
6.6.1. Fundamentación psicológica.....	72
6.6.2. Fundamentación Social.....	73
6.6.3. Fundamentación Filosófica	73
6.6.4. Fundamentación sociológica.....	74
6.6.5. Fundamentación Axiológica	74
6.6.6. Fundamentación Legal.	75
6.6.7. Fundamentación teórica	75
6.6.7.1. Talleres de sensibilización.	75
6.6.8. Manual de normas y procedimientos	77
6.6.9. Los archivos y su importancia.....	78
6.6.9.1. Objetivo del archivo.....	79
6.6.9.2. Ubicación del archivo	79
6.6.10. Funciones de los archivos.	79
6.6.10.1. Ordenamiento de los documentos	80
6.6.10.2. Elementos constituyen el Sistema de Archivos	80
6.6.10.4. El archivo en la oficina.	81
6.6.11. Organización de los documentos en las oficinas.....	81
6.6.12. Servicio al cliente.....	82
6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).	87

6.8. Administración de la propuesta.....	111
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	112

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía	116
Lincografía	118
Anexos.....	119

INDICE DE CUADROS

Contenidos	Página
Cuadro No. 1: Población investigada.....	40
Cuadro No. 2. Variable Independiente: Sistema de archivo	41
Cuadro No. 3. Variable dependiente: Servicio al cliente.....	42
Cuadro No. 4: Recolección de información.....	43
Cuadro No. 5: Estrategias y técnicas específicas.	45
Cuadro No. 6: Medidas preventivas.....	46
Cuadro No. 7: Organización de documentos.	47
Cuadro No. 8: El ordenamiento de documentos facilita la toma de decisiones.	48
Cuadro No. 9: Sistema de clasificación de documentos.	49
Cuadro No. 10: Normas y técnicas que posibilitan el manejo de información	50
Cuadro No. 11: Manual para la organización, conservación de documentos.....	51
Cuadro No. 12: Orientación, información, guía, solución a requerimientos.....	52
Cuadro No. 13: Comunicación con claridad, eficacia, asertividad.	53
Cuadro No. 14: Asistencia integral de calidad y personalizada.....	54
Cuadro No. 15: Mantiene en secreto la información recibida del cliente.....	55
Cuadro No. 16: Proceso para evaluar la satisfacción de los clientes.....	56
Cuadro No. 17: Aplicación de valores.....	57
Cuadro No. 18: Preguntas al personal.....	60
Cuadro No. 19: Preguntas a los clientes.....	61
Cuadro No. 20: Frecuencias Observadas.	61
Cuadro No. 21: Frecuencias Esperadas.....	62
Cuadro No. 22. Cálculo de X^2_c	62
Cuadro No. 23. Modelo Operativo.....	87
Cuadro No. 24. Administración de la propuesta.	111
Cuadro No. 25. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.	112

INDICE DE GRAFICOS

Contenidos	Página
Gráfico No. 1: Árbol de problemas.....	6
Gráfico No.2: Relación Causa – Efecto.....	18
Gráfico No. 3. Constelación de ideas de la variable independiente: El archivo.	19
Gráfico No.4. Constelación de ideas de la variable independiente: Servicio al cliente.	20
Gráfico No. 5: Estrategias y técnicas específicas.....	45
Gráfico No. 6: Medidas preventivas.....	46
Gráfico No.7: Organización de documentos.	47
Gráfico No. 8: El ordenamiento de documentos facilita la toma de decisiones.....	48
Gráfico No. 9: Sistema de clasificación de documentos.	49
Gráfico No. 10: Normas y técnicas que posibilitan el manejo de información.....	50
Gráfico No. 11: Manual para la organización, clasificación, conservación de documentos.	51
Gráfico No. 12: Orientación, información, guía, solución a requerimientos.	52
Gráfico No. 13: Comunicación con claridad, eficacia, asertividad.	53
Gráfico No. 14: Asistencia integral de calidad y personalizada.....	54
Gráfico No. 15: Mantiene en secreto la información recibida del cliente información.	55
Gráfico No. 16: Proceso para evaluar la satisfacción de los clientes.....	56
Gráfico No. 17: Aplicación de valores.	57
Gráfico No: 18. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	63

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL
EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

TEMA: “El archivo incide en el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito”.

Autora: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo.

Directora: Lcda. Mónica Narciza López Pazmiño Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo es el resultado de una investigación que tiene como objetivo central indagar como el archivo incide en el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito, se justifica por la necesidad de diseñar e implementar un manual para el archivo, resaltando su clasificación pudiendo ser mediante el sistema de archivo alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico; siendo el de mayor utilización el archivo alfabético, por su facilidad de manejo y localización de documentos según la información y la frecuencia de consulta, para el efecto se trabajó con el diagnóstico realizado mediante encuestas dirigidas al personal, y usuario de los servicio de la clínica, además se hace referencia al talento de la secretaria, base fundamental para fortalecer la comunicación efectiva - afectiva con claridad, eficacia y asertividad dentro y fuera del ámbito laboral. Durante la investigación, se evidenció que el inadecuado manejo del archivo influye en la satisfacción y servicio al cliente evidenciándose en la escasa capacitación, inexistencia de normas y técnicas, para guardar, localizar, almacenar y custodiar los documentos; además la escasa capacitación en técnicas y estrategias en el manejo del archivo ha dificultando la prestación de servicios para los clientes conllevando a la necesidad de implementar estrategias de liderazgo, para alcanzar la satisfacción fortaleciendo su lealtad y productividad, aplicando criterios de desempeño para evaluar la atención, tomando los correctivos en beneficio del progreso de la Clínica.

Descriptorios: Archivo, liderazgo, estrategias, productividad, almacenar, custodiar implementar, servicio, cliente, lealtad, productividad.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
SPANISH SECRETARIAL CAREER
IN SEMI-PRESENTIAL STUDIES MODALITY

Author: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Director: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

EXECUTIVE SUMMARY

This work is the result of a research center aims to investigate and file affects the customer service Cirumax Dental Clinic Metropolitan District of Quito, is justified by the need to design and implement a manual for the file, highlighting their classification may be using the file system alphabetic, numeric, alphanumeric, chronologically, being the most widely used alphabetic file, for ease of handling and locating documents according to the information and the frequency of consultation, to the effect worked with the diagnosis made by surveys for staff and service users of the clinic, and referred to the talent of the secretary, the foundation to strengthen effective communication - clearly affective, efficacy and assertiveness inside and outside the workplace . During the investigation, it became clear that the inadequate management File influences satisfaction and customer service evidenced in the poor training, lack of standards and techniques to store, locate, store and safeguard documents, plus the lack of training in techniques and management strategies in the file has hampering the delivery of customer services leading to the need to implement leadership strategies to achieve satisfaction and productivity by strengthening their loyalty, applying performance criteria to assess attention, taking corrective benefit of Cynical progress.

Keywords: File, leadership, strategy, productivity, store, preserve implement, service, customer, loyalty, productivity.

INTRODUCCIÓN

El archivo reenfoca en el fortalecimiento de la eficiencia, eficacia y calidad del servicio prestado al cliente, usuario o público en general, considerándose que es utilizado para guardar y conservar documentos producidos y recibidos por la entidad como consecuencia de la realización de sus actividades, resaltándose su clasificación para una localización rápida, veraz y precisa.

La utilización de técnicas, procedimientos, códigos para mantener y fortalecer el ordenamiento de los documentos busca la optimización del recurso humano, material y técnico, siendo el responsable el funcionario o empleado de la institución debiéndose actualizar continuamente e innovar sus conocimientos para facilitar un excelente servicio oportuno y eficiente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.

El presente trabajo investigativo consta de cuatro capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

El primer capítulo. El Problema, trata sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y consecuencias, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes de la investigación; las delimitaciones del problema, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo. El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación filosófica, sociológica, axiológica y

legal, donde se abarcará las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar la hipótesis y señalamiento de variables.

En el tercer capítulo, referente a la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, así también las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

En el cuarto capítulo, el Marco Administrativo, se evidenciará los aspectos gráficos, puntualizándose los recursos, tiempo, fuentes de soporte del trabajo científico, los recursos: institucionales, talentos humanos, materiales, financieros, indicando el presupuesto y financiamiento, exteriorizando además el cronograma que posibilitará el control del tiempo de ejecución.

El quinto capítulo, hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, donde se establece como realizar y plantear la propuesta.

El sexto capítulo, denominado propuesta, se refiere a datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema

Finalmente se concluirá con la bibliografía, Web grafía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo, haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de investigación

“EL ARCHIVO INCIDE EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA CLÍNICA DENTAL CIRUMAX DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

Las empresas ecuatorianas, públicas, privadas o mixtas realizan diversas transacciones diversas generando documentos que requieren ser conservados en forma ordenada, sistemática, con la finalidad de alcanzar rapidez y eficacia en su localización, constituyéndose el archivo en un instrumento trascendental que permite recopilar, clasificar, organizar los documentos de interés para la empresa.

Según; GARCIA TORRES, Paula Andrea. (2011). “En todas las ciudades del Ecuador junto con el archivo nacional existen los archivos de la administración pública y privada, sin embargo no existe una política precisa y sistemática que determine la organización de los archivos, utilizando cada organismo su propio sistema basado en la normativa interna”. Normas para organizar el archivo. Primera Edición. Quito. (página. 56)

El resguardo de documentos en innumerables empresas, ha limitado su conservación y preservación evidenciándose en su deterioro físico, además la escasa capacitación en la aplicación de procedimientos archivísticos ha generado inconvenientes en la

institución sobre todo en el servicio al cliente considerándose que su clasificación y organización es realizada de acuerdo a las necesidades de la organización y a la naturaleza de los documentos.

En el Distrito Metropolitano de Quito, PÓLIT, César. (2011). Manifiesta que “el archivo es un espacio determinado para guardar los documentos, siendo su objetivo recopilar, administrar y difundir la documentación utilizando las técnicas adecuadas, señalándose como función principal la conservación de documentos que admite proporcionar información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad”. Documento, registro y archivo: concepto y descripción. (Página 7). Rincón del vago.

En las empresas de la provincia el archivo se constituye en un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los existentes, sin embargo el desconocimiento de técnicas adecuadas ha dificultado el reunir, organizar, conservar y difundir, la información obstaculizando el archivar o guardar los escritos de forma ordenada haciéndolo de un modo ilógico e ineficaz complicando su localización, influyendo en el servicio al cliente o usuario deteriorando la imagen y prestigio personal, profesional e institucional.

En la Clínica Dental CIRUMAX, El archivo está formado por un conjunto de documentos de cualquier fecha, formato, soporte o material, generados o recibidos por la unidad administrativa, los mismos que son archivados respetando únicamente las escasas reglas establecidas por la institución.

Es trascendental manifestar que para el archivo de documentos la institución no posee el mobiliario adecuado, que contribuya en la optimización de tiempo, espacio y recurso humano limitándose la gestión e información administrativa, para el servicio a los ciudadanos así como para la investigación y la cultura.

Además es esencial manifestar que el inadecuado ordenamiento o manejo de documentos limita el servicio al cliente, presentándose diversas dificultades, mencionándose las siguientes: no se organizan los expedientes ni historias clínicas, es inadecuada la clasificación, agrupación de los expedientes o historias clínicas que corresponden a la misma actividad; además la inexistente capacitación en normas y técnicas de archivo ha originado deterioro, destrucción o desaparición de los documentos.

1.2.2. Análisis Crítico

Árbol del problema



Gráfico No. 1: Árbol de problemas.

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo.

La Clínica Dental Cirumax Del Distrito Metropolitano de Quito y su inadecuado manejo del archivo imposibilita guardar, localizar, almacenar y custodiar los documentos tales como: datos, informes, documentación de los pacientes, información recibida y enviada, memorandos evidenciándose en su desorganización limitando su confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información, generando desconfianza e inseguridad en el servicio brindado al cliente.

Es significativo resaltar que la escasa capacitación en la organización y manejo del archivo ha generado dificultad en la localización de documentos limitando el fortalecimiento de conocimientos, desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, dificultando la prestación de servicios para los clientes.

Es trascendental resaltar que la inexistencia de normas técnicas para conservar los documentos ha originado una insuficiente custodia y preservación evidenciándose en su deterioro, en los daños y en el abandono de los escritos; además el espacio inseguro ha contribuido en la aglomeración de expedientes forzándose su ingreso a estanterías provocando que la encuadernación se desprenda originando un inadecuado servicio al cliente conllevando al desprestigio profesional e institucional.

Es importante manifestar que la deficiente clasificación, y selección de los documentos conlleva a un inadecuado servicio al cliente dificultando su localización inmediata, evidenciándose en la desorganización, deterioro, pérdida, duplicidad de copias innecesarias.

1.2.3. Prognosis.

Al no tomarse las medidas correctivas que conlleven a la solución del problema del inadecuado manejo del archivo, no existirá una clasificación, ordenamiento,

control, conservación y preservación documental, es decir continuará creciendo el deficiente servicio al cliente, afectando a su imagen y prestigio institucional.

1.2.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera incide el archivo en el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cuál es el procedimiento aplicado para el manejo del archivo en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Cuáles son las formas de archivo que permiten mejorar el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema del inadecuado manejo del archivo en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.6. Delimitación del problema

Delimitación de Contenidos

Campo: Secretarial.

Área: Archivología.

Aspecto: Archivo.

Servicio al cliente

Delimitación Espacial

La investigación se desarrollará en las instalaciones de la Clínica Dental CIRUMAX del Distrito Metropolitano de Quito.

Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrollará en el período de Abril - Junio 2013.

Unidades de Observación

La presente investigación va dirigida a autoridades y empleados de la Clínica Dental.

- 10 Empleados
- 20 Usuarios

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad primordial mejorar el proceso de servicio en la Clínica Dental CIRUMAX del Distrito Metropolitano de Quito.

La autora destaca su **interés** por conocer la incidencia del archivo en el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito, conllevando al fortalecimiento de técnicas y procedimientos que posibiliten una mejor organización y almacenamiento de documentos evitando el deterioro y el desgaste.

La presente investigación es de **importancia teórica y práctica**, por que enfatiza en las diferentes formas de archivo que permiten mejorar el servicio al cliente encaminando a la aplicación de normas estratégicas mediante la capacitación desarrollando el nivel intelectual, cognitivo y actitudinal enfocado en el mejoramiento del servicio al cliente.

La investigación es **novedosa**, apoya la gestión secretarial, considerándose al archivo de documentos como un conjunto de escritos producidos o recibidos por una persona en el ejercicio de sus actividades, existiendo responsables de la custodia y tratamiento archivístico constituyéndose en un instrumento fundamental para el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.

La investigación tendrá **impacto**, en el ámbito educativo y secretarial, por que busca fortalecer el servicio al cliente mediante la utilización de técnicas y estrategias que permitan guardar o recoger la documentación clasificada y ordenada según unas normas básicas con el fin de poder encontrar con la mayor facilidad y el menor tiempo todo lo que hemos guardado o archivado

El trabajo investigativo será de **utilidad**, facilitará el desempeño de la secretaria mediante el conocimiento de la información contenida en los archivos y registros garantizando los derechos en relación a los documentos y su organización con el fin de que puedan ser consultados alcanzando un servicio eficiente, que satisfaga los requerimientos de los usuarios.

La investigación, es un estudio **factible**, servirá como ejemplo, para la realización de futuras investigaciones que faciliten de desempeño de las secretarias y empleados públicos y privados; además para su elaboración y ejecución existe el apoyo incondicional del doctor propietario de la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Investigar de qué manera incide el archivo en el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el procedimiento aplicado para el manejo del archivo en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito
- Establecer las formas de archivo que permiten mejorar el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito
- Proponer una alternativa de solución al problema del inadecuado manejo del archivo y el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.

En la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, después de revisar los trabajos investigativos relacionados con la Organización del archivo se encontró los siguientes:

TIPAN BUNSHI, Germania Elizabeth. (2009). La organización del archivo incide en un adecuado servicio a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi en el periodo noviembre 2009 -Marzo 2010

Conclusiones

- La organización del archivo es la columna vertebral y parte fundamental del Colegio de Abogados de Cotopaxi y de sus socios; facilita de manera eficiente la información requerida en el momento oportuno.
- El conocimiento de la importancia del servicio al cliente es requisito de fortalecimiento con la que se caracteriza el Colegio de Abogados de Cotopaxi, para el crecimiento de la Institución y la sociedad.

La organización del archivo facilita la racionalización y control en la producción documental, su clasificación, organización, transferencias, recuperación, preservación y conservación de la información, mejora el servicio al cliente.

DÍAZ ESCALANTE, Lourdes Margarita. (2011). “El archivo y su incidencia en la gestión gerencial de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato”.

Conclusiones:

- Los archivos de la Cooperativa Financiera de Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato, no dispone de todos los servicios archivísticos que señala la teoría, sin embargo los que brinda actualmente son considerados de calidad por parte de los usuarios.
- La Cooperativa no cuenta con un Manual de Control de documentos que es una herramienta valiosa, además la filosofía y el estilo de gestión que produce riesgo, y se rota el personal sino porque fueren despedidos, el personal contable no ejecuta sus responsabilidades de manera correcta.

Es significativo manifestar que los archivos son muy importantes en la administración, con liderando que contribuyen a la gestión administrativa y gestión documental, posibilitando una mejor organización, trámite, consulta, conservación y disposición final de los documentos, procesos que constituyen un apoyo decisivo en la gestión de la entidad reflejándose en la imagen y prestigio institucional.

2.2. Fundamentación

2.2.1. Fundamentación Filosófica

El presente trabajo de investigación también se apoya en la filosofía del reglamento general de archivos establecido por la UNESCO (2008), considerando que el archivo es uno o más conjuntos de documentos acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, respetando para su conservación lineamientos básicos.

2.2.2. Fundamentación Axiológica

“La axiología proviene del griego axios, que significa “valor”, axiología es el estudio de los valores.; el intercambio de información es intercambio cultural”. Axiología y valores. (BISOTEY, Marcela Pilar. 2009). (Pág. 20).

La investigación resalta su fundamentación axiológica considerando que los valores como la honestidad y confidencialidad estableciendo un compromiso con una comunicación clara y efectiva a través de un sistema íntegro de significados y orientaciones de la realidad, satisfaciendo intereses y necesidades progresistas, buscando las vías más prometedoras y humanitarias del desarrollo social.

2.2.3. Fundamentación Ontológica

Según “La ontología estudia el ser en cuanto ser, el interés por estudiar el ser se origina en la historia de la filosofía, surge de la necesidad de dar explicaciones racionales, no mitológicas, a los fenómenos del mundo físico. (PARMÉNIDES. 2010 Tomado de Módulo de Filosofía de la Educación Pág. 23)

El trabajo de investigación busca el cambiar el proceso psíquico de quienes laboran en el ordenamiento y organización del archivo enfrentando las actividades diarias con una mentalidad diferente en función de la satisfacción del usuario que concurre a la clínica dental.

2.2.4. Fundamentación Psicológica

“La psicología, estudia el proceso de aprendizaje del ser humano, donde se visualizan cambios conductuales de carácter transitorio o permanente, constituyéndose en un proceso continuo donde el sujeto va adquiriendo nuevos conocimientos. BELTRÁN, Jesús. 1995. Psicología de la Educación. Madrid: Eudema (Ediciones de la Universidad Complutense de Madrid), Tomado de Enciclopedia del Conocimiento. (Pág. 6).

La psicología del aprendizaje se ocupa del estudio de los procesos que producen cambios relativamente permanentes en el comportamiento del individuo fundamentado en el aprendizaje alcanzando un cambio de actitud de los miembros de la institución frente al usuario; debiendo ser la cultura del servicio, la calidad y

la excelencia primordial en la vida del servidor público y más aún en quienes laboran en el archivo.

2.2.5. Fundamentación Pedagógica

Los funcionarios son responsables del manejo, actualización e innovación del archivo, tienen a su cargo la clasificación, conservación y preservación documental, mediante la utilización de estrategias y técnicas que favorecen la clasificación de escritos.

2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación se basa en los cuerpos legales enunciados a continuación:

Constitución Política de la República del Ecuador (2008), que es la ley principal que reglamenta el orden jurídico y la composición estructural del Estado y sus funciones, el ejercicio del poder y la competencia de las instituciones del sector público, central, dependiente y descentralizado.

Capítulo II. Ambiente Sano

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Sección tercera. Comunicación e información

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

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

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

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelará que en su utilización prevalezca el interés colectivo.
2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.
3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias.

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

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas.

No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

2.4. Categorías fundamentales

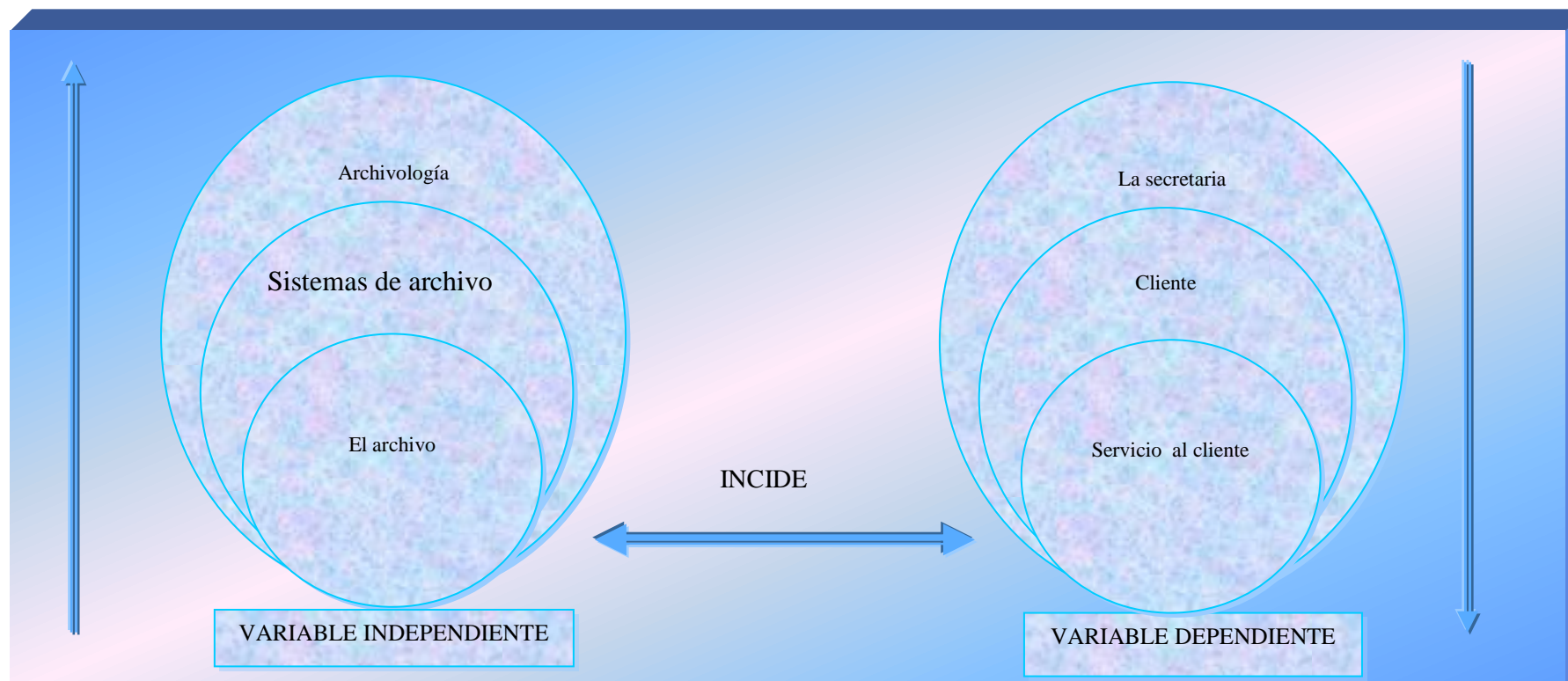


Gráfico No.2: Relación Causa – Efecto.
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Variable independiente

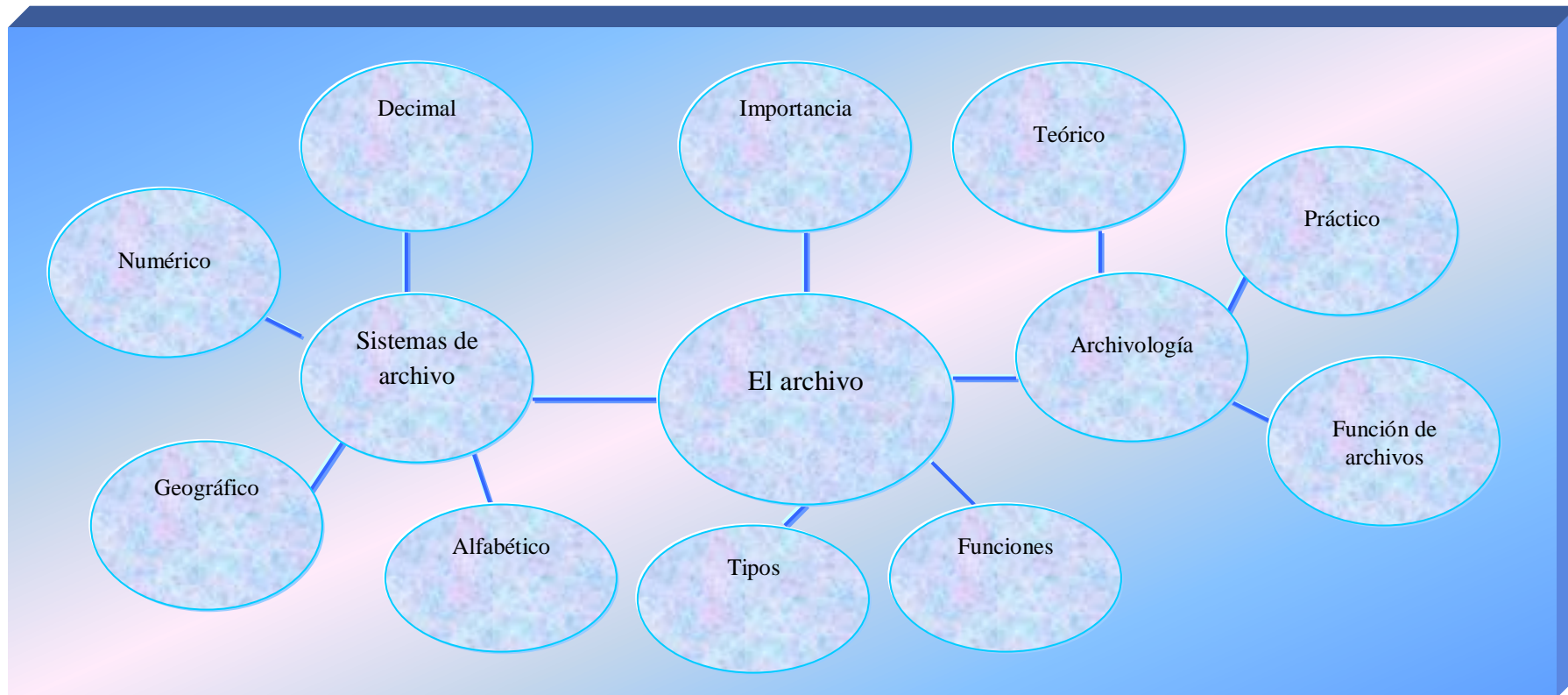


Gráfico No. 3. Constelación de ideas de la variable independiente: El archivo.
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Variable dependiente

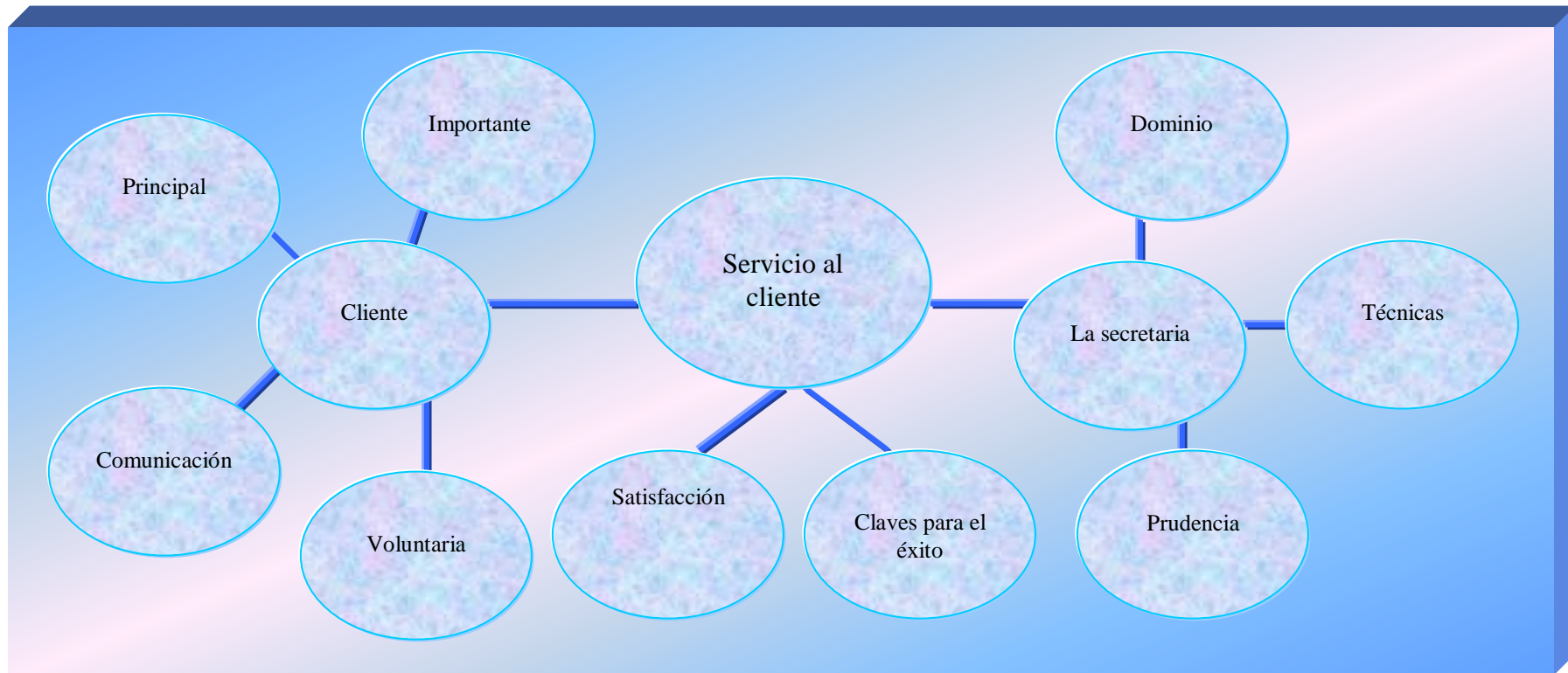


Gráfico No.4. Constelación de ideas de la variable independiente: Servicio al cliente.
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo.

2.4.1. Fundamentación Teórica

2.4.1.1 El archivo

“En una empresa, los archivos se clasifican según la información y la frecuencia con la que se consultan los documentos” Organización y Práctica de oficina. (CAHUASQUI, Martha. 2005. Pág. 56).

2.4.1.2. Archivo de documentos.

“El archivo: Las empresas públicas o privadas realizan transacciones diversas, las cuales originan registros en forma de cotizaciones, facturas, pedidos y solicitudes diversas”. La organización moderna. (OCA, Ismeria. 2011. P. 64).

Innumerables de estos documentos requieren ser conservados en forma ordenada, sistemática, de forma tal que cuando haya necesidad de referirse a ellos por cualquier circunstancia, puedan ser localizados fácil y prontamente.

El archivo en la empresa es uno de los instrumentos más importantes, ya que en él se recopila en forma organizada los registros, documentos de interés para la empresa. El procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros de una empresa en forma sistemática se le conoce como archivar, actividad que se realiza con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos.

2.4.1.3. Importancia del Archivo

- Por imperativo legal: el Código de Comercio obliga a conservar los libros y documentación que generan derechos y obligaciones de la empresa en relación con otras personas.

- Por interés propio: la información es la base y fundamento de gran parte de las decisiones que se toman en la empresa.

2.4.1.4. Funciones de los archivos

DUANE, Michael (2009) “Administración estratégica una herramienta para la competitividad”.

Las funciones del archivo son:

- Guardar, conservar y custodiar la información.
- Facilitar rápida y cómodamente la documentación.
- Constituir un Centro activo de información.
- Cumplir con las disposiciones legales.
- Reunir ordenadamente todos los documentos que circulan en la empresa.

2.4.1.5. Tipos de archivo

Tipos de Archivos. Para la adecuada conservación del material, documentación que se debe archivar, es necesario contar con equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo, así se encuentran archivadores de diversa índole como los archivadores verticales, laterales, las bandejas de escritorio, archivos rotativos, multiusos, automatizados, el microfilm.

De allí que se pueda decir que existen diferentes tipos de archivos, entre ellos:

- Archivo vertical: Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se

colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.

- Archivo lateral: Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente.
- Archivo horizontal: Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.
- Por la frecuencia de consulta, también se pueden mencionar los archivos: activos, semiactivos e inactivos.
- Archivos activos: Aquel donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde vigencia. Por lo general la fecha de emisión de los registros no es superior a los cinco años y es consultada más de una vez al mes.
- Archivo semiactivo: Se conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado el año fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas.
- Archivo inactivo: Se conservan los documentos de consulta poco frecuente, que tienen utilidad temporal de acuerdo a su valor. Se almacenan allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función.

2.4.2. Sistema de clasificación del archivo

Según: DURANI, L. (1989). La historia de gestión de documentos como cualquier historia está señalada por períodos de grandes logros y períodos de decadencia, prevalencia por dos etapas fundamentales:

- La primera comienza con el despertar de la civilización y continúa hasta la caída del Imperio Romano, caracterizada por un profundo renacer de los llamados “guardianes de documentos”.
- La segunda comienza en la Edad Media con la Revolución Francesa, siguiendo la creación del archivo Nacional como repositorio para la custodia de los recursos de la historia nacional hasta los tiempos modernos.

2.4.2.1. Clasificación de documentos

Clasificar, como proceso, comprende la distribución de los objetos de cualquier género de clases, sobre la base de rasgos diferenciales correspondientes. Al clasificar documentos se realiza un análisis de su contenido y forma, situándolos en grupos mediante un sistema de clasificación desarrollado con estos fines.

2.4.2.2. Función analítica

La clasificación ocupa un lugar primordial en la actividad científico informativo pues su función analítica en el almacenamiento y la posterior recuperación son básicas. Biblioteca del archivo. (DURANI, L. 1989. Página 87).

- Sistema de clases según el cual se distribuyen los objetos de cualquier género, sobre la base de rasgos diferenciales que les son inherentes; en

este sistema cada clase ocupa un lugar determinado constante, con relación a las otras clases.

- Puede ser definida como el arte de asignar a los libros un lugar exacto en un sistema de clasificación en el cual los distintos asuntos del saber o la descripción de la vida humana en sus varios aspectos están agrupados de acuerdo con sus semejanzas o con las relaciones de uno con otros.

2.4.2.3. Métodos de clasificación

Existen distintos métodos de clasificación estandarizada que permitirá clasificar el archivo de una forma correcta. (DURANI, L. 1989. P. 89). Biblioteca del archivo.

Sistema alfabético

El sistema alfabético permite clasificar usando la letra del alfabeto y el orden que ocupa ésta.

Para la utilización de este método será necesario determinar una palabra principal que será la que defina el criterio de ordenación.

Existen excepciones que podrían complicar la clasificación, para ello, se deberán tener en cuenta las siguientes normas aplicadas a estas excepciones:

- Si vamos a clasificar personas atendiendo a su primer apellido y éste es el mismo en las dos, se usará el segundo apellido como elemento clasificadorio.
- Es posible encontrar personas con ambos apellidos idénticos, si se diera esa circunstancia, usaríamos el nombre como palabra ordenatriz.

- Si las dos personas tuviesen el mismo nombre y los mismos apellidos, se deberá usar una palabra ordenatriz distinta para su clasificación.
- Cuando se trata de clasificar nombres de empresas, la norma es elegir como palabra ordenatriz el primero de los sustantivos que contenga el nombre completo de la empresa, seguidamente, se indicarán el resto de los términos separados mediante una coma.
- Cuando los apellidos son compuestos se considerarán los apellidos por separado.
- Si el nombre de la empresa contiene un nombre propio o una zona geográfica determinada, se clasificará el documento por el nombre propio o por el nombre de la zona geográfica.

Sistema geográfico

- Este sistema se basa en la clasificación de documento según el lugar por el que éstos se encuentren relacionados, por ejemplo, las facturas de clientes por la ciudad donde éstos se encuentran ubicados.
- Es evidente que aquellas empresas que trabajen con documentación susceptible de poderse clasificar por zonas geográficas, aportará dinamismo, facilidad a la hora de clasificar y localizar información.

Sistema de materias/asuntos/sistemáticos

- Mediante este sistema podremos clasificar atendiendo a los distintos asuntos, materias o temas, de tal manera que aquellos documentos que tengan relación con el mismo asunto llevarán la misma clasificación.

- Como es lógico, podría haber varios documentos en una misma carpeta por asunto, para ello, lo que se suele hacer es realizar subdivisiones de asuntos hasta llegar a clasificar por métodos alfabéticos, numéricos, etc.

Sistema numérico

Permite clasificar documentos asignando a éstos un número correlativo de “n” cifras, para ello, cada documento deberá llevar una ficha informativa donde se refleje el contenido del expediente. Podrán utilizarse colores, índices auxiliares u otros elementos que faciliten la clasificación.

Este sistema tiene una ventaja sobre el resto de ellos y es la posibilidad de archivar de forma ilimitada, ya que disponemos de infinitos números. Como inconveniente destacaremos que siempre se deberá disponer y consultar un índice auxiliar que nos informe qué corresponde a cada número.

Sistema cronológico

Mediante este sistema podemos clasificar los documentos en función de la fecha (emisión, expedición), ubicando éstos en orden cronológico. Este puede ser el caso de las facturas a clientes o proveedores, que suelen archiversse en carpetas por años y de forma cronológica.

Sistema decimal

- Mediante este sistema se realizan 10 grupos y a cada uno de ellos se le asignará un número del 0 al 9.
- Además, cada uno de los grupos podrá subdividirse en otros 10 más, representándose cada uno de ellos mediante un número de dos cifras; la primera siempre nos indicará el grupo inicial al que pertenece.

- A su vez, cada uno de los grupos de segundo nivel podrá subdividirse en otro de tercer nivel, de esta manera, el número ahora contendrá tres dígitos: el primero identificará al primer grupo, el segundo al segundo grupo y el tercero será un número comprendido entre 0 y 9.
- Este sistema permite la clasificación y el archivo de grandes cantidades de documentos, se suele usar en, por ejemplo, bibliotecas, aseguradoras, etc.

2.4.3. Archivología

La archivística o archivología, en algunos países el archiveros el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes al almacenamiento de documentos, buscando que dicha documentación se mantenga en el tiempo, pueda ser consultada y clasificada.

Documento archivístico es toda expresión testimonial, en cualquier lenguaje, forma o soporte (forma oral o escrita, textual o gráfica, manuscrita o impresa, en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora, en imagen o electrónica), generalmente en ejemplar único, (aunque puede ser multicopiado o difundido en imprenta).

2.4.3.1. Archivología como ciencia.

La archivología es, dentro del sistema de disciplinas bibliológico-informativas, la ciencia que estudia el devenir sujeto a la ley de la actividad archivística.

Es la Ciencia Social que estudia los principios de la creación, desarrollo, organización, administración y funciones de los archivos, sus fundamentos, legales y jurídicos, así como sus problemas teóricos-históricos y métodos lógicos referentes a los documentos de archivo, los cuales resuelve de manera netamente práctica.

2.4.3.2. Archivología o archivística

La Archivología como disciplina informativa forma parte del conjunto en que está la información documentada como hilo conductor. La distingue el hecho de que centra su actividad en el Archivo. Es contemporánea con la Bibliotecología. En sus orígenes no había diferencias entre el archivo y la biblioteca. (RUIZ F. Fuster. 2011. La Archivología. (P. 98).

La archivística es la ciencia de los archivos, que estudia su naturaleza, los principios de conservación y organización y los medios para su utilización; o sea, es la disciplina que trata de los aspectos teórico prácticos de los archivos y de su función.

El objeto de estudio es el tratamiento de un tipo determinado de documentos, organizados en forma tal que permitan conocer y reflejar el origen, la evolución y estado actual de las fuentes que los generan, con el fin de ofrecer servicios a partir de su acumulación.

La Archivología estudia la actividad archivística, específicamente los problemas teóricos, históricos y metodológicos referentes a los documentos y fondos de archivos, así como los métodos, técnicas y recursos que se utilizan en esta actividad.

2.4.4. Variable dependiente

2.4.4.1. La secretaria

Según: La secretaria es la persona encargada de una oficina y cuyas funciones son mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma. Desempeño secretarial. (CALERO, Mavillo 2004. P. 98).

Tiene el dominio de las técnicas de oficina y el uso adecuado de la agenda, manejo de los distintos programas actuales, se distingue por dos cualidades fundamentales que son: la discreción y la prudencia, los dotes de adaptación y gran capacidad al trabajo.

2.4.4.2. Secreto profesional

El secreto profesional es la obligación legal que tienen ciertas de mantener en secreto la información (CALERO, Mavlllo. 2004). Entre estos profesionales, cabe citar como casos más típicos el abogado, el médico, el psicólogo, el trabajador social. Sin embargo, también puede haber otros casos de asesores o servicios que tengan ese tipo de obligación, por ejemplo los asesores fiscales (a veces incluidos dentro de los abogados) o las compañías de seguros.

En la actualidad todas las profesiones establecen de diferentes maneras y en forma continua el derecho de las personas a la confidencialidad de aquellas informaciones obtenidas a lo largo de la relación con un profesional.

Modernamente los códigos consideran que esta norma no es absoluta es decir que se consideran que hay situaciones particulares en las cuales no es obligatorio el secreto profesional, incluso en muchos casos se fijan explícitamente aquellas excepciones a la norma.

2.4.4.3. Justificación del secreto profesional

El secreto profesional es una obligación de confidencialidad, que se impone por la necesidad de que exista una absoluta confianza entre el profesional y quienes acuden a solicitar sus servicios. (CALERO, Mavlllo 2004). Desempeño secretarial. Página 98).

2.4.4.4. Clasificación del secreto profesional

Según: CALERO, Mavillo (2004). Existen tres clases de secretos:

- El secreto natural es independiente de todo contrato, se extiende a todo lo que, ya sea descubierto por casualidad, por investigación personal o por confidencia, y no puede divulgarse.
- El secreto prometido nace de un contrato, de la promesa de guardar silencio después de haber conocido el hecho, ya sea por casualidad, por investigación personal o por confidencia espontánea o provocada.

Un mismo secreto puede ser a la vez natural y prometido. Será natural cuando la cosa de suyo requiera sigilo, pero si además va acompañado de una promesa, también será prometido.

- El secreto confiado también dimana de una promesa explícita o tácita hecha antes de recibir la confidencia de lo que se oculta. Se le comunica que previamente ha prometido, expresa tácitamente por la razón de su oficio o al menos de las circunstancias, guardar silencio, y le es participado lo que se mantenía oculto, añadiendo que se le revela confiado en su promesa bajo el sello del secreto.

2.4.5. El cliente

Según; BAIDA GIL, Aida (June 7th. 2011). El cliente, es la persona más importante de la empresa. Es la persona empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. 7 Claves Para Una Comunicación Efectiva. (Página 132).

2.4.5.1. Comunicación

El comunicarse con claridad, eficacia y asertividad es una virtud importante y clave en algunos ámbitos; especialmente si tienes personas a tu cargo de las que dependen la productividad de tu empresa, laboratorio, etc.

Una comunicación poco asertiva y confusa puede generar malentendidos y problemas, por lo que es importante conocer las siete claves que te ayudarán a comunicarte con mayor eficacia. Tu mensaje tiene que ser:

- Claro. Es importante que el mensaje que quieres comunicar sea claro para que tu audiencia lo entienda bien, y para eso tienes que tenerlo claro tú misma. Porque si tú no estás segura, ellos tampoco lo estarán. Así que antes de hablar o escribir decide qué es exactamente lo que quieres comunicar, cuantos menos puntos mejor.
- Conciso. Di lo que tengas que decir de la forma más sencilla y corta, no te vayas por las ramas.
- Elimina frases o palabras innecesarias, ¿para que utilizar dos párrafos si lo puedes decir en tres frases? Procura, además, que sea fácil de entender. Especialmente si es algo importante, que la gente no tenga que descifrar lo que quieres o leer entre líneas.
- Concreto. Sé específico y da todos los detalles necesarios, ni más ni menos. Que les quede claro qué tienen que hacer, cuándo, cómo y con quién.
- Correcto. Procura adecuar tu estilo de comunicación a tu oyente, fíjate en los términos técnicos, comprueba la ortografía y ¡pronuncia bien los nombres!

- Coherente. Que lo que digas tenga su lógica, que todos los puntos que quieres transmitir estén conectados, se sigan de forma natural y sean relevantes para el mensaje.
- Educado. Ser asertiva no significa ser agresiva, es importante que te comuniques con educación y teniendo siempre en cuenta a la otra persona, especialmente en situaciones delicadas.
- Creativo. No es imprescindible, pero la creatividad es una forma de mantener a tu audiencia interesada y de que se queden con los puntos importantes.

2.4.6. Servicio al cliente

Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes, es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado.

Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. <http://www.paralacomunidad.com/?p=1418>

2.4.6.1. Claves para el éxito en el servicio al cliente

<http://www.paralacomunidad.com/?p=1418>

Una de las primeras acciones en la calidad de servicio, es averiguar quiénes son los clientes, qué quieren y esperan de la organización.

Solo así se podrán orientar los productos y servicios, así como los procesos, hacia la mejor satisfacción de los mismos.

El servicio de calidad al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o el servicio básico.

Para dar el mejor servicio se debe considerar el conjunto de prestaciones que el cliente quiere:

- El valor añadido al producto.
- El servicio en sí.
- La experiencia del negocio.

El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

2.4.6.2. Importancia del servicio al cliente

- Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.
- Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.
- Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste el representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en las dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra satisfacer las necesidades del cliente.

- Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus proveedores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario.
- Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

2.4.6.3. Consejos para desarrollar un buen servicio de atención al cliente

<http://www.paralacomunidad.com/?p=1418>

Aquí hay algunos consejos que pueden ser muy útiles para desarrollar un buen servicio de atención al cliente en su negocio:

- Conozca bien a sus clientes y lo que quieren.
- Escuche a sus clientes y tome en cuenta de sus denuncias y sus consejos.
- Siempre sea útil, incluso si no hay beneficios inmediatos.
- Entrene a sus empleados a tener el mismo nivel de consideración y de respeto que tiene usted para sus clientes.
- De un buen servicio al cliente teniendo siempre un negocio limpio, organizado, y accesible

2.4.6.4. Estrategia del servicio al cliente

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.

- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.

2.5. Hipótesis

“El archivo incide en el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito”

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable independiente

El archivo.

2.6.2. Variable dependiente

Servicio al cliente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

La investigación se ubica en los lineamientos del paradigma crítico propositivo, con un enfoque cuali-cuantitativo.

Con el enfoque cualitativo porque el problema requirió de investigación interna, sus objetivos plantearon una acción inmediata de preguntas a la población que estuvo bajo el trabajo de campo con todos los involucrados en el problema.

Enfoque predominante cuantitativo, porque los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente para comprobar la hipótesis establecida.

3.2. Modalidad básica de la investigación

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información:

- Bibliográfica- documental.
- De campo.
- De interacción social

3.2.1. Bibliográfica – documental

Se adquiere información de fuentes tales como libros, textos e Internet, profundizando el estudio sobre el tema investigativo, posibilitando la comparación y priorización de la información para el tema de investigación.

3.2.2. De campo

La investigadora acudió al lugar donde se producen los acontecimientos reales a estudiarse, actuando en la realidad para recabar información del problema investigado.

3.2.3. De interacción social

Se desarrolló una propuesta de un modelo operativo viable para la solución del problema investigativo.

3.3. Niveles o tipos de investigación

Para realizar la presente investigación, la investigadora estuvo en contacto con la realidad, identificando el problema a estudiarse, permitiendo el planteamiento y formulación de la hipótesis generando una posible solución al problema.

Los niveles o tipos de investigación aplicados en el trabajo de investigación denominado: “El archivo incide en el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito”, fueron los siguientes:

- Exploratorio.
- Descriptivo.
- Asociación de variables.

3.3.1. Exploratorio

La investigación es exploratoria porque sondea las características y particularidades de un problema investigado en un contexto particular; se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática

determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior.

3.3.2. Descriptivo

La investigación es descriptiva, admite analizar, describir la realidad presente, en cuanto a hechos y personas; detallándose además características del problema, tanto en sus causas como en sus consecuencias; fue aplicada para describir y medir con mayor precisión el problema, conociendo las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

3.3.2. Asociación de variables

La investigación permite predicciones estructuradas, analiza la correlación de un sistema de variables, mide relaciones entre variables de los mismos sujetos de un contexto determinado.

3.4. Población y muestra.

3.4.1. Población.

Como el universo de investigación es pequeño se utilizará la población total.

El universo de investigación está conformado por la totalidad de elementos a investigar.

Cuadro No. 1: Población investigada.

Institución	Unidades de Análisis	Muestra	Porcentaje
Clínica Dental Círumax del Distrito Metropolitano de Quito	Empleados	10	100%
	Usuarios	20	100%
	TOTAL	30	100%

Fuente de Investigación: Registro de asistencia.
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo.

3.5. Operacionalización de las Variables.

3.5.1. Operacionalización variable independiente. El Archivo

Cuadro No. 2. Variable Independiente: Sistema de archivo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>El archivo</u> El Archivo es el lugar donde se conservan los documentos elaborados y recibidos por una entidad mediante sistemas de clasificación respetando normas previamente establecidas.</p>	<p>Conservación.</p> <p>Sistemas de clasificación</p> <p>Normas</p>	<p>Protección</p> <p>Medidas preventivas</p> <p>Organización</p> <p>Clasificación</p>	<p>¿La clínica Dental Cirumax aplica estrategias y técnicas específicas, para la protección de los materiales tanto impresos como digitales?</p> <p>¿En la Clínica Dental Cirumax existen medidas preventivas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos?</p> <p>¿La clínica Dental Cirumax para la organización de documentos posee equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo?</p> <p>¿En la clínica Dental Cirumax el ordenamiento de documentos facilita la toma de decisiones?</p> <p>¿La clínica Dental Cirumax posee sistemas de clasificación de documentos?</p> <p>¿Conoce usted las normas y técnicas que posibilitan el manejo y accesibilidad a la información de la institución?</p> <p>¿La clínica Dental Cirumax dispone de un manual guía para la organización, clasificación y conservación de documentos?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo.

3.5. Operacionalización de la variable dependiente. Servicio al cliente.

Cuadro No. 3. Variable dependiente: Servicio al cliente.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>Servicio al cliente</u></p> <p>Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes siguiendo políticas institucionales.</p>	<p>servicio</p> <p>Políticas institucionales.</p>	<p>orientación</p> <p>información</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Asistencia integral</p> <p>Secreto profesional.</p> <p>Evaluación</p>	<p>¿Usted ha recibido una orientación, información, guía e inmediata solución a sus requerimientos?</p> <p>¿Cree usted que el personal de la institución mantiene una comunicación con claridad, eficacia y asertividad?</p> <p>¿Considera usted trascendental la asistencia integral, de calidad y personalizada?</p> <p>¿Considera usted que los profesionales de la clínica dental Cirumax mantienen en secreto la información que han recibido de sus clientes?</p> <p>¿Considera usted que en la clínica existe un proceso que permita evaluar la satisfacción de los clientes?</p> <p>¿Cree usted que los empleados deben ser capacitados en la aplicación de valores como: eficacia, cortesía, humanismo, honestidad?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo.

3.6. Recolección de la información.

Cuadro No. 4: Recolección de información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	10 Empleados. 20 Clientes
3. ¿Sobre qué aspectos?	El archivo. Servicio al cliente
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo.
5. ¿Cuándo?	Fecha: Marzo del 2013
6. ¿Dónde?	Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito
7. ¿Cuántas veces?	Dos: Pilotaje. Encuesta general.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Técnica: Encuestas.
9. ¿Con qué?	Instrumento: cuestionario.
10. ¿En qué situación?	En una situación favorable, en las oficinas de la institución.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

3.7. Procesamiento y análisis

3.7.1. Procesamiento

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinentes y otras.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

3.7.2. Análisis.

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta aplicada a los empleados de la Clínica Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.

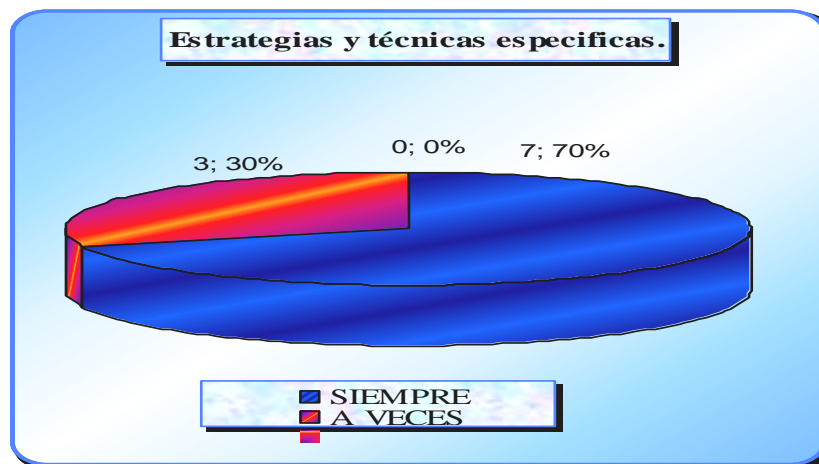
Pregunta No. 1: ¿La Clínica Dental Cirumax aplica estrategias y técnicas específicas, para la protección de los materiales tanto impresos como digitales?

Cuadro No. 5: Estrategias y técnicas específicas.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	30%
A veces	7	70%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Grafico No. 5: Estrategias y técnicas específicas.



Análisis

En la presente pregunta los funcionarios encuestados en un porcentaje del 30% afirman que la Clínica Dental Cirumax siempre se aplica estrategias y técnicas específicas, para la protección de los materiales tanto impresos como digitales; mientras que, el 70% manifiesta que en la Clínica Dental Cirumax a veces se aplica estrategias y técnicas específicas, para la protección de los materiales tanto impresos como digitales, mientras que el 0% dice que nunca.

Interpretación

De los datos obtenidos en las encuestas se obtiene que en la Clínica Dental Cirumax a veces se aplique estrategias y técnicas específicas, para la protección de los materiales tanto impresos como digitales limitando la gestión, la calidad y la velocidad de información, dificultando la competitividad en el servicio prestado.

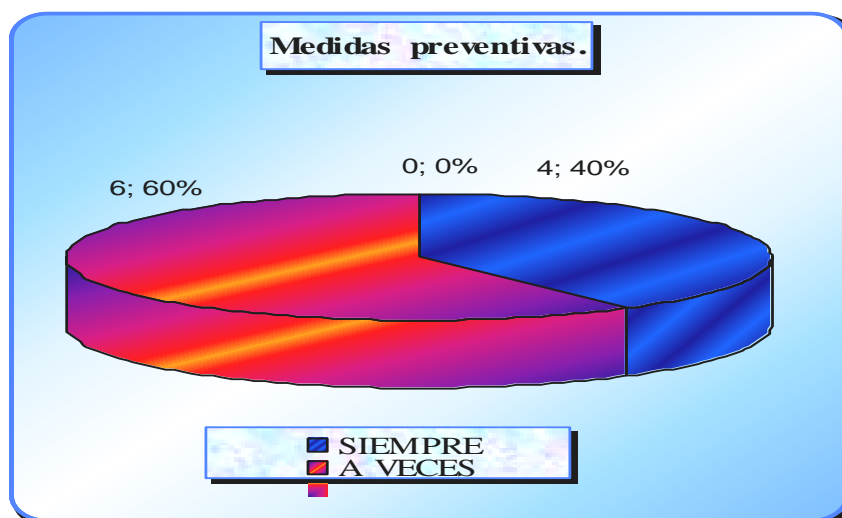
Pregunta No. 2: ¿En la clínica Dental Cirumax existen medidas preventivas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos?

Cuadro No. 6: Medidas preventivas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	40%
A veces	6	60%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo.

Grafico No. 6: Medidas preventivas



Análisis

En la presente pregunta los funcionarios encuestados en un porcentaje del 40% afirman que en la clínica Dental Cirumax siempre existen medidas preventivas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos; mientras que un 60% expresa que en la institución a veces existen medidas preventivas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos, y un 0% manifiesta que nunca.

Interpretación

De los datos obtenidos la mayoría de funcionarios indican que en la Clínica Dental Cirumax a veces existen medidas preventivas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos generando daños que pueden producirse por las condiciones de temperatura y humedad relativas a los depósitos de documentos, ejerciendo un impacto significativo y perdurable en los materiales bibliográficos.

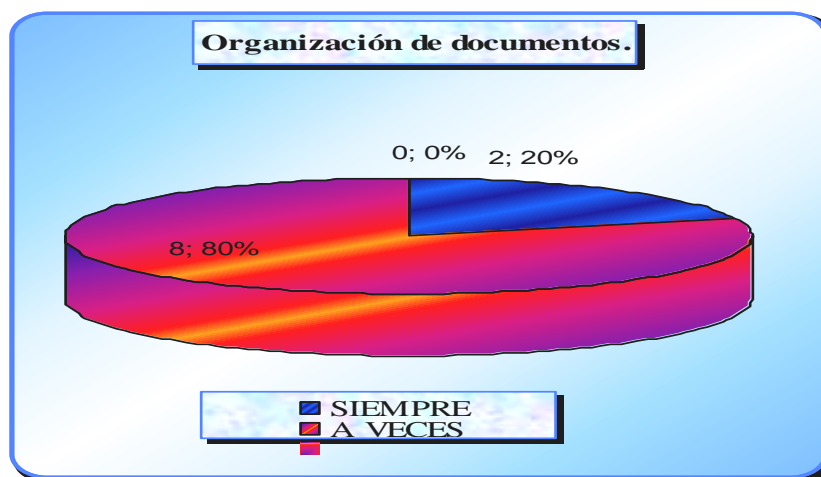
Pregunta No. 3: ¿La clínica Dental Cirumax para la organización de documentos posee equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo?

Cuadro No. 7: Organización de documentos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	20%
A veces	8	80%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Grafico No.7: Organización de documentos.



Análisis

En la presente pregunta los funcionarios encuestados en un porcentaje del 20% afirman que la clínica Dental Cirumax para la organización de documentos siempre posee equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo; mientras que un 80% expresa que la institución para la organización de documentos a veces posee equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo, un 0% expresa que nunca.

Interpretación

De los datos obtenidos se evidencia que la Clínica Dental Cirumax para la organización de documentos no posee equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo, limitando la eficiencia del archivo dificultando el procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros en forma sistemática obstaculizando la localización de los documentos.

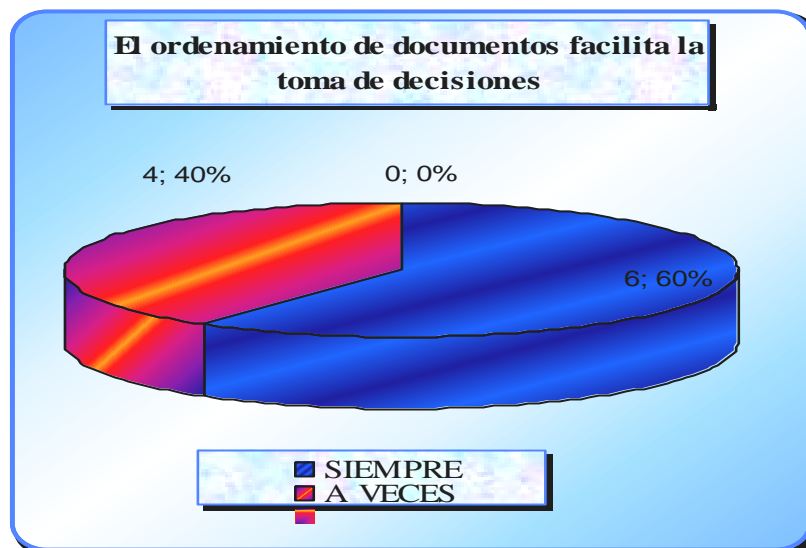
Pregunta No. 4: ¿En la clínica Dental Cirumax el ordenamiento de documentos facilita la toma de decisiones?

Cuadro No. 8: El ordenamiento de documentos facilita la toma de decisiones.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
A veces	4	40%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios
 Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Grafico No. 8: El ordenamiento de documentos facilita la toma de decisiones.



Análisis

En la presente pregunta los funcionarios encuestados en un porcentaje del 60% afirman que en la Clínica Dental Cirumax el ordenamiento de documentos siempre facilita la toma de decisiones; mientras que un 40% el ordenamiento de documentos a veces facilita la toma de decisiones y un 0% expresa que el ordenamiento de documentos nunca facilita la toma de decisiones.

Interpretación

El mayor porcentaje de las encuestas dan como resultado que el ordenamiento de documentos facilita la toma de decisiones posibilitando el control de las operaciones y el perfeccionamiento personal, profesional y laboral; influyendo en el progreso empresarial y social.

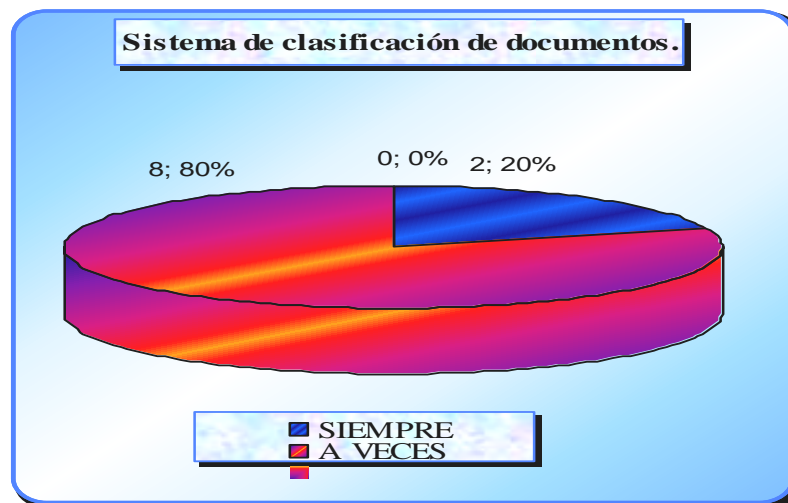
Pregunta No. 5: ¿La clínica Dental Cirumax posee sistemas de clasificación de documentos?

Cuadro No. 9: Sistema de clasificación de documentos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	20%
A veces	8	80%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Grafico No. 9: Sistema de clasificación de documentos.



Análisis

En la presente pregunta los encuestados en un porcentaje del 20% afirman que la institución siempre posee sistemas de clasificación de documentos; mientras que un 80% expresa que a veces posee sistemas de clasificación de documentos y un 0% dice que la Clínica nunca posee sistemas de clasificación de documentos

Interpretación

De los resultados de las encuestas realizadas podemos manifestar que la clínica Dental Cirumax a veces posee sistemas de clasificación de documentos limitando su función analítica en el almacenamiento y la posterior recuperación dificultando la sistematización de una variedad de documentos informativos influyendo en el prestigio e imagen institucional.

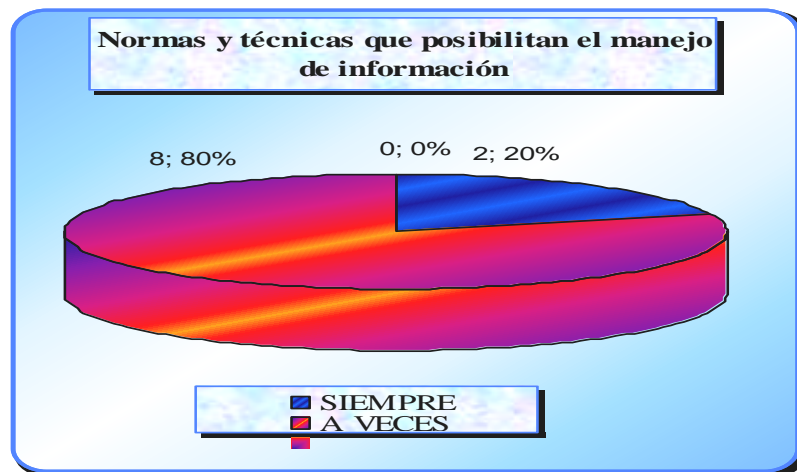
Pregunta No. 6: ¿Conoce usted las normas y técnicas que posibilitan el manejo y accesibilidad a la información de la institución?

Cuadro No. 10: Normas y técnicas que posibilitan el manejo de información

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	20%
A veces	8	80%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Grafico No. 10: Normas y técnicas que posibilitan el manejo de información.



Análisis

En la presente pregunta los funcionarios encuestados en un porcentaje del 20% afirman que conoce las normas y técnicas que posibilitan el manejo y accesibilidad a la información de la institución; mientras que un 80% afirma que a veces conoce las normas y técnicas que posibilitan el manejo y accesibilidad a la información de la institución, y un 0% afirma que desconoce.

Interpretación

En las encuestas realizadas los funcionarios encuestados manifiestan que a veces conoce las normas y técnicas que posibilitan el manejo y accesibilidad a la información de la institución limitando la capacidad para localizar la información.

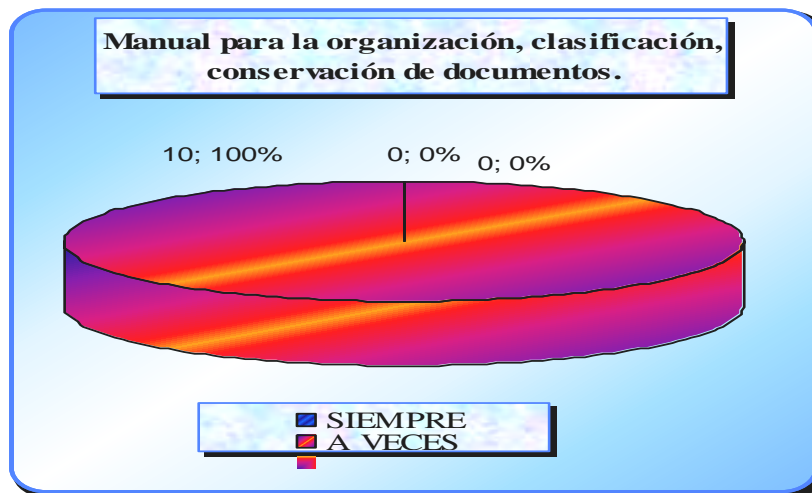
Pregunta No. 7: ¿La clínica Dental Cirumax dispone de un manual para la organización, clasificación y conservación de documentos?

Cuadro No. 11: Manual para la organización, clasificación, conservación de documentos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	10	100%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Grafico No. 11: Manual para la organización, clasificación, conservación de documentos.



Análisis

En la presente pregunta los encuestados en un porcentaje de 100% expresan que la Clínica Dental Cirumax no dispone de un manual para la organización, clasificación y conservación de documentos

Interpretación

En las encuestas realizadas se obtuvo que la Clínica Dental Cirumax no dispone de un manual para la organización, clasificación y conservación de documentos obstaculizando el desarrollo de actividades administrativas y técnicas destinados a la planificación, manejo, organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final dificultando su utilización conservación.

4.2. Encuesta aplicada a los clientes de la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.

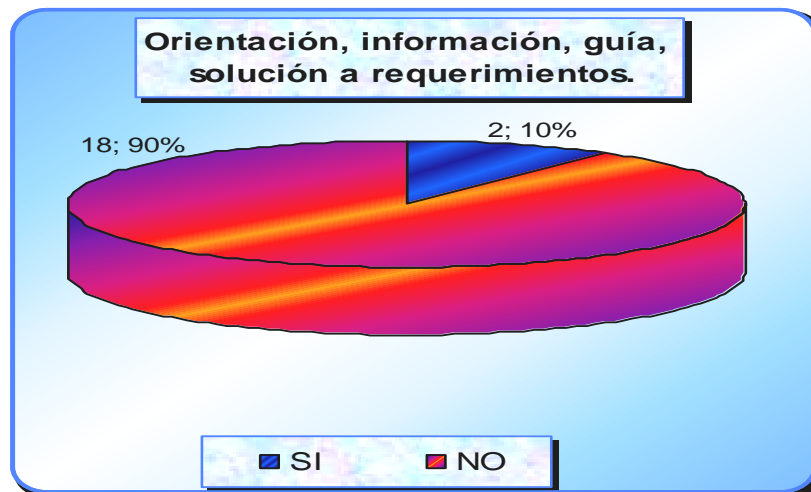
Pregunta No. 1: ¿Usted ha recibido una orientación, información, guía e inmediata solución a sus requerimientos?

Cuadro No. 12: Orientación, información, guía, solución a requerimientos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10%
A veces	18	90%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo.

Grafico No. 12: Orientación, información, guía, solución a requerimientos.



Análisis

Del total de encuestados indica el 10% siempre recibe una orientación, información, guía e inmediata solución a sus requerimientos, mientras el 90% a veces recibe una orientación, información, guía e inmediata solución a sus requerimientos, y, un 0% nunca.

Interpretación

De las encuestas realizadas en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito la mayor parte de los clientes a veces ha recibido una orientación, información, guía e inmediata solución a sus requerimientos dificultando el desarrollo de actividades interrelacionadas perjudicando en el prestigio e imagen institucional.

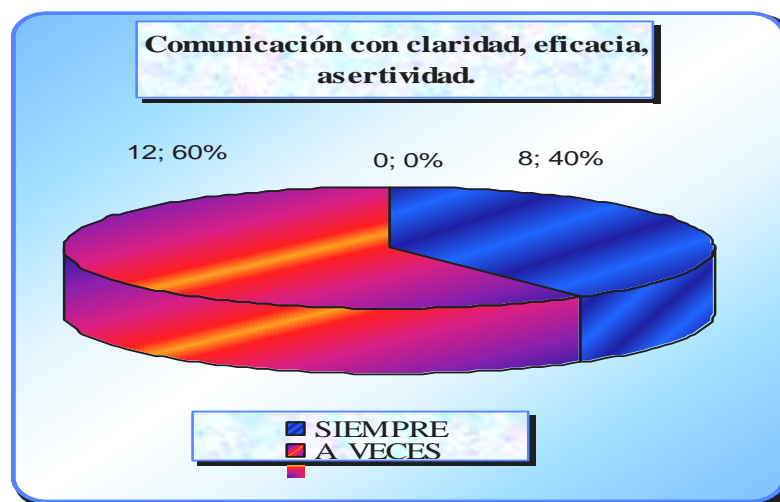
Pregunta No. 2: ¿Cree usted que el personal de la institución mantiene una comunicación con claridad, eficacia y asertividad?

Cuadro No. 13: Comunicación con claridad, eficacia, asertividad.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	40%
A veces	12	60%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Gráfico No. 13: Comunicación con claridad, eficacia, asertividad.



Análisis

En la presente interrogante los encuestados en un porcentaje de 40% consideran que el personal de la institución siempre mantiene una comunicación con claridad, eficacia y asertividad, mientras que el 60% a veces considera que el personal de la institución no mantiene una comunicación con claridad, eficacia y asertividad, y, un 0% expresa que nunca.

Interpretación

De las encuestas realizadas se concluye que el personal de la institución no mantiene una comunicación con claridad, eficacia y asertividad limitando la productividad de la empresa, con una comunicación poco asertiva y confusa generando malentendidos y problemas dificultando la determinación de las necesidades del cliente.

Pregunta No. 3: ¿Considera usted trascendental la asistencia integral, de calidad y personalizada?

Cuadro No. 14: Asistencia integral de calidad y personalizada.

Siempre	20	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Grafico No. 14: Asistencia integral de calidad y personalizada.



Análisis

En la presente pregunta, los encuestados en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito en un porcentaje del 100% manifiesta que es trascendental la asistencia integral, de calidad y personalizada, mientras que el 0% manifiesta que a veces y un 0% expresa que nunca.

Interpretación

De las encuestas realizadas se puede concluir que es trascendental la asistencia integral, de calidad y personalizada para fortalecer el nivel intelectual, conocimientos y habilidades propias, que busca constantemente acrecentar su competencia para mejorar la calidad de sus servicios.

Pregunta No. 4: ¿Considera usted que los profesionales de la clínica dental Cirumax mantienen en secreto la información que han recibido de sus clientes?

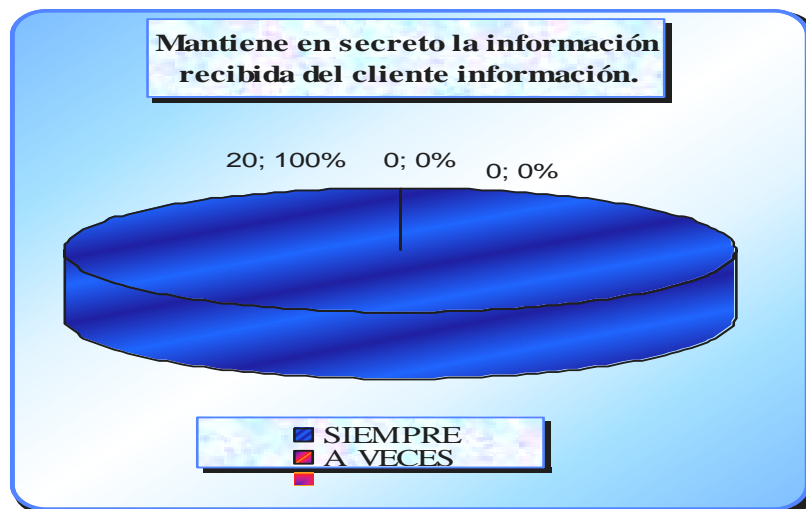
Cuadro No. 15: Mantiene en secreto la información recibida del cliente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Gráfico No. 15: Mantiene en secreto la información recibida del cliente información.



Análisis

En la presente pregunta, los encuestados en un porcentaje del 100% manifiesta que los profesionales de la clínica dental Cirumax mantienen en secreto la información que han recibido de sus clientes.

Interpretación

Los profesionales de la clínica dental Cirumax mantienen en secreto la información que han recibido de sus clientes considerándose una obligación de confidencialidad, que se impone por la necesidad de que exista una absoluta confianza entre el profesional y quienes acuden a solicitar sus servicios.

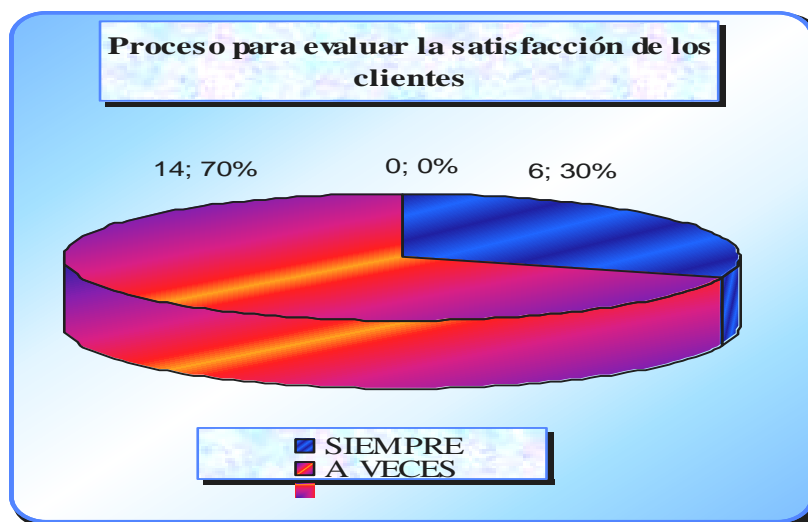
Pregunta No. 5: ¿Considera usted que en la clínica existe un proceso que permita evaluar la satisfacción de los clientes?

Cuadro No. 16: Proceso para evaluar la satisfacción de los clientes.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	30%
A veces	14	70%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Gráfico No. 16: Proceso para evaluar la satisfacción de los clientes.



Análisis

En la presente pregunta, los clientes encuestados en un 30% manifiestan que existe un proceso que permita evaluar la satisfacción de los clientes, mientras que un 70% expresan que a veces existe un proceso que permita evaluar la satisfacción de los clientes, y un, 0% expresa que nunca.

Interpretación

En el resultado de encuestas realizadas se evidencia que no existe un proceso que permita evaluar la satisfacción de los clientes limitando el desarrollo y progreso de la institución, dificultando el crear y mantener la relación con cada cliente y entenderlo, obstaculizando la coordinación de los equipos de trabajo, el desarrollo de la responsabilidad incluyendo en el campo laboral.

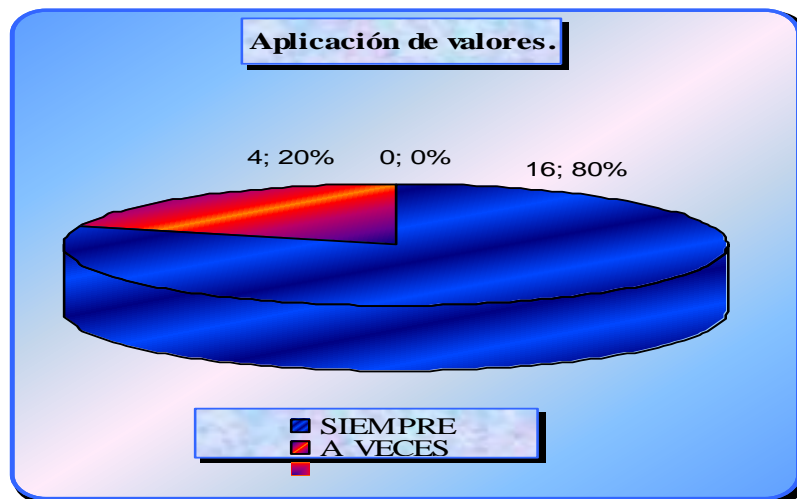
Pregunta No. 6: ¿Cree usted que los empleados deben ser capacitados en la aplicación de valores como: eficacia, cortesía, humanismo, honestidad?

Cuadro No. 17: Aplicación de valores.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	80%
A veces	4	20%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Grafico No. 17: Aplicación de valores.



Análisis

En la presente pregunta, los encuestados manifiestan en un 80% que los empleados deben ser capacitados en la aplicación de valores como: eficacia, cortesía, humanismo, honestidad, mientras que el 20% de encuestados manifiesta que los empleados a veces deben ser capacitados en la aplicación de valores como: eficacia, cortesía, humanismo, honestidad, y un 0% expresa que nunca.

Interpretación

Se concluye que los empleados deben ser capacitados en la aplicación de valores como: eficacia, cortesía, humanismo, honestidad, conllevando al mejoramiento del servicio al cliente mediante la aplicación de estrategias para alcanzar el éxito profesional e institucional.

4.3. Verificación de la hipótesis

GARCIA FERRER, 2006. Pág. 171. “El contraste de la Chi cuadrada se va a convertir en la prueba que determine la existencia de dependencia entre las variables analizadas”.

Para saber si este valor es lo suficientemente elevado habría que comprobarlo con el valor de las tablas estadísticas de este contraste, considerando un nivel de confianza del 95% y los grados de libertad correspondientes.

4.3.1. Modelo Lógico

Hipótesis Alternativa

H1.- El archivo si incide en el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.

Hipótesis Nula

Ho.- El archivo no incide en el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.

4.3.2. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

4.3.3. Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

4.3.3.1. Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

4.3.3.2. Fórmula de los grados de libertad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (f-1) (c-1) \quad 1 \text{ Gl} = 3,841$$

$$Gl = (2-1) (2-1) \quad X_t = 3,841$$

$$Gl = (1) (1)$$

$$Gl = 1$$

4.3.3.3. Fórmula de la Chi- Cuadrado

$$X_c^2 = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

Dónde:

X^2 = Cantidad elevada al cuadrado.

\sum = Sumatoria.

fo = Frecuencia observada.

fe = Frecuencia esperada.

El CHI2 se fundamenta en la tabla de contingencia, se selecciona la interrogante N. 2, para la variable independiente y la interrogante N. 6 para la variable dependiente.

4.3.4.1. Preguntas al personal

Cuadro No. 18: Preguntas al personal

Personal

Preguntas	Criterios a favor	Criterios en contra
1	3	7
2	4	6
3	2	8
4	6	4
5	2	8
6	2	8
7	0	10
TOTAL	19	51

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

4.3.4.2. Preguntas a los clientes.

Cuadro No. 19: Preguntas a los clientes.

Cientes

Preguntas	Criterios a favor	Criterios en contra
1	2	18
2	8	12
3	20	0
4	20	0
5	6	14
6	16	4
TOTAL	72	48

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

4.3.4.3. Frecuencias observadas

Cuadro No. 20: Frecuencias Observadas

	Criterios a favor	Criterios en contra	Total
Personal	19	51	70
Cliente	72	48	120
total	91	99	190

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

4.3.4.4. Frecuencias Esperadas.

Cuadro No. 21: Frecuencias Esperadas.

	Criterios a favor	Criterios en contra	Total
Personal	33,52	36,48	70
Cliente	57,48	62,52	120
total	91	99	190

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

4.4. Zona de aceptación y rechazo de las hipótesis.

Se acepta H_0 si $X^2_c \leq a X^2_t$

$$X^2_c = \sum \left(\frac{fo-fe}{fe} \right)^2$$

Cuadro No. 22. Cálculo de X^2_c

Frecuencias Observadas	Frecuencias Esperadas	FO - FE²	FO - FE² /E
19	33,52	210,83	6,28
51	36,48	210,83	5,78
72	57,48	210,83	3,68
48	62,52	210,83	3,37
		X²_c	19,11

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

4.5. Zona de rechazo y aceptación de las hipótesis.

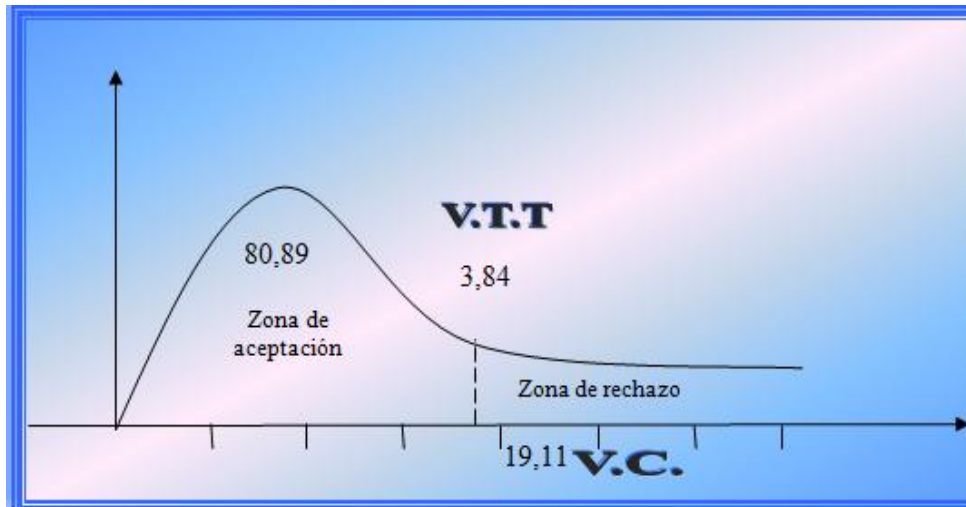


Gráfico No: 18. Zona de aceptación de la Hipótesis
Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

4.6. Regla de decisión.

$$R (H_0) \text{ si } X_c^2 \geq X_t^2$$

$$\text{Se acepta } H_0 \text{ si } X_c^2 < X_t^2$$

4.6.1. Conclusión.

Con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X_c^2 es de 19,11; este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X_t^2 por tanto se acepta la hipótesis nula (H_a). El archivo incide en el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de realizadas las encuestas a funcionarios y clientes, de la Clínica Dental Cirumax, en el Distrito Metropolitano de Quito, se obtiene las siguientes conclusiones y recomendaciones:

5.1. Conclusiones.

- En la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito la mayor parte de los clientes no ha recibido una orientación, información, guía e inmediata solución a sus requerimientos manteniendo una comunicación inadecuada limitando la productividad de la empresa, dificultando la determinación de las necesidades del cliente.
- La institución no posee equipos funcionales para la organización de documentos, factor limitante para el fortalecimiento de la eficiencia, el control de las operaciones obstaculizando la localización de documentos, y la eficiencia del archivo.
- De las encuestas realizadas, se puede concluir que es trascendental la asistencia integral, de calidad y personalizada para fortalecer el nivel intelectual, conocimientos y habilidades propias enfocadas en el mejoramiento de la calidad en el servicio.
- La Clínica Dental Cirumax no dispone de un manual para la organización, clasificaron y conservación de documentos obstaculizando el desarrollo de actividades administrativas y técnicas ejerciendo un impacto significativo

en el deterioro de la documentación y escritos generados por la institución a través del tiempo.

5.2. Recomendaciones.

En la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito se recomienda:

- Brindar una orientación, información, guía inmediata para la solución a sus requerimientos de los clientes, manteniendo una comunicación clara, eficaz y asertiva fortaleciendo la productividad de la empresa mediante la determinación de las necesidades del cliente.
- Fortalecer la eficiencia, y control de las operaciones de clasificación para el manejo adecuado del archivo posibilitando la localización de documentos, mediante la aplicación de procedimientos al clasificar, organizar y conservar los registros en forma sistemática.
- Es trascendental reforzar la asistencia integral, de calidad y personalizada para fortalecer el nivel intelectual, conocimientos y habilidades propias enfocadas en el mejoramiento de la calidad en el servicio generando confianza y credibilidad entre el profesional y quienes acuden a solicitar el servicio.
- Elaborar un manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente mediante la organización, clasificación y conservación de documentos permitiendo el desarrollo de actividades administrativas y técnicas ejerciendo un impacto significativo en la conservación y preservación de documentos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. Título

Elaboración de un manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax.

6.1.2. Unidad ejecutora

Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.

6.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios directos

- Funcionarios de la Clínica Dental Cirumax
- Clientes

Beneficiarios indirectos

- Director de la Clínica Santa Lucia

6.1.4. Ubicación:

- **País:** Ecuador.
- **Región:** Sierra.

- **Provincia:** Pichincha.
- **Distrito:** Quito
- **Parroquia:** Cotocollao
- **Servicio:** Privado
- **Tipo de beneficiarios:** Personal femenino y masculino
- **Orientación:** Institución privada

6.1.5. Equipo técnico responsable

- **Director:** Dra. Ana María Andrade
- **Investigadora:** Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

6.1.6. Costo:

- \$ 240

6.2. Antecedentes de la propuesta

Los resultados de la investigación realizada en la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito, determinan que no posee un sistema de archivos que posibilite guardar, localizar, almacenar y custodiar los documentos y conservación de la información, generando desconfianza e inseguridad en el servicio brindado al cliente.

En la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito la mayor parte de los clientes no ha recibido una orientación, información, guía e inmediata solución a sus requerimientos manteniendo una comunicación inadecuada limitando la productividad de la empresa, dificultando la determinación de las necesidades del cliente.

La institución no posee equipos funcionales para la organización de documentos, factor limitante para el fortalecimiento de la eficiencia, el control de las operaciones obstaculizando la localización de documentos, y la eficiencia del archivo.

De las encuestas realizadas, se puede concluir que es trascendental la asistencia integral, de calidad y personalizada para fortalecer el nivel intelectual, conocimientos y habilidades propias enfocadas en el mejoramiento de la calidad en el servicio.

La Clínica Dental Cirumax no dispone de un manual para la organización, clasificación y conservación de documentos obstaculizando el desarrollo de actividades administrativas y técnicas ejerciendo un impacto significativo en el deterioro de la documentación y escritos generados por la institución a través del tiempo.

6.3. Justificación

En la Dirección Metropolitana de Catastro de Quito se evidencia que el inadecuado servicio al usuario se ha generado por la escasa capacitación y aplicación de técnicas y procedimientos enfocados en el mejoramiento de la calidad de servicio al usuario perjudicando en el desarrollo organizacional.

En este sentido, la propuesta de elaborar un manual de gestión administrativa secretarial para el mejoramiento del servicio al usuario en la Dirección Metropolitana de Catastro de Quito, contribuye en el fortalecimiento del conocimiento en el área secretarial, posibilitando un entre el usuario y el funcionario mediante una construcción de relaciones interpersonales.

El manual permitirá incrementar conocimientos relacionados con la gestión administrativa secretarial, desarrollando actividades para atender con calidad,

mejorando las habilidades comunicacionales, brindando una atención eficiente y eficaz, apoyando en el desarrollo interpersonal.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Elaborar un manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Socializar el manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax.
- Ejecutar talleres de socialización para capacitar a los funcionarios en normas y reglas para mejorar el manejo del archivo contribuyendo en el prestigio e imagen institucional.
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de un manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax.

6.5. Análisis de factibilidad

Elaborar manual de los tipos de archivo secretarial para el mejoramiento del servicio al cliente, es factible porque la empresa cuenta con el personal dispuesto al desarrollo del taller.

Además existe el equipo necesario para la socialización del mismo, resaltándose que posee infraestructura física idónea para trabajar con el personal y sobre todo

se cuenta con el apoyo de la Dra. Ana María Propietaria de la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito, incentivando al desarrollo profesional.

6.5.1. Factibilidad Política

La elaboración del manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax posibilitando la organización, conservación y recuperación de la documentación, en cualquier momento; a través de diversas formas de clasificación de documentos, contribuyendo en el mejoramiento del servicio al cliente alcanzando el éxito institucional y profesional.

6.5.2. Factibilidad técnica

La investigadora posee los conocimientos, habilidades, destrezas, creatividad para aplicar los principios, bases, lineamientos, procedimientos y normas necesarios encaminados a la protección de la documentación sensible de la Clínica Dental Cirumax, de sus miembros, clientes, del conocimiento y divulgación a personas o instituciones no autorizadas.

6.5.3. Factibilidad social - educativa.

La propuesta se constituye en un documento de carácter educativo pudiendo ser utilizado por los funcionarios en los organismos formando el sistema de archivos en referencia a la conservación de la documentación mientras dura su trámite o la necesidad de uso, orientando sobre cómo se han de crear, conservar, gestionar o administrar los escritos institucionales. El manual está elaborado con la finalidad de modificar el modo de vida del área secretarial, revelando la información para garantizar su aceptación dentro de la Clínica Dental Cirumax

6.5.4. Factibilidad Tecnológica

La gestión administrativa secretarial exige el cumplimiento de normas y reglas para la creación, conservación y clasificación documental permitiendo una mejor organización, trámite, consulta, conservación y disposición final de los documentos, procesos que reflejan la mejor imagen de la empresa.

El presente manual constituye una herramienta de trabajo que protocoliza las actuaciones de los profesionales contribuyendo a la gestión administrativa y a la gestión documental, permitiendo una mejor organización, trámite, consulta, conservación y disposición final de los documentos, procesos que reflejan la mejor imagen de la empresa.

6.5.5. Factibilidad Organizacional.

La nueva administración del siglo XXI, está orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, mediante la aplicación de normas, procedimientos para alcanzar determinados objetivos relacionados con la conservación del archivo y el servicio eficaz brindado al cliente.

6.5.5. Factibilidad de Equidad de género.

El manual de normas y reglas se encamina al mejoramiento del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax, documento que puede ser utilizado por hombre y mujeres de diferentes comportamientos, aspiraciones y necesidades considerándose que la función principal del archivo consiste en la conservación documental brindando igualdad de oportunidades al género femenino y masculino en todos los ámbitos de la sociedad, que sean libres para desarrollar sus capacidades personales y para tomar decisiones.

6.5.6. Factibilidad Ambiental

La protección y preservación del patrimonio documental, bibliográfico y hemerográfico implican, su control físico y su control intelectual, procurando que las condiciones básicas permitan la conservación de los soportes originales de la información; siendo preciso contar con instrumentos de consulta que permitan recuperar en forma oportuna y eficaz dicha información, desarrollando el conocimiento, habilidades y capacidades que le permitan al funcionario o funcionaria fortalecer competencias en el ámbito laboral.

6.5.7. Factibilidad Legal

La elaboración de un manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax se basa en normas, reglas y procedimientos para el control sistemático de los documentos archivísticos, desde su incorporación al sistema hasta su disposición final.

A través del establecimiento de los procedimientos que regulen su organización, mantenimiento, almacenamiento, acceso, uso, transferencia, eliminación o conservación permanente.

6.6. Fundamentación

6.6.1. Fundamentación psicológica

“Para analizar la atención al cliente desde el punto de vista psicológico, debe prestarse atención a la identificación de prioridades y necesidades que tienen los clientes y lograr satisfacerlas al máximo” (ARIAS, Sonia. 2012). Atención al cliente. (Pagina 54).

En la presente propuesta se emplea métodos para fortalecer el manejo y clasificación del archivo, en relación con el mejoramiento del servicio al usuario

involucrando a los empleados basándose en la documentación generada y recibida, con el propósito de generar procedimientos para el adecuado manejo, uso y disposición de la documentación que se encuentren en el archivo.

6.6.2. Fundamentación Social

“Debemos demostrar un trato amable y cordial con todos nuestros clientes, hacerles notar que estamos para servirlo, que estamos interesados en su satisfacción, no sólo debemos preocuparnos por buscar nuevos clientes, sino también, por mantener a los antiguos, pues estos al ser consolidados, son lo que hacen crecer el negocio”. (ARIAS, Sonia. 2012. Consejos para brindar un buen servicio al cliente. P. 43).

Los clientes son cada vez más exigentes, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido y eficaz, razón por la cual en la Clínica Cirumax el sistema de archivo conlleva al desarrollo de actitudes y valores que impactan en el crecimiento personal y social asumiendo el reto de ser protagonista de un proceso de cambio e innovación en la clasificación, conservación y preservación documental.

6.6.3. Fundamentación Filosófica

Expresa que “es trascendental la capacitación del personal, todos deben estar motivados en el archivo y conservación documental, brindando una buena atención, al cliente, mostrando un trato amable y cordial”. Importancia del archivo en una empresa moderna. (MARIN, Kenia. 2011).

La propuesta establecida funciona como un instrumento capaz de satisfacer necesidades humanas se encuentra enfocado en el desarrollo intelectual, comportamental actitudinal considerándose que un archivo es la memoria colectiva de una empresa, precisando que el conocimiento de su manejo y preservación facilite la labor de los involucrados.

6.6.4. Fundamentación sociológica

“Las empresas y la administración utilizan cada vez más las comunicaciones electrónicas; los mensajes y documentos electrónicos son la forma habitual de realizar transacciones debiendo ser almacenados correctamente”. (SANCHEZ, Lucila. 2011). El archivo documental en el desarrollo de la sociedad.

La conservación preventiva de los soportes para garantizar la permanencia de la información y del valor jurídico del documento es uno de los principios que rigen la gestión de los archivos facilitando la precisión de la búsqueda y la recuperación gracias a la automatización de los instrumentos de descripción brindando la posibilidad de acceder a los documentos por vía telemática intercambiando, compartiendo y participando en la organización a través de Internet.

6.6.5. Fundamentación Axiológica

La investigación busca rescatar los valores de responsabilidad y compromiso, en los funcionarios de Clínica Dental Cirumax para que asuman de una manera crítica y con orientación futurista, el reto de convertir a este organismo en un modelo de gestión por su lealtad, responsabilidad y honestidad en el servicio considerándose que en toda organización las finalidades del archivo son:

- Ser el centro de la información y de la documentación.
- Proporcionar los mejores servicios al menor coste.
- Ser un instrumento que ayude a conocer el funcionamiento de otros servicios.
- Asegurar la conservación de los documentos.

6.6.6. Fundamentación Legal.

Sección tercera. Comunicación e Información:

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

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

6.6.7. Fundamentación teórica

6.6.7.1. Talleres de sensibilización.

Los talleres de sensibilización no están rígidamente estructurados, se enfocan en los sentimientos, emociones, conductas e interacciones que los individuos experimentan como grupo en el aquí y el ahora; básicamente el sujeto del cambio es la persona. (FRANCO A. Marco. 2005).

El participante se enfrenta a sí mismo, se confronta con su propia imagen y con la percepción que los demás miembros del grupo tienen de él/ella, propiciando un cambio de conducta.

El facilitador desarrolle un ambiente socio-emocional de confianza, con la finalidad de que los participantes puedan experimentar otras conductas ante situaciones nuevas mediante juegos y dinámicas de grupo.

Los talleres de sensibilización realizados por un profesional experto en desarrollo organizacional son una experiencia positiva y una buena oportunidad para conocer la realidad de cada integrante de la comunidad administrativa y mejorar sus habilidades interpersonales.

¿Para qué diseñar talleres de sensibilización?

Para crear conciencia en la comunidad, sobre la aplicación y utilización de normas de atención al cliente encaminada al fortalecimiento de la gestión administrativa contribuyendo en la mejora del desempeño en las labores optimizando su gestión y procesos, garantizando su operatividad y eficiencia.

Fases para el diseño de talleres de sensibilización.

Según: FRANCO A. Marco. (2005). El taller de sensibilización comprende cuatro sesiones:

1ª Sesión de Inicio.- Hace referencia a la formación de la comunidad de aprendizaje” en la que se presentan los objetivos del taller y se establecen los acuerdos para su desarrollo.

2ª Conociéndome.- Aborda elementos para el autoconocimiento de los participantes con el planteamiento de los temas, de archivo en relación a la conservación preventiva de los soportes para garantizar la permanencia de la información.

3ª Abriendo canales.- Se manejan los temas que nos llevan a considerar el almacenamiento, la recuperación y la protección el archivo que significa custodiar y guardar, conllevando al manejo, control de documentos, incluyendo la utilización, creación y responsabilidad en su conservación.

4ª Sesión de Cierre.- Que tiene como objetivo integrar los temas tratados en todas las sesiones, por medio de una reflexión grupal, permitiendo a los participantes identificar la experiencia.

La metodología propuesta para el desarrollo de las sesiones parte, de aprendizajes colaborativo, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal y el planteamiento de propuestas de acuerdo a sus intereses y necesidades, para llegar finalmente a conclusiones que sintetizen la experiencia y el conocimiento.

6.6.8. Manual de normas y procedimientos

Las normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la institución u organización. De acuerdo a la necesidad, en la actualidad se cuenta con manuales que guían otras actividades, como las siguientes: (FRANCO A. Marco. 2005).

- Manual para Especialistas. Agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación para determinadas actividades o tareas; por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.
- Manual del Empleado. Su propósito es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como para posterior entrenamiento, este manual es útil para niveles intermedios u operativos.
- Manual de Contenido Múltiple. La mayoría de los manuales de oficina están diseñados intencionalmente para varios fines.

- **Manuales de Finanzas.** Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen instrucciones numerosas y específicas para proteger los bienes de la institución y asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.
- **Manuales del Sistema.** Este manual debe ser desarrollado a medida que se lleva a cabo el sistema, y está constituido por un grupo de manuales o partes y estructurado con los objetivos del sistema, datos, arquitectura física del sistema, índice de componentes, etc.
- **Manual de Calidad.** Es importante que los requisitos y el contenido del sistema y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer, misma que suministra los lineamientos para el desarrollo de los manuales de calidad.

6.6.9. Los archivos y su importancia.

“El archivo analiza las agrupaciones documentales del fondo o fondos documentales de la entidad donde labora, investiga cómo fueron conformadas, indaga sobre la metodología que emplean para clasificar la documentación. (OCA, Ismeria. 2011).

La organización de los archivos, está encaminado al desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos; ya que estos son la justificación de su existencia y también son el referente para la toma de decisiones; para esto tienen en cuenta:

- Conocimiento previo del estado general de la documentación.
- Nivel de organización documental.

- Estado físico de la documentación.
- Condiciones físico - ambientales de los depósitos.
- Conocimiento de la historia de la documentación.
- Conocimiento de las entidades productoras.

6.6.9.1. Objetivo del archivo

El objetivo principal es promover la economía y eficacia en la planificación, organización y control. Organizar un archivo requiere la utilización de un método preestablecido, en el que estén implicados todos los responsables de la oficina.

6.6.9.2. Ubicación del archivo

Los archivos se encuentran en un lugar o espacio físico donde se guardan los documentos (estantes, archivos metálicos, gaveteros), también lo podemos encontrar en un programa ó sistemas de computadoras que manejan y manipulan los funcionarios de cada dependencia. Manejo de documentos y archivo. (OCA, Ismeria. 2011. P. 87).

Se archivan los escritos con el fin de conservar en buen estado y seguros los documentos, también para acceder a ellos de manera fácil en el momento que se han requerido, para brindar un buen servicio al solicitante y que este se requiera en un momento dado y su ubicación sea rápida y oportuna.

6.6.10. Funciones de los archivos.

OCA, Ismeria. (2011). La funciones principales del archivo son las siguientes:

- Reunir ordenadamente todos los documentos que circulan en la empresa.
- Asegurar la perfecta conservación de los documentos.
- Asegurar la máxima rapidez en la localización y envío de los documentos requeridos por las diversas dependencias de la empresa.

6.6.10.1. Ordenamiento de los documentos

Los documentos son colocados en un mismo orden, debidamente clasificados, realizando el soporte de almacenamiento de datos y esto se puede realizar utilizando el sistema alfabético, numérico, geográfico o por asunto.

6.6.10.2. Elementos constituyen el Sistema de Archivos

Los elementos que constituyen el sistema de archivos son: (OCA, Ismeria. 2011. P. 87).

Los archivos de gestión u oficina, que conservan la documentación que generan hasta el final de su tramitación y durante el periodo de vigencia administrativa, que en líneas generales se estima de 3 a 5 años.

El Archivo General, unidad especializada en las funciones de gestión, conservación (temporal o indefinida), acceso y consulta de los documentos.

Los tipos de archivos forman parte del Sistema Archivístico, responden a las diferentes fases del ciclo de vida de la documentación administrativa.

Los documentos de Archivo son los mismos desde que se producen en la oficina hasta que son depositados en un archivo histórico; sin embargo su valor y su

función van modificándose en las sucesivas etapas, correspondiendo a cada etapa un tipo de archivo distinto.

6.6.10.4. El archivo en la oficina.

IGLESIAS, Fernando. (2012). Director de Marketing de Ofita. “La creación de normas o pautas para la organización de un sistema archivístico:

- Evita la pérdida de documentos
- Facilita su organización y rápida localización.
- Incrementa la productividad y eficacia de las personas al no verse obligadas a invertir más tiempo del necesario en la recuperación de información mal clasificada; y aprovecha al máximo el espacio destinado a conservar la documentación de una empresa, lo que se traduce en una reducción de costes significativa. Calidad de Vida en el Trabajo.
- Para evitar ese desorden es preciso:
- Crear una cultura archivística, es decir, crear unas pautas que conozcan todas las personas de la organización).
- Diseñar un sistema de archivo que satisfaga las necesidades de la oficina, tanto presentes como futuras.

6.6.11. Organización de los documentos en las oficinas

La organización de los documentos en las oficinas va a suponer una sustancial agilización de las tareas de gestión y un importante ahorro de espacio en las mismas.

De cara a una buena organización del archivo de oficina, hay que diferenciar entre los documentos de archivo propiamente dichos y los documentos de apoyo informativo, puesto que los documentos de archivo serán conservados, mientras que los documentos de apoyo habrán de ser eliminados una vez que haya finalizado su función informativa.

- Los documentos de archivo: son conjuntos orgánicos de documentos que responden a la dinámica de la oficina que los produce, son fuentes primarias de información y ejemplares únicos que testimonian la actividad de la empresa los cuales, una vez transcurridos los plazos establecidos de validez administrativa, legal, fiscal e informativa, deberán ser transferidos al archivo central.
- Los documentos de apoyo informativo: son los que sirven de ayuda a la gestión administrativa, tales como boletines oficiales, revistas, publicaciones o informes elaborados por otras instituciones, etc. No serán transferidos al archivo central y se destruirán en la propia oficina.

La eliminación de documentación en el archivo de oficina deberá hacerse siempre de manera controlada, teniendo en cuenta lo dispuesto por la legislación sobre protección de datos de carácter personal, de manera que se utilizará para ello una máquina destructora.

6.6.12. Servicio al cliente.

Según; GALLEGO, Alexander. (2010). Las 7 reglas de servicio al cliente son:

Regla 1.

- El cliente responderá en la misma magnitud con que recibe la atención de un colaborador de una organización.

- Si este caballero le va atender, es muy posible que usted, como cliente, sienta un poco de cólera y le va a responder de esa manera.
- Si estos jóvenes le van a atender en una empresa, es muy probable que usted se sienta de igual manera y sea tan amable que el servicio será percibido por usted como muy bueno.
- El cliente tiende a agregar más elementos negativos, en el momento en que se siente mal atendido.

Regla 2

- Si este cliente se siente mal atendido, es probable, que le agregue más cosas a su “pliego” de quejas. Por ejemplo va a quejarse hasta del color del piso, la iluminación o ventilación de la empresa.
- En este caso el Colaborador de Servicio al Cliente deberá hacer el esfuerzo de concentrarse en la situación del cliente y no dejarse llevar por otros asuntos que no son relevantes o que no tienen que ver con el caso en cuestión.
- La primera impresión, en servicio es la más importante, ya que el cliente se formará una opinión con base en ella.

Regla 3

- Un cliente se va a dejar impresionar por la primera imagen que tenga del personal que le atiende.
- Esto será muy importante para valorar bien el servicio que va a recibir.

- Por ello todo cuenta en servicio. Como se vista, como huela, como se arregle, como se pinte, como este la ropa o uniforme. Lo que use, sea lapiceros, alhajas, etc.
- Una buena actitud de parte de los servidores de una organización puede minimizar un mal servicio (apacar al cliente).

Regla 4

- Una empresa puede tener un servicio deficiente, pero cuando este colaborador atiende a un cliente molesto, su actitud y espíritu de ayuda, le ha ocasionado que el cliente disminuya su molestia y agradezca la atención que está recibiendo.
- Para un cliente es muy molesto que además de llegar a la organización con una queja o reclamo se le atiende de mala manera.
- El cliente tomará como medida de efectividad (resultado) la palabra que el colaborador le está dando en el momento de ser atendido.

Regla 5

- A este cliente le están informando sobre la entrega de un producto que compro.
- Para él lo que el colaborador de la organización le diga será un “compromiso”.
- Si la empresa cumple, no habrá problema; si falla, el cliente va a reclamar. Con toda razón.

- El cliente tendrá la razón, aunque no la tenga.

Regla 6

- Una empresa mantendrá a los clientes considerando que estos tienen un importante valor económico para ella. Por ello le dará la razón , aunque no sea cierto, con el fin de mantener su cartera de clientes.
- Para un cliente el parámetro de servicio será el mejor servicio que haya recibido en la empresa. Esa expectativa no puede ser disminuida ya que afectará la percepción del cliente sobre la calidad.

Regla 7

- Si esta joven le recibió así la primera vez, es probable que usted espere que siempre se comporte así.
- Esta sonrisa será un parámetro para los clientes que llamen a esa organización.
- El día que esta joven no lo haga sus clientes lo van a resentir.

Conclusiones finales

- Usted es él responsable por la reacción que un cliente tenga, al ser atendido en su organización. No es necesario que usted hable.
- Un cliente con solo verlo se formara una idea y con base en ello va responder. Un buen servicio puede opacar situaciones molestas por parte de un cliente.

- Dé lo mejor de usted todos los días. Sus clientes no tienen por qué pagar por algo que no les corresponde.

6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).

Cuadro No. 23. Modelo Operativo.

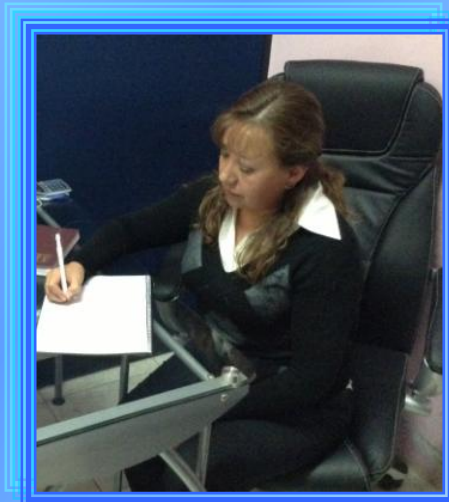
FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios de la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.	Organización de la socialización. Reunión con los funcionarios de la Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo	Martes 2 de abril del 2013
Planificación	Planificar la elaboración manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios. <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico:</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo	Miércoles 3 de abril del 2013

Ejecución	Ejecutar la elaboración de un manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax.	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo	Jueves 4 de abril del 2013
Evaluación	Evaluar la elaboración del manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax.	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos.	<u>Humanos:</u> Investigador Autoridades. Funcionarios <u>Materiales:</u> Impresiones. Copias. Papel bond. <u>Tecnológico.</u> Computador. Infocus.	Investigadora: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo	Viernes 5 de abril del 2013

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax.

NORMAS Y REGLAS PARA MEJORAR EL MANEJO DEL ARCHIVO FORTALECIENDO EL SERVICIO AL CLIENTE



AUTOR: SANDRA ELIZABETH ROJAS GALLARDO

RESULTADO DE APRENDIZAJE

Al final del taller usted será capaz de:

- Transformar la imagen profesional mediante un adecuado manejo de normas y regla para conservar, clasificando y ordenando de manera técnica y metódica el archivo.
- Organizará previamente el incremento documental en base a criterios únicos y legales, su consulta se hará en forma ágil cuando tengamos a la mano los inventarios con la descripción correspondiente.
- Concebirá que el arte de archivar ser una labor apasionante, requiere de conocimiento y paciencia para organizar, describir, seleccionar, conservar y brindar el servicio de documentos.
- Comprobará el resultado eficaz de la tarea, traduciendo en una mayor eficiencia de la administración, en un mejor servicio al ciudadano y también en la difusión de la información, conocimiento, cultura y la investigación histórica.

AUTOR: SANDRA ELIZABETH ROJAS GALLARDO



¿CÓMO USAR ESTE MANUAL?

Para aprovechar la información de este manual en su práctica docente, considere las siguientes recomendaciones:

- Utilizar la creatividad al momento clasificar los documentos.
- Utilizar la motivación y la participación.
- Conocer el propósito del archivo.
- Poseer una actitud positiva.
- Identificar los aspectos para seleccionar un tipo de clasificación del archivo de documentos.
- Aplicar en la institución la organización del archivo, clasificando y registrando los documentos.



AUTOR: SANDRA ELIZABETH ROJAS GALLARDO

MANUAL

Manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax.



AUTOR: SANDRA ELIZABETH ROJAS GALLARDO

INTRODUCCIÓN

Este manual está dirigido a todas aquellas personas (particularmente empleados y servidores de la Clínica Dental Cirumax. que en el desarrollo de sus actividades y responsabilidades están encargadas del manejo de los archivos de la Institución, como una herramienta útil para el mejor desempeño de su labor, considerándose que, el archivo es la memoria de una empresa, representada en la conservación de los documentos.



AUTOR: SANDRA ELIZABETH ROJAS GALLARDO

IMPORTANCIA

Las organizaciones, sean de carácter público o privado, requieren de una eficiente gestión de la información que garantice el desarrollo de sus procesos conllevando a la competitividad con el buen manejo del recurso de la información con términos de relevancia y oportunidad, que posibiliten la modernización de sus procesos, en la toma de decisiones.



AUTOR: SANDRA ELIZABETH ROJAS GALLARDO

NORMAS Y REGLAS PARA EL MANEJO DE ARCHIVO

Los archivos de oficina o gestión están formados por los documentos producidos y recibidos por las oficinas en el desarrollo de las funciones y actividades que tienen encomendadas, son conservados para la toma de decisiones, apoyo en la tramitación de asuntos y defensa de derechos.



[HTTPS://WWW.GOOGLE.COM.EC/SEARCH?Q=ARCHIVO](https://www.google.com.ec/search?q=archivo)

PRINCIPIOS PARA EL MANEJO DE ARCHIVO

La organización de los archivos de oficina se basa en tres PRINCIPIOS:

- Ser reflejo de las actuaciones, y de la unidad responsable del archivo de oficina.
- Reproducir el orden original de la creación/recepción de los documentos y expedientes, de acuerdo al procedimiento administrativo que resuelve el asunto.
- Considerar como piedra angular de la actuación administrativa, y por ello del archivo, el expediente administrativo.



[HTTPS://WWW.GOOGLE.COM.EC/SEARCH?Q=ARCHIVO](https://www.google.com.ec/search?q=archivo)

NORMAS Y REGLAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE

Todos sabemos que es imprescindible que los profesionales tengan la formación adecuada en la atención al cliente.

Una atención que precisa que el profesional sea capaz de ver la diversidad en cada uno de los clientes.

Los profesionales deben ser conscientes de que esa diversidad o aquello que hace diferente en sus capacidades a cada persona, puede no ser visible, de hecho será invisible en numerosas ocasiones.

Estamos refiriéndonos a todos aquellos clientes, incluidos aquellos con distintas capacidades en las propias funciones de las personas como son la visión, audición, deambulación, manipulación, alcance, fuerza, vocalización, comprensión, atención, reflexión, etc. capacidades que varían dependiendo de múltiples factores y deben ser tenidas en cuenta a la hora de atender a los clientes.

[HTTPS://WWW.GOOGLE.COM.EC/SEARCH?Q=ARCHIVO](https://www.google.com.ec/search?q=archivo)

NORMAS Y REGLAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE

Es importante involucrar a todo el personal de la empresa para conseguir su sensibilización con respecto a esta materia.

En este sentido, resulta interesante que desde la dirección se organice algún curso de formación al objeto de difundir la cultura del respeto a la diferencia, la no discriminación y la accesibilidad entre sus profesionales ya que conviene incorporar la accesibilidad como un elemento más de la gestión.

Cualquier profesional enfocado a la atención al cliente es aconsejable que sepa cómo dirigirse a ellos y conocer las necesidades que pudieran tener en función de las posibles discapacidades.



[HTTPS://WWW.GOOGLE.COM.EC/SEARCH?Q=ARCHIVO](https://www.google.com.ec/search?q=archivo)

MODIFICACIÓN EN LOS ARCHIVOS DE OFICINA O GESTIÓN

AUTOR: SANDRA ELIZABETH ROJAS GALLARDO

MODIFICACIÓN EN LOS ARCHIVOS DE OFICINA O GESTIÓN

La mejor eliminación documental es la no creación de documentos innecesarios.

Hay que racionalizar la producción documental aplicando criterios de economía y eficacia en la producción y conservación de documentos.

Deben eliminarse en los archivos de oficina o gestión, y nunca deben pasar al Archivo General:

- La documentación de apoyo informativo, que se ha usado para la resolución de un expediente pero que no forma parte de él
- Copias de textos bibliográficos



[HTTP://WWW2.UCA.ES/ORGobierno/SECRETARIA/ARCHIVO/ARCHIVOSGESTION.HTM](http://www2.uca.es/orgobierno/secretaria/archivo/archivosgestion.htm)

MODIFICACIÓN EN LOS ARCHIVOS DE OFICINA O GESTIÓN

- Los documentos que han servido para confeccionar un documento definitivo
- Documentos duplicados (fotocopias)
- Documentos originales múltiples producidos como comunicaciones internas y difusión general entre oficinas.
- Éstos sólo los deben conservar y remitir al Archivo General la unidad productora, mientras las receptoras las conservarán el tiempo que estimen conveniente en sus archivos de oficina.



[HTTP://WWW2.UCA.ES/ORGobierno/SECRETARIA/ARCHIVO/ARCHIVOSGESTION.HTM](http://www2.uca.es/orgobierno/secretaria/archivo/archivosgestion.htm)

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO



ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

En cada puesto de trabajo estarán los expedientes en tramitación, individualizados en carpetillas que agrupan a todos los documentos del expediente, y en cuya solapa deben figurar los siguientes datos que lo identifiquen:

Serie documental: Expedientes personales administrativos del Personal de Administración y Servicio.

Expediente (asunto): Eduardo Vega Torres



AUTOR: SANDRA ELIZABETH ROJAS GALLARDO

[HTTP://WWW2.UCA.ES/ORGOBIERNO/SECRETARIA/ARCHIVO/ARCHIVOSGESTION.HTM](http://www2.uca.es/orgobierno/secretaria/archivo/archivosgestion.htm)

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

En la portada de cada carpetilla se señalará:

Nombre de la oficina, título de la serie, fechas de inicio del expediente (la fecha de inicio de un expediente es la fecha de recepción de la solicitud, instancia, etc. en el Registro) y fecha de finalización, resumen del asunto, dígitos del cuadro de clasificación (si se conoce), relación de contenido (al menos de los documentos esenciales, con breve descripción de cada documento, fechas y nº de orden dentro del expediente).



[HTTP://WWW2.UCA.ES/ORGOBIERNO/SECRETARIA/ARCHIVO/ARCHIVOSGESTION.HTM](http://www2.uca.es/orgobierno/secretaria/archivo/archivosgestion.htm)

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

Esta organización, que lleva pocos minutos a las oficinas tiene efectos positivos:

- Permite buscar un documento no dentro del expediente sino en la relación de contenido señalada en la carpeta.
- Al estar los documentos numerados se va a ellos directamente dentro de la carpeta.
- Con un simple vistazo a la cubierta de la carpeta se conocen los documentos que contiene y el estado de tramitación del expediente.
- Ayudará a reconstruir los expedientes en el caso de que se hubieran dispersados.

[HTTP://WWW2.UCA.ES/ORGGOBIERNO/SECRETARIA/ARCHIVO/ARCHIVOSGESTION.HTM](http://WWW2.UCA.ES/ORGGOBIERNO/SECRETARIA/ARCHIVO/ARCHIVOSGESTION.HTM)

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO



Con un simple vistazo a la cubierta de la carpeta se conocen los documentos que contiene y el estado de tramitación del expediente.

Ayudará a reconstruir los expedientes en el caso de que se hubieran dispersados.

[HTTP://WWW2.UCA.ES/ORGOBIERNO/SECRETARIA/ARCHIVO/ARCHIVOSGESTION.HTM](http://www2.uca.es/orgobierno/secretaria/archivo/archivosgestion.htm)

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

A los expedientes en tramitación se les irá añadiendo los documentos en el orden en que se produzcan, que será el que establezca la norma de procedimiento que regule el curso de las diligencias o trámite.



[HTTP://WWW2.UCA.ES/ORGGOBIERNO/SECRETARIA/ARCHIVO/ARCHIVOSGESTION.HTM](http://www2.uca.es/orgobierno/secretaria/archivo/archivosgestion.htm)

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

A los expedientes en tramitación se les irá añadiendo los documentos en el orden en que se produzcan, que será el que establezca la norma de procedimiento que regule el curso de las diligencias o trámite.



[HTTP://WWW2.UCA.ES/ORGOBIERNO/SECRETARIA/ARCHIVO/ARCHIVOSGESTION.HTM](http://www2.uca.es/orgobierno/secretaria/archivo/archivosgestion.htm)

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

En general, la ordenación de los documentos dentro del expedientes será cronológica ya que las actividades encaminadas a su resolución tienen una secuencia en el tiempo, de forma que el primer documento será el más antiguo y el último el más reciente. Es necesario considerar los documentos que acompañan a otros documentos, que son de fecha anterior pero que deben ordenarse después del documento principal (ej.: instancia de solicitud de una plaza -documento principal- a la que acompaña documentos de notas, méritos, etc. -documentación que acompaña-).



[HTTP://WWW2.UCA.ES/ORGOBIERNO/SECRETARIA/ARCHIVO/ARCHIVOSGESTION.HTM](http://www2.uca.es/orgobierno/secretaria/archivo/archivosgestion.htm)

ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

- Los expedientes dentro de su serie se ordenarán de forma alfabética por nombres de personas u organismos (ej.: expedientes personales, expedientes académicos de alumnos).
- Alfabética por asuntos o materias (ej.: expedientes de plazas de concursos, informes).
- Cronológica (ej.: nóminas).
- Numérica por código del expediente o por la combinación de las formas de ordenación citadas.



[HTTP://WWW2.UCA.ES/ORGOBIERNO/SECRETARIA/ARCHIVO/ARCHIVOSGESTION.HTM](http://www2.uca.es/orgobierno/secretaria/archivo/archivosgestion.htm)

6.8. Administración de la propuesta

Cuadro No. 24. Administración de la propuesta.

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Clínica Dental Cirumax del Distrito Metropolitano de Quito.	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Evaluación de procesos actuales Socialización del archivo de documentos y su importancia en el servicio al cliente. Aplicación de normas y procedimientos para un mejor manejo del archivo.	\$50	Investigadora: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Motivación Análisis de las funciones, ordenamiento, elementos del archivo.	\$90	Investigadora: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Evaluación de procesos que integra las áreas, funciones y actividades involucradas en las distintas fases de producción.	\$100	Investigadora: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Cuadro No. 25. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	1. Tomando en consideración que Un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con características de tipo material y formal que requiere el manejo de diferentes técnicas la evaluación de la presente propuesta educativa es solicitada por: Autoridades institucionales. La investigadora.
2. ¿Por qué evaluar?	2. Porque es importante verificar la gestión llevada a cabo por los directivos Por qué las organizaciones, sean de carácter público o privado, requieren de una eficiente gestión de la información que garantice el desarrollo de sus procesos. Porque es trascendental con el buen manejo del recurso de la información con grandes términos de relevancia y oportunidad, que posibiliten la modernización de sus procesos, en la toma de decisiones.

	<p>Porque es significativo en una empresa, negocio o institución medir la calidad del servicio al cliente mediante una correcta atención.</p>
3. ¿Para qué evaluar?	<p>Para identificar el estado actual de la masa documental a la Luz del ciclo vital de la información y de los Procesos de la Organización Archivística.</p> <p>Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación, del desarrollo intelectual, procedimental y actitudinal estableciendo maneras para lograr un servicio eficiente y de calidad.</p>
4. ¿Con que criterios?	<p>4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad, utilidad, eficiencia y eficacia de los procedimientos aplicados en la valoración, selección, conservación documental y su trascendencia en la gestión administrativa y la historia institucional de la entidad en referencia al servicio al cliente y el prestigio institucional.</p>
5. ¿Indicadores?	<p>Objeto de la organización del archivo.</p> <p>Mejorar la eficacia y eficiencia en el servicio al cliente siendo los objetivos</p>

	<p>fundamentales:</p> <p>Designar un centro o lugar activo donde puedan archivar documentación e información disposición de toda la entidad.</p> <p>Asegurar una perfecta conservación de los documentos del archivo.</p> <p>Guardar información que le sea necesaria a la empresa que se le presta el servicio.</p>
6. ¿Quién evalúa?	<p>6. La evaluación es realizada por:</p> <p>Las autoridades institucionales.</p> <p>Los funcionarios.</p> <p>La investigadora</p> <p>Si fuere necesario los propios usuarios.</p>
7. ¿Cuándo evaluar?	<p>7. Evaluar durante los procesos:</p> <p>Intelectual.</p> <p>Comportamental.</p> <p>Actitudinal.</p>
8. ¿Cómo evaluar?	<p>8. La evaluación, será utilizada como un instrumento de control cognitivo, conductual y social se evaluará:</p> <p>En la perfecta conservación de los documentos dentro de las medidas de seguridad para que no se deteriore por la acción de la humedad, fuego, aire, evitando su pérdida.</p> <p>En la satisfacción de las exigencias de</p>

	<p>consulta e información, proporcionando datos en forma oportuna</p>
<p>9. ¿Fuentes de información?</p>	<p>CAHUASQUÍ, Martha. (2008). Módulo de Comportamiento Secretaria. Ética Profesional.</p> <p>GARCÍA del Junco, Cristóbal, (2009), “Gestión de Empresas. Enfoques y Técnicas en la Práctica”</p> <p>NUÑEZ, Yolanda. (2008). Organización de documentos empresariales. Capítulo III.</p>
<p>10. ¿Con que evaluar?</p>	<p>Se evalúa:</p> <p>Con la aplicación de un sistema de archivo, que facilite su consulta inmediata y agilice el trabajo.</p> <p>Efectuando con rapidez las operaciones de consultar y archivar eficazmente.</p> <p>Con la aplicación de diversas formas de guardarse los documentos, en forma técnica, de manera que puedan ser encontrados por toda persona autorizada.</p>

Elaborado por: Sandra Elizabeth Rojas Gallardo

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

ABARCA FERNÁNDEZ, Ramón (2004). Gestión administrativa secretarial,

BAIDA GIL, Aida (June 2011). 7 Claves Para Una Comunicación Efectiva. (Página 132).

BELTRÁN, Jesús. (1995). Psicología de la Educación. Madrid: Eudema (Ediciones de la Universidad Complutense de Madrid), Tomado de Enciclopedia del Conocimiento. (Pág. 6).

BERRY, T. (2006). Calidad del Servicio. Una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Editorial Díaz de Santos. Caracas.(2006).

CALERO, Mavillo (2004). Desempeño secretarial. (Página 98).

BISOTEY, Marcela Pilar. (2009). Axiología y valores. (Pág. 20).
Constitución Política de la República del Ecuador (2008),

CAHUASQUI, Martha. (2005). Organización y Práctica de oficina. (Pág. 56).

CHÁVEZ RODRÍGUEZ, J. (2004). Filosofía laboral. (Página 47).

DÍAZ ESCALANTE, Lourdes. (2011). “El archivo y su incidencia en la gestión gerencial de la Cooperativa Financiera

- de Ahorro y Crédito San Francisco de la ciudad de Ambato”.
- DUANE, Michael (2009). “Administración estratégica una herramienta para la competitividad”.
- DURANI, L. (1989). Biblioteca del archivo. (Página 87).
- RUIZ F. Fuster. (2011). La Archivología. (Página 98).
- DURANI, L. (1989). Biblioteca del archivo. (Página 87).
- GARCIA TORRES, Paula (2011). Normas para organizar el archivo. Primera Edición. Quito. (página. 56)
- FRANCO A. Marco. (2005). El taller de sensibilización
- PARMÉNIDES. (2010). Tomado de Módulo de Filosofía de la Educación Pág. 23
- OCA, Ismeria. (2011). La organización moderna. (Página 64).
- PÓLIT, César. (2011). Documento, registro y archivo: concepto y descripción. (Página 7). Rincón del vago.
- RUIZ F. Fuster. (2011). La Archivología. (Página 98).
- ROZES, Gilbert. (2006); Cómo recibir y acoger mejor a las personas. Deusto 2006.

TIPAN BUNSHI, Germania (2009). La organización del archivo incide en un adecuado servicio a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi en el periodo noviembre 2009 -Marzo 2010

MIRAS MARTÍNEZ, Francisco (2004). La secretaria y su autoestima. (Pág. 45).

NOYE, Dier. (2008) El Servicio de Calidad en las empresas.

WANADOO. Recuperado: 24.10.2010. Servicios de Calidad.

Lincografía

<http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090907013844AAPbIXs>

<http://www.monografias.com/trabajos12/proadm/proadm.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos12/proadm/proadm.shtml>

<http://www.paralacomunidad.com/?p=1418>

<http://www.paralacomunidad.com/?p=1418>

<http://www2.uca.es/orgobierno/secretaria/archivo/archivosgestion.htm>

Anexos.

Anexo A. Encuesta aplicada al personal.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL**

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA CLÍNICA DENTAL CIRUMAX DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

ENCUESTA No. 1

FECHA: 5 de abril del 2013

Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Implementar un manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax.

- 1) ¿La clínica Dental Cirumax aplica estrategias y técnicas específicas, para la protección de los materiales tanto impresos como digitales?
Siempre ()
A veces ()
Nunca ()
- 2) ¿En la clínica Dental Cirumax existen medidas preventivas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos?
Siempre ()
A veces ()
Nunca ()
- 3) ¿La clínica Dental Cirumax para la organización de documentos posee equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo?
Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

- 4) ¿En la clínica Dental Cirumax el ordenamiento de documentos facilita la toma de decisiones?
- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()
- 5) ¿La clínica Dental Cirumax posee sistemas de clasificación de documentos?
- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()
- 6) ¿Conoce usted las normas y técnicas que posibilitan el manejo y accesibilidad a la información de la institución?
- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()
- 7) ¿La clínica Dental Cirumax dispone de un manual guía para la organización, clasificación y conservación de documentos?
- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo B. Encuesta aplicada al cliente.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

ENCUESTA APLICADA AL CLIENTE DE LA CLÍNICA DENTAL CIRUMAX DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

ENCUESTA No. 1

FECHA: 5 de abril del 2013

Indicaciones Generales:

- Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.
- Lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Implementar un manual de normas y reglas para mejorar el manejo del archivo fortaleciendo el servicio al cliente en la Clínica Dental Cirumax.

- 1) ¿Usted ha recibido una orientación, información, guía e inmediata solución a sus requerimientos?
Si ()
No ()
- 2) ¿Cree usted que el personal de la institución mantiene una comunicación con claridad, eficacia y asertividad?
Si ()
No ()
- 3) ¿Considera usted trascendental la asistencia integral, de calidad y personalizada?
Si ()
No ()
- 4) ¿Considera usted que los profesionales de la clínica dental Cirumax mantienen en secreto la información que han recibido de sus clientes?
Si ()

No ()

5) ¿Considera usted que en la clínica existe un proceso que permita evaluar la satisfacción de los clientes?

Si ()

No ()

6) ¿Cree usted que los empleados deben ser capacitados en la aplicación de valores como: eficacia, cortesía, humanismo, honestidad?

Si ()

No ()

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo C. Clínica Dental Cirumax



Visión

Ser líderes en el modelo de gestión de la atención en ortodoncia manteniendo la seguridad de los involucrados y su compromiso ético.

Valores

- Solidaridad
- Integridad
- Confianza
- Innovación
- Sostenibilidad
- Liderazgo

Anexo D. Personal de la Clínica Dental Cirumax.



Brinda atención odontológica, con continua capacitación, formación y actualización del personal, para cumplir con una gestión autosustentable, junto con los requisitos de seguridad del paciente y colaborad.

El personal está integrado por profesionales, técnicos y auxiliares, altamente capacitados para la atención asistencial directa de internación y servicios ambulatorios.

