



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA SECRETARIADO EN ESPAÑOL

EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS SEMIPRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación a la obtención del Título de
Secretariado en Español

TEMA:

“SISTEMA DE ARCHIVO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

AUTORA: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

TUTORA: Dra. Mónica López

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: “El sistema de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicios al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito” desarrollado por la egresada: Silvia del Socorro Vaca Tamayo, 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, 11 de marzo del 2013

.....
LCDA. MG. MÓNICA NARCIZA LÓPEZ PAZMIÑO
TUTORA TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN
CI. 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, 11 de marzo del 2013

.....
SILVIA DEL SOCORRO VACA TAMAYO

C.C. 0601389398

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Silvia del Socorro Vaca Tamayo, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “El sistema de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio 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, 11 de marzo del 2013

.....
SILVIA DEL SOCORRO VACA TAMAYO

C.C. 060138939-8

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 sistema de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito ”, presentado por la señora Silvia del Socorro Vaca Tamayo, 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, 11 d marzo del 2013

LA COMISIÓN

.....
Presidente

.....
MIEMBRO

.....
MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la oportunidad y permitirme haber llegado a esta etapa de mi vida, convirtiéndome en una profesional.

El presente trabajo de investigación representa una satisfacción personal al culminar una meta trazada en el trajinar de mi existencia, dedico de todo corazón a mi esposo e hijos quienes constituyen la razón de mi existencia y a mis padres políticos, quienes con su apoyo y persistencia supieron ayudarme a escalar lo más anhelado para poder afrontar

AGRADECIMIENTO

El desarrollo de la tesis ha sido un trabajo arduo y complejo, pero lleno de satisfacciones, que me han permitido crecer como personal, pues este proyecto es el esfuerzo conjunto de quienes han sido un pilar fundamental incentivándome a cumplir con todas las expectativas, creyeron en mí y no dudaron de mis habilidades, pues nunca es tarde para cumplir con los sueños que tal vez en determinado momento no lo pude realizar, cada ser humano si se lo propone es capaz de llegar a donde se quiera, no debemos limitarnos, los mejores no esperan el aplauso de nadie para continuar, es necesario creer en uno mismo.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pagina
Portada.....	ii
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos de autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice General.....	viii
Indice de Cuadros.....	xiv
Indice de Gráficos.....	xv
Introducción.....	1
1.1. Tema.....	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.....	7
1.2.5. Preguntas Directrices.....	7
1.2.6. Delimitación.....	8
1.2.6.2. Delimitación espacial.....	8
1.2.6.3. Delimitación temporal.....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos.....	10
1.4.1. Objetivo General.....	10

1.4.2. Objetivo Específico.....	10
---------------------------------	----

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	12
2.2. Fundamentación Filosófica	14
2.2.1. Fundamentación Axiológica.	14
2.2.2. Fundamentación Ontológica.	15
2.2.3. Fundamentación Psicológica.....	15
2.2.4. Fundamentación Pedagógica.....	16
2.3. Fundamentación Legal.	16
2.4. Categorías fundamentales.	18
2.4.1. Constelación de Ideas. Variable independiente: Sistema de archivo.....	19
2.4.3. Sistema de archivo	21
2.4.3.1.2. Sistema moderno derivado de las nuevas tecnologías.	22
2.4.3.1.2.1. Microfilm	22
2.4.3.1.4. Archivo cronológico.....	22
2.4.3.1.3. Archivo alfabético.....	23
2.4.3.1.5. Archivo alfabético geográfico.....	24
2.4.3.1.6. Archivo por asuntos.	25
2.4.3.1.7. Archivo numérico.....	25
2.4.3.2. Características del sistema de archivo.....	25
2.4.4. El archivo.	26
2.4.4.1. Clasificación del archivo.....	26
2.4.4.1.1. Archivos semiactivos.	26
2.4.4.1.2. Archivos inactivos.....	27
2.4.4.2. Principio de la organización de archivos	27
2.4.4.2.1. Principio de procedencia.	28
2.4.4.2.2. Orden original.	29
2.4.5.1. Características de la secretaria.	29
2.4.5.2. La secretaria y sus funciones.....	30
2.4.5.3. Sugerencias para un mejor servicio secretarial.	31

2.4.5.3.1. Implemente un Sistema de Archivo	31
2.4.5.3.2. Atención telefónica.	31
2.4.5.3.3. Lista de Teléfonos:	32
2.4.5.3.4. Archivo y control	32
2.4.5.3.5. Organizar la oficina.....	34
2.4.6. Relaciones humanas.	35
2.4.6.2. Relación existente entre las relaciones humanas y las relaciones públicas.	36
2.4.7. Servicio.	36
2.4.7.1. Características del servicio.....	37
2.4.7.2. Atención al público.	37
2.4.7.3. Análisis de recompensa y motivación en la atención al público.....	38
2.4.7.5. Componentes básicos de la atención al público.....	39
2.4.7.6. Satisfacción en la atención al público.	39
2.4.8. Servicio al cliente.	40
2.4.8.1. Importancia del Servicio al Cliente.....	41
2.4.8.2. Proceso de atención.....	42
2.4.8.3. Elementos del Servicio al Cliente.	42
2.4.8.4. Estrategia del servicio al cliente.....	43
2.4.8.5. El trato con el cliente.	43
2.4.8.6. Satisfacción del Cliente.....	45
2.4.8.7. Los 10 Mandamientos del servicio al cliente.....	46
2.5. Hipótesis.....	47
2.6. Señalamiento de variables.....	48
2.6.1. Variable independiente.	48
2.6.2. Variable dependiente.....	48

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque.....	49
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	49
3.2.1. Bibliográfica – documental.....	49
3.2.2. De campo.....	50
3.2.3. De interacción social.....	50
3.3. Niveles o tipos de investigación.....	50
3.3.1. Exploratorio.....	50
3.3.2. Descriptivo.....	51
3.4. Población y muestra.....	51
3.4.1. Población.....	51
3.5. Operacionalización de las Variables.....	53
3.5.1. Operacionalización variable independiente. Sistema de Archivo.....	53
3.5. Operacionalización de la variable dependiente. Servicio al cliente.....	54
3.6. Recolección de la información.....	55
3.7.2. Análisis.....	56

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	
4.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.....	65
4.3. Verificación de la hipótesis.....	73
4.3.1. Modelo Lógico.....	73
4.3.2. Modelo Matemático.....	73
4.3.3. Modelo Estadístico.....	73
4.3.4. Nivel de Significación.....	74
4.3.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado.....	74
4.3.6. Recolección de datos y cálculos estadísticos.....	75

4.3.7. Cálculo de X^2_c	76
4.3.8. Zona de rechazo de la hipótesis nula.....	77
4.3.8.1. Grado de libertad (gl).....	77
4.3.9. Zona de rechazo de la hipótesis nula.	78
4.3.10. Regla de decisión.	78
4.3.11. Decisión Estadística.	78

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.	80
5.2. Recomendaciones.....	81

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.....	82
6.2. Antecedentes de la propuesta.	84
6.3. Justificación.....	85
6.4. Objetivos.	86
6.4.1. Objetivo general.	86
6.4.2. Objetivos específicos.	86
6.5. Análisis de factibilidad.....	87
6.5.1. Factibilidad Política.	87
6.5.2. Factibilidad Técnica.	87
6.5.3. Factibilidad social - educativa.....	87
6.5.4. Factibilidad Tecnológica.	88
6.5.5. Factibilidad Organizacional.	88
6.5.5. Factibilidad de Equidad de género.	89
6.5.6. Factibilidad Ambiental.....	89
6.6. Fundamentación científico -técnica.	90
6.6.1. Fundamentación psicológica.....	90

6.6.2. Fundamentación filosófica.	91
6.6.3. Fundamentación axiológica.	91
6.6.4. Fundamentación sociológica.	91
6.6.6. Fundamentación teórica.	92
6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).	104
6.8. Administración de la propuesta.	106
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.	107

MATERIALES DE REFERENCIA.

Bibliografía.	111
Anexo A. Encuesta dirigida al Funcionario	115
Anexo B. Encuesta dirigida al Cliente.	117
Anexo C. Croquis de ubicación de la Secretaría General	119
Anexo E. Jefe la Secretaria General del Concejo del Municipio.	120
Anexos E. Manual de archivo.	120
Anexos E. Manual de archivo.	121

INDICE DE CUADROS

Contenido	Pagina
Cuadro No. 1: Población investigada.....	52
Cuadro No.2. Variable Independiente: Sistema de archivo.....	53
Cuadro No. 3. Variable dependiente: Servicio al cliente.....	54
Cuadro No. 4: Recolección de información.....	55
Cuadro No. 5: Normas.....	57
Cuadro No. 6: Principios de archivo.....	57
Cuadro No. 7: Organización archivística.....	58
Cuadro No. 8: Ordenamiento de documentos.....	59
Cuadro No. 9: Asignación de numeración.....	60
Cuadro No. 10: Ordenamiento cronológico.....	61
Cuadro No. 11: Conservación de documentos.	62
Cuadro No. 12: Archivo. Medio de consulta.....	63
Cuadro No. 13: Sistema de archivo.	64
Cuadro No. 14: Archivo.....	65
Cuadro No. 15: Servicio.....	65
Cuadro No. 16: Desarrollo de actitudes de servicio.....	65
Cuadro No. 17: Servicio rápido y eficiente.....	66
Cuadro No. 18: Confianza y seguridad.....	67
Cuadro No. 19: Servicio al cliente.....	68
Cuadro No. 20: Comunicación efectiva.....	69
Cuadro No. 21: Infraestructura.....	70
Cuadro No. 22: Atención personalizada.....	71
Cuadro No. 23: Capacitación. Atención al cliente.....	72
Cuadro No. 24: Frecuencias Observadas.....	75
Cuadro No. 25: Frecuencias Esperadas.....	76
Cuadro No. 26. Cálculo de X^2_c	76
Cuadro No. 27. Distribución Chi Cuadrado X^2_c	77

INDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pagina
Gráfico N. 1: Planteamiento del problema.....	5
Gráfico No.2: Relación Causa – Efecto.	18
Gráfico No. 3. Constelación de ideas de la variable independiente.....	19
Gráfico No.4. Constelación de ideas de la variable independiente.....	20
Grafico No. 6: Normas.	57
Grafico No. 6: Principios de archivo.	57
Grafico No. 7: Organización archivística.	58
Grafico No. 8: Ordenamiento de documentos.	59
Grafico No. 9: Asignación de numeración.	60
Gráfico No. 10: Ordenamiento cronológico.	61
Grafico No. 11: Conservación de archivo.	62
Grafico No. 12: Archivo. Medio de consulta.	63
Grafico No. 13: Sistema de archivo.	64
Grafico No. 14: Archivo.....	64
Grafico No. 15: Servicio al cliente.	64
Grafico No. 16: Desarrollo de actitudes de servicio.	65
Grafico No.17: Servicio rápido y eficiente.	66
Grafico No. 18: Confianza y seguridad.	67
Grafico No. 19: Servicio al cliente.	68
Grafico No. 20: Comunicación efectiva.	69
Grafico No. 21: Infraestructura.	70
Grafico No. 22: Atención personalizada.....	71
Grafico No. 23: Capacitación. Atención al cliente.....	72
Gráfico No: 24. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	78

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

TEMA: “Sistema de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

Autor: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Directora: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

RESUMEN EJECUTIVO

La Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito es una entidad pública que fortalece la eficacia en las acciones que emprende dentro de sus ámbitos de competencia conllevando al adelanto y desarrollo de la comunidad, encaminando el mejoramiento del servicio al cliente mediante la aplicación de técnicas que facilitan el manejo adecuado del sistema de archivo siendo su eje fundamental el servicio al público con eficiencia. La realidad actual demanda de un sistema de archivo de calidad, que facilite la efectividad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, resaltándose como elemento fundamental para el prestigio institucional la agilidad, transparencia, honestidad y capacidad de la secretaria, sin la cual sería imposible el fortalecimiento de relaciones interpersonales.

Palabras claves: Sistema de archivo, calidad de servicio, mejoramiento, eficiencia, eficacia, desarrollo de la comunidad, efectividad, expectativas.

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

TOPIC: “File system for improving the quality of customer service at the General Secretariat of the Council of Metropolitan District of Quito”.

Author: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Directora: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

EXECUTIVE SUMMARY

The General Secretariat of the Council of the Metropolitan District of Quito is a public entity that strengthens the effectiveness of the actions undertaken within their areas of competence leading to the advancement and development of the community, directing the customer service improvement by applying techniques that facilitate the proper management of the file system being its cornerstone public service efficiency. The current situation demands a quality file system that facilitates the effectiveness to meet the needs and expectations of customers, highlighting as key to institutional prestige agility, transparency, honesty and capability of the secretary, without which it would impossible strengthening relationships.

Keywords: file system, service quality improvement, efficiency, effectiveness, community development, effectiveness, expectations..

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como tema: “Sistema de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

Actualmente la organización del archivo de documentos es fundamental para el desarrollo y progreso de la institución, siendo necesario el conocer las diferentes características, formas y clasificación reguladas por el sistema de archivos considerándose como una necesidad para salvaguardar los escritos en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

La utilización de un sistema de archivos para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente fortalecerá la imagen profesional e institucional conllevando al mejoramiento del desempeño competitivo en el campo secretarial.

El presente trabajo investigativo consta de seis 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, se presenta el análisis e interpretación de los resultados estadísticos, la encuesta y la verificación de las variables.

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 gráfica 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.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“SISTEMA DE ARCHIVO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA SECRETARÍA GENERAL DEL CONCEJO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”.

1.2. Planteamiento del problema.

1.2.1. Contextualización.

BONILLA, P. (2005). Manifiesta que: “En el Ecuador han existido normas que aluden a la responsabilidad de los funcionarios públicos en ejercicio de sus funciones buscando mantener controlado el poder excesivo de la administración pública”. Realidad Nacional. CODEU. Quito. (Pág. 56).

El servicio prestado en los municipios del Ecuador, es deficiente, el desconocimiento de los procesos de cada trámite municipal por parte del servidor y del usuario provocan un incorrecto desenvolvimiento institucional enfatizándose la escasa capacitación de los funcionarios en el manejo de la información municipal, donde no existe un seguimiento ni exigencia por parte de los directivos.

Es trascendental manifestar que los servidores públicos manejan los trámites de acuerdo a su criterio, debido a la carencia de normas que permitan optimizar el

servicio prestado, conllevando a constantes reclamos por insatisfacción en la atención y tramitación correspondiente.

En la provincia de Pichincha, según estudios realizados por RLOTAIP. (2005) en el Reglamento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública se manifiesta que “la repercusión y tratamiento de documentos representa entre el 30 y el 40% del tiempo de cada empleado, evidenciándose en la desorganización y pérdida documental”.

En varios municipios el desconocimiento del servidor público en la aplicación de técnicas de archivo es uno de los factores primordiales que marca la ineficiencia de los servicios prestados, debiendo el usuario acudir reiteradamente a la institución para efectuar su trámite, generando inseguridad y deteriorando la imagen y prestigio institucional.

El manejo del archivo en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, presenta dificultades en su organización mantenimiento y optimización de recursos, generando un inadecuado servicio al cliente, inseguridad y escasa credibilidad influyendo en el prestigio personal, profesional e institucional.

MUÑOZ (2007), manifiesta que: “Cuando una organización presenta deficiencias en el manejo de su imagen, necesita proyectar en el público un mensaje que infunda mayor credibilidad, demostrando a sus clientes un servicio eficiente”.

Es significativo manifestar que la calidad del servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura, y sistema de archivo proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización siendo fundamental establecer un sistema de archivo que englobe las diversas estrategias para su optimización, ordenamiento y control mediante estrategias que posibiliten la satisfacción del cliente para alcanzar la calidad de servicio.

1.2.2. Análisis crítico.

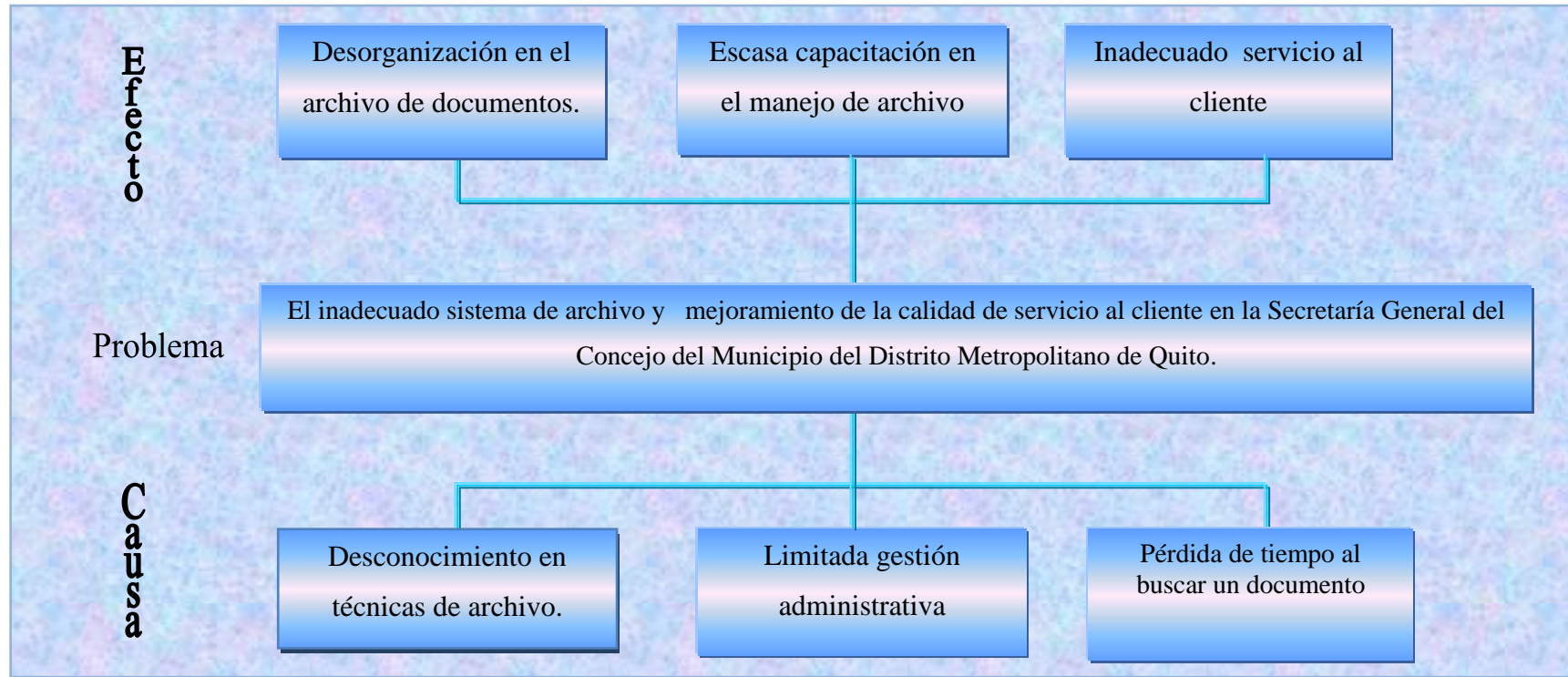


Gráfico N. 1: Planteamiento del problema.
Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

1.2.2. Análisis Crítico

En la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la secretaria es la profesional administrativa encargada de guardar documentos, comunicaciones, mediante un control exacto de los expedientes, optimizando tiempo y recursos siendo fundamental el conocimiento de diversas formas para archivar, mismas que ayudarán a elegir bajo qué designación se archivarán los escritos, posibilitando el control de entrada y salida de expedientes determinando cuando un documento ha llegado a su término legal.

Cabe destacar que en la institución se evidencia que el desconocimiento en técnicas de archivo ha generado desorganización en el archivo de documentos, dificultando la eficiencia de la secretaria sobretodo en el uso de espacios y objetos, propiciando su pérdida y deterioro olvidando que todo escrito impreso que posee la institución constituye su vida empresarial estableciéndose como fuentes de información, necesaria para resolver operaciones de forma adecuada.

Es trascendental manifestar que la limitada gestión administrativa dificulta la planificación y control de las actividades empresariales sobretodo aquellas encaminadas al desarrollo profesional, originando una escasa capacitación en el manejo de archivo obstaculizando su identificación, organización, acceso y mantenimiento.

Cabe destacar que la pérdida de tiempo al buscar un documento provoca un inadecuado servicio al cliente obstruyendo el proceso de trámites solicitados, además el incorrecto servicio de las secretarias de archivo del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, obstaculiza el normal desarrollo de las actividades planificadas debido al escaso seguimiento en el cumplimiento de labores en especial aquellas enfocadas al servicio.

Es esencial enfatizar que el incorrecto servicio proporcionado por el personal de la Secretaría General del Concejo Metropolitano del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, dificulta la comunicación efectiva, dificultando las relaciones interpersonales.

1.2.3. Prognosis

De no atenderse el problema del inadecuado sistema de archivo y el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, el servicio al usuario continuaría siendo deficiente, existiría la desorganización documental donde el proceso de cada tramite sería inadecuado según los estándares establecidos en la ley del servidor público, continuarían las dificultades en el sistema de archivo diario, las soluciones serían parciales e improvisadas afectando a la imagen y prestigio institucional.

1.2.4. Formulación del Problema

¿De qué manera incide en el sistema de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.5. Preguntas Directrices.

■ ¿Cómo incide el inadecuado sistema de archivos, en el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

■ ¿Cuáles son las causas que provocan inadecuado sistema de archivos, en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

■ ¿Cuáles son los procedimientos para mejorar la calidad de servicio al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

■ ¿Existe una alternativa de solución al problema del inadecuado sistema de archivo y el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2.6. Delimitación

1.2.6.1. Delimitación de Contenido

Campo: Archivología.

Área: Secretarial.

Aspecto: Sistema de archivo
Servicio al cliente.

1.2.6.2. Delimitación espacial

Institución: Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Ciudad: Quito.

Provincia: Pichincha.

1.2.6.3. Delimitación temporal

La investigación se llevará a cabo en el periodo comprendido de octubre de 2012 a mayo de 2013.

1.3. Justificación.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad mejorar la calidad de servicio al cliente garantizando una mayor efectividad en los sistemas de archivo, procesos y mejores prácticas mediante procedimientos de clasificación, organización, control y conservación de registros en forma sistemática con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en su localización optimizando tiempo y costos.

La autora destaca su interés por conocer los diferentes sistemas de archivo alfabético, cronológico, geográfico, por asuntos y numérico que permita inspeccionar, clasificar, codificar, distribuir, almacenar y archivar los papeles o documentos utilizados para mantener los documentos organizados, contribuyendo en el mejoramiento de la actividad secretarial encaminado al perfeccionamiento profesional.

El presente trabajo es de **importancia teórica y práctica**, por que servirá de base para futuras investigaciones relacionadas con el archivo de documentos, donde su organización dependerá de la eficacia en el trámite y localización de correspondencia mediante técnicas enfocadas en la agrupación y conservación documental.

El trabajo investigativo es **novedoso**, por que el sistema de archivo es un instrumento aplicado para promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos y privados; posibilitando el acercamiento entre las instituciones y los usuarios fortaleciendo la imagen externa de la organización

La investigación tendrá **impacto**, considerándose que busca diseñar un estudio de forma coherente identificando alternativas que posibiliten el desarrollo de la calidad en la atención al cliente mejorando la calidad de los servicios cumpliendo a cabalidad con el propósito de servir eficientemente al usuario y agilizar los trámites realizados en la institución.

El trabajo investigativo será de **utilidad**, servirá de herramienta para que los usuarios de la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito reciban la atención y calidad en el servicio que se merecen, mejorando por ende la imagen de la institución.

La investigación será un estudio **factible**, para su ejecución se cuenta con el apoyo incondicional de las autoridades y funcionarios de la institución, además, la investigadora posee el conocimiento y los recursos económicos y técnicos, tecnológicos .

Dentro de los primeros **beneficiarios** de las soluciones que se apliquen con esta investigación, se encuentran las autoridades y trabajadores de la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivo General.

- Investigar la incidencia del sistema de archivos, en el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1.4.2. Objetivo Específico.

- Diagnosticar las causas que provocan el ineficiente sistema de archivo en el servicio al cliente por el personal de Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Analizar los procedimientos para mejorar la calidad de servicio al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito?

- ▣ Establecer una alternativa de solución al problema del inadecuado sistema de archivo y el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio 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:

AUTOR(A): 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

Conclusión:

En conclusión podemos decir que la organización del archivo es la columna vertebral y parte fundamental de la Secretaría General del Concejo; 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 la Secretaría General del Concejo, para el crecimiento de la institución y la sociedad.

Es importante resaltar que la implementación del sistema de archivo computarizado mejorará de manera eficaz y eficiente el manejo de documentación escrita que se maneja en la institución tanto interna como externa, la misma que debe ser almacenada respetando las normas y procedimientos establecidos en la organización de documentos brindando un fácil acceso a la información requerida por los clientes de la Secretaría General del Concejo.

Tema: “El sistema de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicios al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

Autora. Silvia Vaca Tamayo

Objetivos:

- Diagnosticar las diversas formas de archivo y su influencia en gestión gerencial.
- Establecer las técnicas para organizar el archivo en de la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Proponer una alternativa de solución al problema del inadecuado manejo del archivo para fortalecer gestión en de la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Conclusiones:

- Los archivos de la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 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 Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito 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 trascendental recordar que una parte fundamental del sistema de información de la entidad, es la gestión de archivo encargada de administrar todas las comunicaciones y documentos que se generan en desarrollo de las actividades institucionales las cuales facilitarán, en el futuro, recuperar la información necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones en busca de alcanzar los objetivos empresariales, contribuyendo en el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente.

2.2. Fundamentación Filosófica

La investigación se basa en la fundamentación filosófica del Reglamento General de Archivos establecido por la UNESCO (2008), que manifiesta: “Los archivos activos representan un material de información indispensable en la actividad diaria de una empresa ya que su consulta es constante”. (Pág. 35)

2.2.1. Fundamentación Axiológica.

La investigación resalta su fundamentación axiológica por que está influida por los valores, asumiendo el compromiso de cambio, considerando el contexto en el que se desarrolla el problema, respetando valores religiosos, morales, éticos y políticos de todos quienes conforman la institución.

MUÑOZ, Esthefanía. (2012). Manifiesta que: “Los valores son creaciones histórico sociales, materiales y espirituales, que a través de un sistema íntegro de significados y orientaciones práctico espirituales de la realidad, permitan satisfacer intereses y necesidades progresistas, buscando las vías más prometedoras y humanitarias del desarrollo social”. Axiología y valores. (Pág. 10).

Los valores fortalecen en el ser humano su desarrollo profesional, familiar y social, contribuyendo en la institución en el mejoramiento de su imagen.

2.2.2. Fundamentación Ontológica.

El estudio del ser y su influencia en el contexto social deben ser estudiados para en la interacción descubrir cuáles son las necesidades y buscar su solución. L. Vigotsky , menciona: “La asimilación de la experiencia social cambia no solo el contenido de la vida psíquica (todas las ideas y el conocimiento) sino que, crea nuevos tipos de procesos psíquicos, los que toman forma de funciones psicológicas superiores que diferencian al hombre del animal, es la actividad consciente del hombre”. (Tomado de Módulo de Filosofía de la Educación pág. 23)

El trabajo de investigación busca el cambiar el proceso psíquico de quienes laboran en la unidad de archivo para enfrentar las actividades diarias con una mentalidad diferente en función de la satisfacción del usuario que concurre a esta dependencia.

2.2.3. Fundamentación Psicológica.

DESCARTES. (2008). “La psicología estudia los procesos mentales del individuo y su comportamiento. La sensibilidad del ser humano le permite percibir en el ambiente diferencias entre estímulos (visibles, auditivos o táctiles) de distinta intensidad.” Tomado de Enciclopedia del Conocimiento. (Pág. 6).

Cambiar la forma de ver las cosas y su manera de actuar es el reto que se propone el proyecto en desarrollo, está centrada en un cambio de actitud de los miembros de la institución frente al usuario; debiendo ser la cultura del servicio, la calidad y la excelencia parte primordial en la vida del servidor público y más aún en quienes laboran en la unidad de Archivo.

La cultura de servicio permite o posibilita la aplicación de estrategias y habilidades para fortalecer el desarrollo institucional.

2.2.4. Fundamentación Pedagógica.

PIAMONTE CRUZ, Marcela. (2008). “El archivo es un instrumento que contribuye en el nivel político y étnica, significa encontrar, en el pasado, las claves para la supervivencia en el futuro, posibilita identificar y ubicar el documento en cuestión; permitiendo la difusión y prestigio institucional fortaleciendo la confianza y credibilidad”.

Son responsables del manejo, actualización e innovación del archivo los funcionarios que tienen a su cargo el manejo de documentación, debiendo organizar los escritos respetando los procedimientos, normas y diferentes sistemas manteniendo una estructura secuencial, garantizando un adecuado servicio al cliente.

2.3. Fundamentación Legal.

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

Constitución Política de la República del Ecuador – año 2008

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.

2.4. Categorías fundamentales.

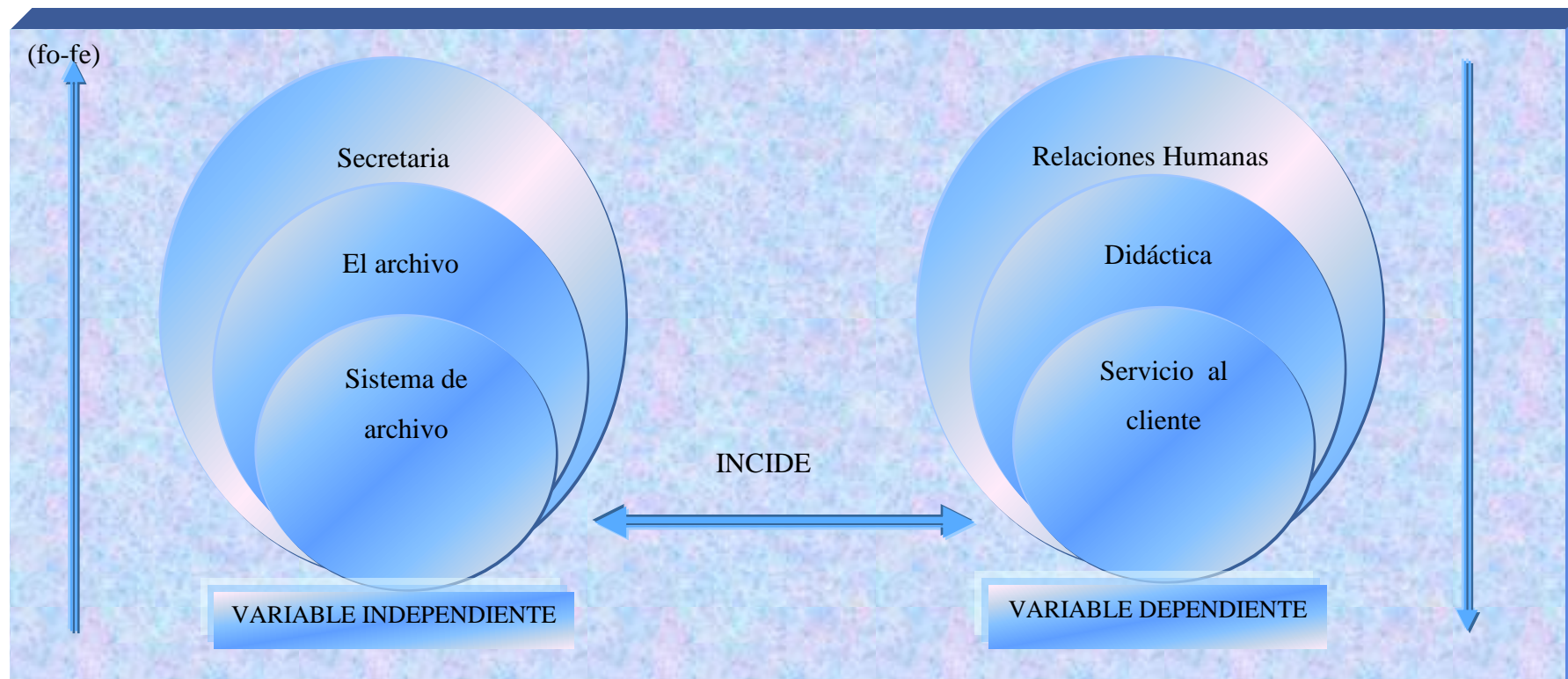


Gráfico No.2: Relación Causa – Efecto.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

2.4.1. Constelación de Ideas. Variable independiente: Sistema de archivo.

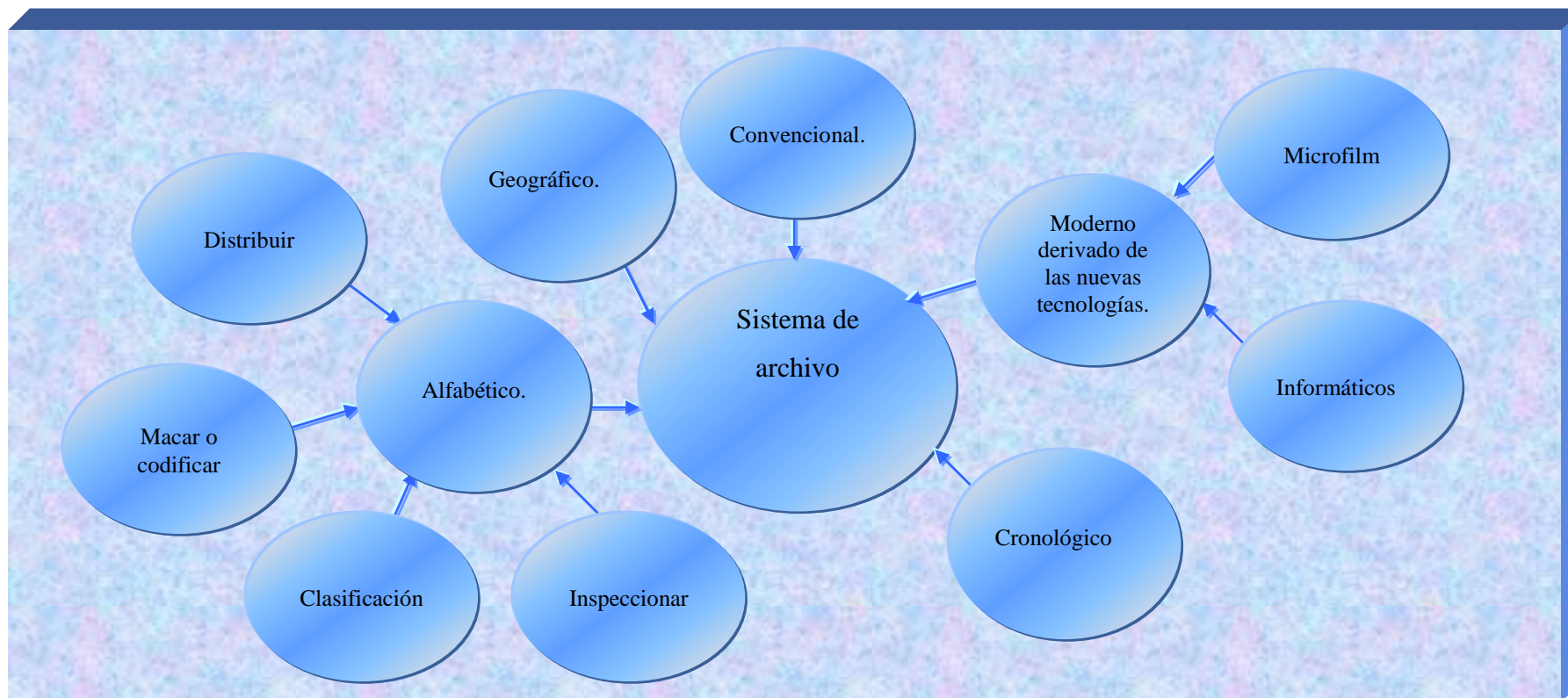


Gráfico No. 3. Constelación de ideas de la variable independiente: Sistema de archivo.
Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

2.4.2. Constelación de Ideas. Variable dependiente: Proceso enseñanza aprendizaje.

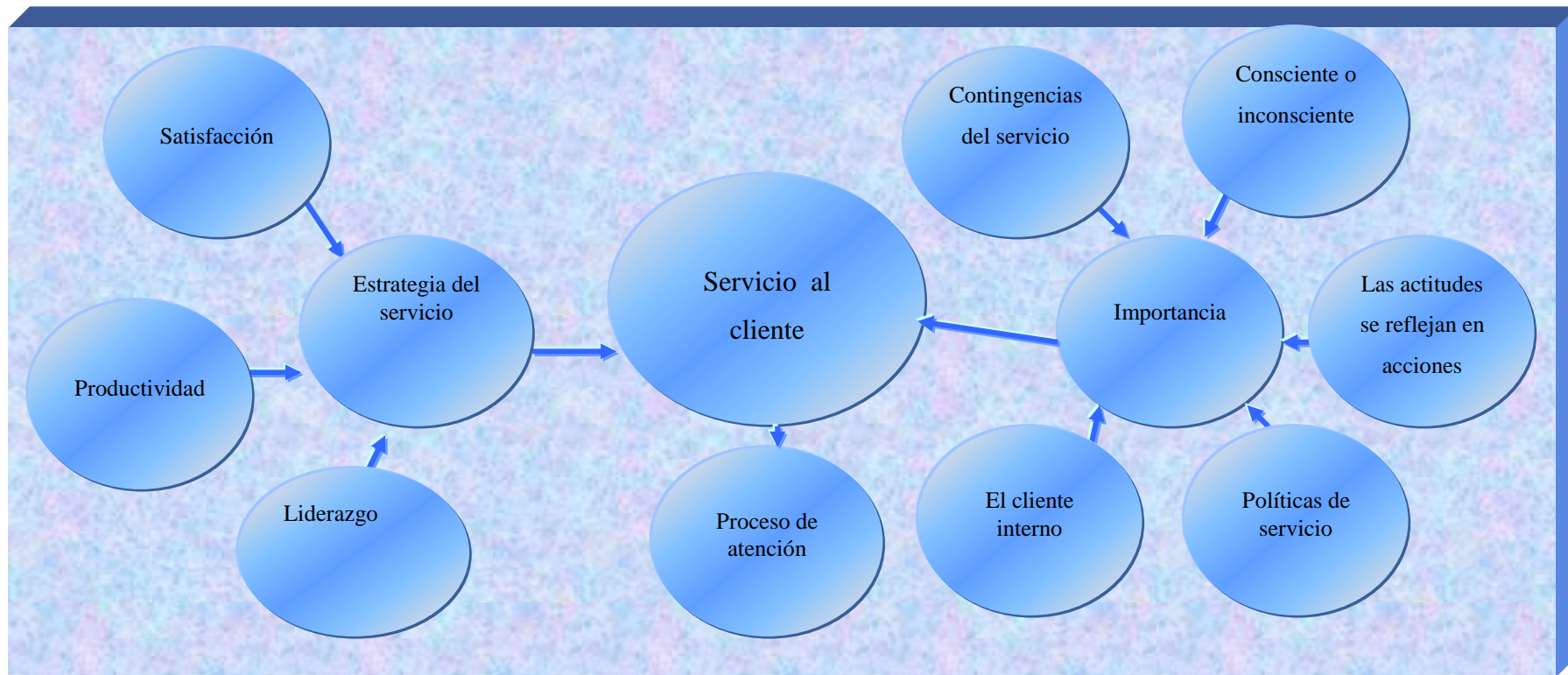


Gráfico No.4. Constelación de ideas de la variable independiente: Servicio al cliente.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

2.4.3. Sistema de archivo

Según: CAHUASQUI, Martha. (2005). “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. (Pág. 56). Los archivos activos representan un material de información indispensable en la actividad diaria de una empresa ya que su consulta es constante.

2.4.3.1. Clases de sistemas de archivos.

2.4.3.1.1. Sistema convencional.

Carpetas

- Clasificadoras; están en desuso (cada vez se utiliza menos).
- Simples; más utilizada.
- Colgantes; con dos enganches en la parte superior que permite su colocación sobre las guías de un bastidor con ruedas.

Carpeta Archivador

- Tipo A-Z; su accionamiento es por palanca.
- Con anillas; dos anillas para archivar los documentos una vez perforados.

Mobiliario

- Estanterías; conjunto de baldas horizontales para guardar carpetas archivadoras.

- ▣ Estanterías modulares; contiene una serie de cajas de plástico de colores.

- ▣ Armarios para carpetas suspendidas; clásico mueble metálico para carpetas en suspensión.

- ▣ Armario sobre raíles; estanterías que se desplazan por unos raíles.

- ▣ De seguridad; muebles ignífugos, antitérmicos o con clave de acceso.

2.4.3.1.2. Sistema moderno derivado de las nuevas tecnologías.

2.4.3.1.2.1. Microfilm

Se utiliza en las grandes empresas y consiste en realizar fotos a los documentos a través de la microfilmación a través de visores.

2.4.3.1.2.2. Informáticos

Programa de archivo, base de datos, que está combinado con los procesadores de textos, hojas de cálculo, etc., todas ellas posibilitan un acceso cómodo a sus ficheros y programas.

2.4.3.1.4. Archivo cronológico.

Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.

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 archivar en carpetas por años y de forma cronológica. Como inconveniente, este sistema obliga a conocer la fecha del documento para su localización.

Se entiende por cronología a la ciencia o sistema que permite organizar de manera ordenada y sucesiva los hechos históricos de acuerdo a como estos hayan ido sucediéndose. <http://es.scribd.com/doc/76103808/Sistema-cronologico>

2.4.3.1.3. Archivo alfabético.

CAHUASQUI, Martha. (2005). El uso de este sistema es el más frecuente y fácil de entender; se puede llevar a cabo sin dificultad. Como su nombre lo indica es ordenar alfabéticamente los nombres. Estos los dividiremos en personas físicas y personas morales. Es uno de los sistemas fundamentales de archivo, el cual tiene como base la secuencia de letras del alfabeto; es un sistema que denomina a cada una de las partes en que se divide el nombre de una persona, empresa o instituto.

Pasos para archivar alfabéticamente:

- Inspeccionar: Se revisan los documentos o papeles para comprobar si ha sido autorizado el archivo.
- Clasificación: Se determina el título bajo el cual archivarán los documentos, dependiendo de la frecuencia: bien al nombre del remitente de la correspondencia, al asunto de que se trata, al nombre del destinatario y nombre de la localidad donde provienen o hacia donde se envía.
- Macar o codificar: Se procederá a señalar el título bajo el cual se habrá que archivar la correspondencia, este paso se realiza subrayando el título seleccionado.
- Distribuir: Consiste en separar alfabéticamente los títulos marcados.
- Archivar: Se procede a colocar los papeles o documentos en sus respectivas carpetas, para luego proceder a archivarlos en su estricto orden alfabético.

Se refiere a todo escrito que tiene relación con el nombre de una persona o institución. Su clasificación es alfabética según los apellidos o nombre de la empresa. Reglas a seguir:

- El nombre de personas físicas se archiva iniciando con el apellido paterno, materno y nombre. Ejemplos: Domínguez Ramos Juan, Espíndola Reyes Roberto, Sotomayor Arroyo Leticia, etc.
- En caso de que los apellidos lleven monosílabos deben tomarse como parte del mismo nombre. Ejemplos: De la Rosa Reyes Jorge, Del Moral Hernández Julio, De los Monteros Espinosa Jorge.
- Los nombres de personas morales se clasifican respetando su razón social o nombre. Ejemplos: Alarmas Panamericanas, Centro Serfín, Corsetería Francesa, Ópticas Devlin, etc.

2.4.3.1.5. Archivo alfabético geográfico.

Expedientes integrados con documentos clasificados según la ciudad, estado o país.

Según VALLE. (20085. Archivo alfabético geográfico, como su nombre lo indica, es la organización de los documentos o las tarjetas de los clientes, teniendo en cuenta su localización, es decir, agrupan a todos los corresponsales de un mismo lugar, por orden alfabético. Archivo Geográfico. (Pág. 23).

Este sistema es similar al alfabético nominativo (personas naturales y jurídicas), porque la clasificación final se hace también por nombres de individuos o empresas.

Usos

Su utilización es recomendable en los siguientes casos:

- Cuando las empresas poseen y necesitan controlar sus sucursales y agencias, distribuidores concesionarios, etc.
- En instituciones cuyas ventas se organizan por áreas geográficas.
- En empresas de servicios públicos como luz, teléfono, gas, etc.
- En compañías dedicadas a las ventas por correo, editoriales, empresas de transporte, etc.

2.4.3.1.6. Archivo por asuntos.

Se integran expedientes de acuerdo al asunto tratado en el texto de cada documento.

2.4.3.1.7. Archivo numérico.

Los expedientes se ordenan por número progresivo.

El número del expediente se asignará a cada persona física o moral conforme se vayan abriendo.

Los Sistemas de Archivo pueden usarse combinados. Por ejemplo: Nombre y Fecha; Número Progresivo y Alfabético; Número y Fecha. El sistema de archivo más común o utilizado por las instituciones es el de Número progresivo y Alfabético, llamado también Alfa-numérico.

URL del artículo: http://www.com/1-escritos/927-sistema_de_archivo.html

2.4.3.2. Características del sistema de archivo.

- Ser de fácil uso: cualquiera puede buscar en él.

- Debe ser rápido: que se tarde poco en encontrar la documentación que se busca.
- Debe ser flexible, debe permitir oscilaciones razonables del volumen sin crear grandes dificultades.
- Ha de ser continuamente comprobado en cuanto a su eficacia.
- Deber ser seguro. Los documentos no deben deteriorarse por la humedad, roedores.
- En general, deben ser rentables, es decir, que su eficacia sea máxima a un coste mínimo.
- Como norma, el coste del archivo, más el coste de la búsqueda de documentación en el mismo deben ser menores que el gasto que se ocasiona por la falta del documento.

2.4.4. El archivo.

Según; MARTÍNEZ, Armando. (2008). El archivo, "es el lugar donde se conserva la historia de una empresa, esta constituido por papeles que guardan información vital para su desarrollo, documentos que están organizados y clasificados alcanzando la eficacia en el trámite y localización de correspondencia". El archivo y la documentación. (Pág. 45)

2.4.4.1. Clasificación del archivo.

2.4.4.1.1. Archivos semiactivos.

CAHUASQUI, Martha. (2005). Para los archivos semiactivos se establece un tiempo prudente, de acuerdo a las necesidades de la empresa, para la

conservación de documentos; esto es con la finalidad de dejar espacio a otros documentos ya que de lo contrario, el de las gavetas sería insuficiente.

2.4.4.1.2. Archivos inactivos

En los archivos inactivos se guardan los documentos que son consultados ocasionalmente. Por ejemplo, los datos de establecimiento de la empresa nóminas, estados contables, etc. Todos estos documentos nunca deben ser destruidos. Dentro de un sistema de archivo, todo documento lleva una continuidad: se clasifica, registra y archiva.

- Clasificar: Es reunir todos los documentos de una misma clase o de un mismo asunto.
- Registrar: Es anotar en tarjetas o libretas los datos de los documentos clasificados anteriormente.
- Archivar: Es guardar ordenadamente en el archivo los documentos previamente clasificados, registrados y colocados en carpetas.
- Los sistemas de archivo más usuales son: el Alfabético. Cronológico, geográfico. Por asuntos.
- Existen otros, como el numérico y el decimal, que por su complejidad y extensión, no se estudiarán en este curso.

2.4.4.2. Principio de la organización de archivos

Los principios de la organización archivística de los fondos documentales son el respeto al origen y al orden natural de los documentos los cuales están dados por la oficina productora de los mismos.

2.4.4.2.1. Principio de procedencia.

SOMEILLÁN, M., GÓMEZ, A y GONZÁLEZ, G (2011). “El principio de procedencia se define como aquel según el cual cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede, teniendo en cuenta que debe mantenerse la unidad e independencia de cada fondo y en este la integridad y carácter seriado de los documentos”. Aspectos teóricos y conceptuales útiles para el diseño e implementación de una política de conservación preventiva. (Pág. 69)

El principio de procedencia debe tenerse en cuenta tanto en la organización de los documentos del archivo como en la ordenación, clasificación y descripción.

Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos.

- ▣ Identificar el nombre de la entidad o persona autora de los documentos.
- ▣ Reconstruir la organización jerárquica de la entidad productora.
- ▣ Precisar funciones y actividades correspondientes a cada dependencia.

Ventajas de la aplicación del Principio de Procedencia

- ▣ El principio de procedencia sirve para proteger la integridad de las agrupaciones documentales: fondos, secciones, series.
- ▣ Permite ubicar correctamente el documento en el Fondo que le corresponde de acuerdo a la actividad o función que lo genera.
- ▣ Este principio se aplica a todas las tareas relacionadas con el quehacer archivístico

2.4.4.2.2. Orden original.

Se elabora en relación al orden que conservan los documentos dentro de cada serie, de acuerdo a la secuencia que origino el expediente y en el orden en que se dieron los documentos que materializan las actuaciones y diligencias encaminadas a la resolución administrativa de un asunto determinado, iniciado y resuelto en la oficina que tiene la competencia específica.

2.4.5. La Secretaria.

La secretaria es la persona de mayor trascendencia dentro de las instituciones públicas o privadas, es quien establece lineamientos específicos destinados al manejo y flujo eficiente de archivos en cuanto a su descripción, registro clasificación y organización corresponde, así como determinar vigencias y transferencias de archivos que se conservan en unidades administrativas y los mecanismos para disponer de otros materiales documentales de apoyo informativo o publicaciones.

2.4.5.1. Características de la secretaria.

Pérez, María de los A. (2008). Toda buena secretaria necesita interactuar con cada uno de los factores que intervienen en la empresa, debe poseer las siguientes características para brindar un servicio eficiente, atención adecuada y contribuir con el desarrollo y prestigio institucional.

- **Facilidad de expresión.** Toda buena secretaria necesita interactuar con cada uno de los factores que intervienen en la empresa tales como personal de administración, empleados, clientes, proveedores, Supervisores, y toda aquella persona que amerita tener una información con respecto a la compañía.

Por ello es necesario que toda secretaria tenga ciertas características que le permitan tener una calidad de comunicación a continuación citaremos varios características al respecto:

- Dominio del tema.

- Buen Vocabulario.

- Facilidad para exponer las ideas.

- Cordialidad y respeto.

- Buenas relaciones. Es absolutamente necesario que la persona encargada de la secretaria de una empresa tenga excelentes relaciones con todo el equipo de trabajo que le rodea, que los posibles percances atrasan los procesos y procedimientos de la empresa, y generan un retroceso en el buen funcionamiento de la empresa.

- Creativa y dinámica. En toda empresa se presentan cualquier tipo de imprevisto, situaciones inesperadas, que ameritan soluciones improvisadas que no afecten, el excelente desenvolvimiento de la empresa y de las diferentes funciones de la empresa.

2.4.5.2. La secretaria y sus funciones.

Según: XINITA. Kony. (2007). La secretaria cumple diversas funciones entre las cuales en su artículo denominado la Secretaria y el trabajo en equipo cita las siguientes:

- Desarrollar y mantener relaciones productivas y respetuosas con los demás proporcionando un marco de responsabilidad compartida.

- ▣ Reconocer y aprovechar el talento de los demás, para integrarlos y lograr mayor efectividad en el equipo.

- ▣ Coordinar el propio trabajo con el de otras personas para el logro de objetivos en común, a través de la colaboración y el intercambio de ideas y recursos.

- ▣ Reconocer la interdependencia entre su trabajo y el de otras personas.

- ▣ Trabajar en cooperación con otros, más que competitivamente.

2.4.5.3. Sugerencias para un mejor servicio secretarial.

XINITA. Kony. (2007). Sugiere que la secretaria:

2.4.5.3.1. Implemente un Sistema de Archivo

¿Constantemente se encuentra examinando archivos para encontrar lo que busca?

- ▣ Tome algo de tiempo para poner sus archivos en un sistema intuitivo, manejable que mejor responda a sus necesidades.

- ▣ Durante este proceso, tome tiempo para purgar todos esos archivos innecesarios que ha estado guardando hace años.

- ▣ Cuando se trata de organización, piense en la forma en que quiere buscar los archivos en el futuro, y luego imprima las etiquetas de los archivos que necesita para hacer esto.

2.4.5.3.2. Atención telefónica.

- ▣ Contestar los teléfonos, pasar comunicaciones y anotar recados.

- Comunicar telefónicamente.

- Dar por teléfono recados rutinarios o especiales.

- Hacer reservaciones de hoteles o transportes.

- Utilizar un tono de voz adecuado.

- Demostrar cortesía y amabilidad.

2.4.5.3.3. Lista de Teléfonos:

- Ahora es un buen momento para revisar y actualizar su lista de contactos comerciales.

- Considere los correos electrónicos, números de teléfono y direcciones de empleados, contratistas, proveedores y otros contactos importantes - muy seguramente habrá algunas adiciones, revisiones y eliminaciones en la lista. Creé e imprima una nueva lista para todos.

- Elabore un inventario de los suministros de oficina y actualícelo – Siempre debe tener suministros suficientes a la mano para dos meses. Cualquier comprador inteligente sabe que es necesario llevar una lista de compras.

- Realice un inventario de todos los suministros, y de aquellos que se han agotado, y haga una lista maestra que pueda imprimir antes de ir al almacén de suministros para oficina.

2.4.5.3.4. Archivo y control

- Marcar los papeles importantes y conservar un archivo especial.

- ▣ Manejar y mantener al día agendas, directorios, tarjeteros, etc.

- ▣ Manejar el archivo (general y personal).

- ▣ Gran número de los abusos a la privacidad resultan a causa de errores y descuidos por parte de los individuos que manejan la información. Algunos son el resultado de una seguridad inadecuada. Los documentos confidenciales de la organización como fórmulas, costos, precios, etc., deben ser conservados en bajo llave en archivadores, armarios o cajas de seguridad. He aquí algunas ideas que deben tenerse en cuenta para proteger documentos confidenciales.
 - ▣ Rotule como “Confidencial” todo documento que contenga información secreta. Limite el acceso de empleados a la información confidencial, permitiendo la consulta de los mismos sólo a aquellos que realmente los necesiten.

 - ▣ Los documentos confidenciales deben numerarse consecutivamente y mantenerse archivados en ese orden.
 - ▣ Destruya todo documento confidencial antes de echarlo a la basura, para evitar que puedan caer en manos ajenas.

- ▣ Transcribir los diferentes documentos relacionados con la dependencia.

- ▣ Mantener en orden el archivo de la oficina.

- ▣ Recibir, radicar y despachar oportunamente la correspondencia y demás documentos relacionados con la oficina y controlar el recibo correcto por parte del destinatario.

- ▣ Atender las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan a la oficina.

- Controlar la existencia de útiles y papelería para la oficina.

- Apoyar la implementación del sistema de Control Interno dentro de su dependencia, fomentando la cultura del autocontrol y participando en los programas y eventos que coordine la unidad de control interno.

2.4.5.3.5. Organizar la oficina

Organización se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe de diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa. Hampton David R. Administración Ediciones McGraw-hill

CANCCIANI, Daniela. (2009) Etiqueta y marketing personal, dice: Administración de oficina: “Es un proceso que consiste en las actividades como planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas”.

La practica en la oficina es el proceso de lograr que las cosas se realicen por medio de la planeación, organización, delegación de funciones, integración de personal, dirección y control de otras personas, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar entusiastamente en conjunto con otras, sacando a relucir su potencial, eficacia y eficiencia y lograr así fines determinados.

La importancia consiste en planear, organizar dirigir, y controlar diversas actividades permitiendo a cualquier organización alcanzar sus objetivos mediante la optimización de los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos.

Según la página web: www.ganaropciones.com/secretarias.htm

Entonces es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y aplicar los demás recursos para alcanzar metas establecidas.

Ubicar el archivo en el lugar apropiado considerando:

- El local: El espacio destinado al archivo deberá ser funcional, amplio con una iluminación y ventilación adecuada para evitar el deterioro de los documentos.
- El archivista: Para el manejo correcto y la acertada clasificación de los papeles es conveniente que el archivo sea manejado por un archivista, persona debidamente capacitada para ello.
- El archivero: Son muebles diseñados especialmente para guardar los documentos. Los hay en diferentes presentaciones (gavetas anaqueles) y materiales (madera o metal).
- Los anaqueles resultan más prácticos por la facilidad para manejar las carpetas archivadas y por el poco espacio que ocupan.
- En los archiveros, se agrupan los papeles ya clasificados y ordenados en carpetas o folders; estos tienen una pestaña hacia arriba en donde se anotan los datos de identificación de cada uno.

2.4.6. Relaciones humanas.

Es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos, se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos:

▣ Visual o comunicación no verbal.

▣ Lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes.

Incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, chat, comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje político, económico, gestual, etcétera.

2.4.6.2. Relación existente entre las relaciones humanas y las relaciones públicas.

Existe una gran confusión entre estas dos disciplinas, e inclusive, en los programas de estudio de algunas instituciones se las menciona como si fueran análogas o tuvieran la misma significación. El propio nombre de cada una de estas disciplinas ya nos está indicando una diferencia importante:

▣ Relaciones Humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas.

▣ En las Relaciones públicas se establecen relaciones entre las personas (individuo) o una organización (grupo)

Para llegar a las Relaciones Públicas es preciso primeramente pasar por las Relaciones Humanas, en efecto es muy difícil proyectar una imagen favorable de la organización si esta no conforma un grupo homogéneo, en el que impera un sentimiento de simpatía, colaboración y entendimiento entre sus miembros..

2.4.7. Servicio.

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, va más allá de la amabilidad y de la gentileza, es un valor agregado para el cliente, y en ese campo el cliente es cada vez más exigente.

La comunicación desempeña un papel importantísimo en el éxito de una estrategia de servicio. Es el vehículo indispensable para ampliar la clientela, conseguir lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica.

2.4.7.1. Características del servicio

- ▣ Intangible: no se puede tocar, sentir, escuchar y oler antes de la compra.
- ▣ Inseparable: se fabrica y se consume al mismo tiempo.
- ▣ Variable: depende de quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece.
- ▣ Perecedero: No se puede almacenar.

2.4.7.2. Atención al público.

CALDERON, Neyra. (2002). “Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma”. Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ▣ Cortesía: Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- ▣ Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: Estaré con usted en un momento.
- ▣ Confiabilidad: Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien

responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

- **Atención personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.
- **Personal bien informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.
- **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

2.4.7.3. Análisis de recompensa y motivación en la atención al público.

Tiene que ver con los comportamientos de atención personal del cliente. Existen algunas reglas importantes:

- **Mostrar atención.**
- **Tener una presentación adecuada.**
- **Atención personal y amable.**
- **Tener a mano la información.**
- **Expresión corporal y oral adecuada.**
- **Habilidades de Comunicación:** Existen ciertas habilidades que debe desarrollar todo el personal de una organización, no sólo los empleados

del frente, en orden de cumplir las expectativas del cliente, esas destrezas se refieren a la comunicación y son:

Diagnosticar

Escuchar

Preguntar

Sentir

2.4.7.5. Componentes básicos de la atención al público.

Los 10 componentes básicos de atención al público.

- Seguridad.
- Credibilidad.
- Comunicación.
- comprensión del cliente.
- Accesibilidad.
- Cortesía.
- Tensión.
- Simpatía.
- Respeto.
- Amabilidad del personal.

2.4.7.6. Satisfacción en la atención al público.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad.

La satisfacción del usuario puede influir en:

- El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.

- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.

- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

2.4.8. Servicio al cliente.

CALDERON, Neyra. (2002). “El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes”. El cliente es el protagonista principal y factor importante en el mundo ser servicio y los negocios. Servicio al cliente. Lima – Perú. (Pág. 34-48)

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia corta, por tanto los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

CALDERON, Neyra. (2002). Elabora un listado enumerando los aspectos esenciales que pueden caracterizar ese concepto.

Un cliente:

- Es la persona más importante de nuestro negocio.

- ▣ No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- ▣ Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
- ▣ Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- ▣ Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- ▣ Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- ▣ Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- ▣ Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
- ▣ El cliente es nuestro jefe y nuestra razón de ser como empresarios.

2.4.8.1. Importancia del Servicio al Cliente.

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderoso como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

- ▣ Contingencias del servicio: Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste, la secretaria al recibir las llamadas telefónicas, la recepcionista en la puerta, y el personal en general que finalmente, atiende.
- ▣ Consciente o inconsciente, el cliente siempre está evaluando la forma cómo la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

- ▣ Las actitudes se reflejan en acciones. La cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, cómo ofrece o amplía información, provee servicio y la forma cómo la empresa trata a los otros clientes.

- ▣ Políticas de servicio: Son escritas por gente que nunca ve al cliente. Las empresas dan más énfasis al administrador y el control que al resultado percibido por el cliente.

- ▣ El cliente interno es un cliente cautivo: Mientras el cliente externo trae satisfacciones y beneficios, el interno trae problemas y dificultades al trabajo. Esto genera un conflicto permanente cuyas consecuencias siempre terminan perjudicando al cliente externo.

2.4.8.2. Proceso de atención

En la actualidad las empresas demuestran más interés en la administración de cómo debemos dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales; dejando inadvertido el servicio al cliente y cada día se preocupan más en crecer sin dar importancia a cómo la competencia está creciendo y está incrementando sus carteras de clientes.

- ▣ Servicio al cliente, qué servicios se ofrecerán: Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas.

- ▣ Qué nivel de servicio se debe ofrecer: Se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo se puede recurrir a elementos como el buzón de sugerencias, sistemas de quejas y reclamos entre otros.

2.4.8.3. Elementos del Servicio al Cliente.

- ▣ Contacto cara a cara.

▣ Relación con el cliente.

▣ Correspondencia.

▣ Reclamos y cumplidos.

▣ Instalaciones.

2.4.8.4. 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. La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

2.4.8.5. El trato con el cliente.

▣ El cliente discutidor: Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos.

▣ El cliente enojado: Cuando se trata este tipo de clientes no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse".

- El cliente conversador: Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a comprar algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.

- El cliente ofensivo: El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hacer bajar el nivel de confrontación.

- El cliente infeliz: Entran en un negocio y hacen esta afirmación: "Estoy seguro que no tienen lo que busco". Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la empresa, su conflicto es con la vida en general.

- El que siempre se queja: No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.

- El cliente exigente: Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.

- El cliente coqueteador: Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres.

- El que no habla y el indeciso: Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada.

2.4.8.6. Satisfacción del Cliente.

Harrington (1997, p. 28), señala que el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente.

Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos.

Dentro de este contexto DRUCKER (1990, p. 41), sostiene que "el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones:

- **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa.

- **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible.

- **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente.

- **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el

cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad.

- Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible.

Sobre la base de estas consideraciones, cabe resaltar que los escenarios planteados en las organizaciones de hoy, representan un mundo de retos, exigencias y oportunidades cuyo impacto se traduce en la necesidad de encontrar otros esquemas de pensamiento, adquirir diferentes habilidades y asumir actitudes no tradicionales. Nada es estable y todo es un cambio permanente (Austin, 1998, p. 8).

2.4.8.7. Los 10 Mandamientos del servicio al cliente.

- El cliente por encima de todo.
- No hay nada imposibles cuando se quiere.
- Cumple todo lo que prometas.
- Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
- Para el cliente tú marcas la diferencia.
- Fallar en un punto significa fallar en todo.
- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.
- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente.
- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar.

2.8.4.8.8. Expectativas del Cliente respecto al servicio

Según BERRY (1994, p. 50), las expectativas del cliente "son actitudes que éste asume con respecto a una compañía". Estas se relacionan con el producto;

con el servicio prestado y con el profesionalismo de los que ejercen el contacto con el cliente.

Entre las expectativas positivas se destacan:

- ▣ La deferencia.
- ▣ La cultura de servicio.
- ▣ El interés personal
- ▣ La confiabilidad.
- ▣ La eficiencia.
- ▣ La eficacia.

En cuanto a las negativas, se tienen:

- ▣ Rudeza en el trato.
- ▣ Demora antes y durante la respuesta.
- ▣ La incompetencia.
- ▣ La indiferencia.

2.5. Hipótesis

“El sistema de archivo incide para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”.

2.6. Señalamiento de variables.

2.6.1. Variable independiente.

Sistema de 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 cuantitativo se obtiene datos numéricos que fueron tabulados y graficados estadísticamente e interpretados mediante la cualificación de resultados, que serán sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

Enfoque predominante cuantitativo, porque los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente para comprobar la hipótesis establecida. Además, los resultados de la investigación fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico.

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: “Sistema de archivo incide en el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, fueron los siguientes:

▣ Exploratorio.

▣ Descriptivo.

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
Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Funcionarios	23	43%
	Usuarios	30	57%
	TOTAL	53	100%

Fuente de Investigación: Registro de asistencia.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

3.5. Operacionalización de las Variables.

3.5.1. Operacionalización variable independiente. Sistema de Archivo

Cuadro No. Variable Independiente: Sistema de archivo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>Sistema de archivo</u></p> <p>Es una secuencia de normas que permiten organizar y conservar los documentos mediante la aplicación de criterios de calidad y eficacia.</p>	<p>Normas</p> <p>Organizar.</p> <p>Conservar.</p> <p>Calidad.</p>	<p>Principios básicos.</p> <p>Alfabético.</p> <p>Numérico.</p> <p>Cronológico.</p> <p>Programas de seguridad</p> <p>Eficacia</p>	<p>¿Usted conoce las normas y principios básicos del sistema de archivos?</p> <p>¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio los funcionarios conocen los principios de la organización archivística?</p> <p>¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio el ordenamiento de documentos se realiza mediante el sistema de archivo alfabético?</p> <p>¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio se asigna una numeración a los expedientes para ordenarlos de forma codificada y progresiva?</p> <p>¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio los documentos son archivados en un tiempo determinado ya se organizados por días, meses, años, horas?</p> <p>¿La Secretaria General del Concejo del Municipio posee programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades archivísticas?</p> <p>¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio el archivo sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado?</p> <p>¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio el sistema de archivo es de fácil uso, rápido, flexible, comprobado y seguro?</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

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

Cuadro No. Variable dependiente: Servicio al cliente.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>Servicio al cliente</u> Conjunto de actividades interrelacionadas que permiten fortalecer la seguridad, confianza y comunicación para alcanzar la satisfacción en el cliente</p>	<p>Actividades interrelacionadas</p> <p>Seguridad</p> <p>Comunicación.</p> <p>Satisfacción en el cliente</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Calidad</p> <p>Confianza.</p> <p>Precisa</p> <p>lealtad</p>	<p>¿Usted considera que la dirección organiza a la gente promoviendo el desarrollo de actitudes de servicio para una atención de calidad?</p> <p>¿¿Cree usted que el sistema computarizado que posee la empresa posibilita la prestación de un servicio en forma rápida y eficiente?</p> <p>¿Usted considera que el comportamiento demostrado por el funcionario que le atendió inspira confianza y seguridad?</p> <p>¿Considera usted que el desempeño del servicio se realizó de manera correcta y a la primera vez? ¿La comunicación entre usted y el funcionario fue: cordial, clara, precisa?</p> <p>¿Considera usted que las instalaciones son atractivas visualmente, cuidadas y aptas para brindarte el servicio que usted se merece? ¿Usted recibió una excelente atención, con amabilidad, respeto, confianza, sinceridad? ¿Considera usted que los funcionarios deben recibir una capacitación para atenderlo mejor?</p>	<p><u>Técnica</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> Cuestionario</p>

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

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?	23 Funcionarios 30 Clientes
3. ¿Sobre qué aspectos?	Sistema de archivo. Servicio al cliente
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora: Silvia Del Socorro Vaca Tamayo
5. ¿Cuándo?	Fecha: Marzo del 2013
6. ¿Dónde?	En la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
7. ¿Cuántas veces?	Dos: Pilotaje. Encuesta general.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta.
9. ¿Con qué?	Cuestionario.
10. ¿En qué situación?	En una situación favorable, en las oficinas de la institución.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

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. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Pregunta No. 1: ¿Usted conoce las normas y principios básicos del sistema de archivos?

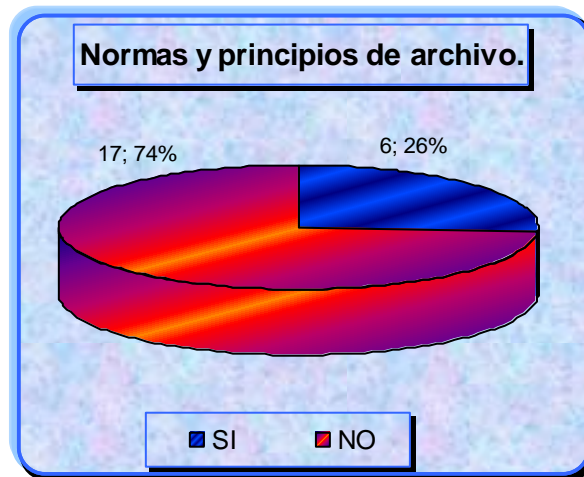
Cuadro No. 6: Normas y principios de archivo.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	26%
No	17	74%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 6: Normas y principios de archivo.



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la primera interrogante podemos observar que el 26% de los funcionarios encuestados manifiesta que conoce las normas y principios básicos del sistema de archivos; mientras que un alto porcentaje equivalente al 74% de encuestados expone que no conoce las normas y principios básicos del sistema de archivos.

Interpretación.

Los funcionarios no conocen las normas y principios básicos del sistema de archivos limitando la atención al cliente interno y externo, deteriorando el prestigio e imagen institucional.

Pregunta No. 2: ¿En la Secretaría General del Concejo del Municipio los funcionarios conocen los principios de la organización archivística?

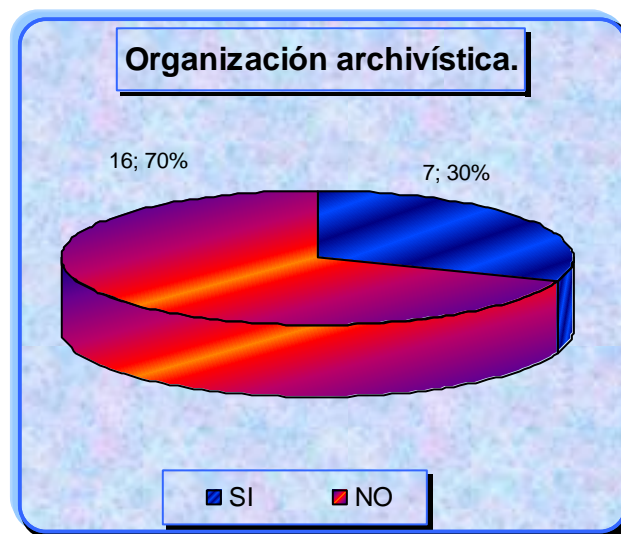
Cuadro No. 7: Organización archivística.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	30%
No	16	70%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 7: Organización archivística.



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la presente interrogante podemos observar que el 30% de los funcionarios encuestados manifiesta que conocen los principios de la organización archivística; mientras que un porcentaje equivalente al 70% de encuestados expone que no tienen conocimiento.

Interpretación.

Los funcionarios no conocen los principios de la organización archivística generando el desconocimiento sobre la estructura y clasificación documental que permita orientarse y clasificar la documentación de una manera sistemática y ordenada.

Pregunta No. 3: ¿En la Secretaría General del Concejo del Municipio el ordenamiento de documentos se realiza mediante el sistema de archivo alfabético?

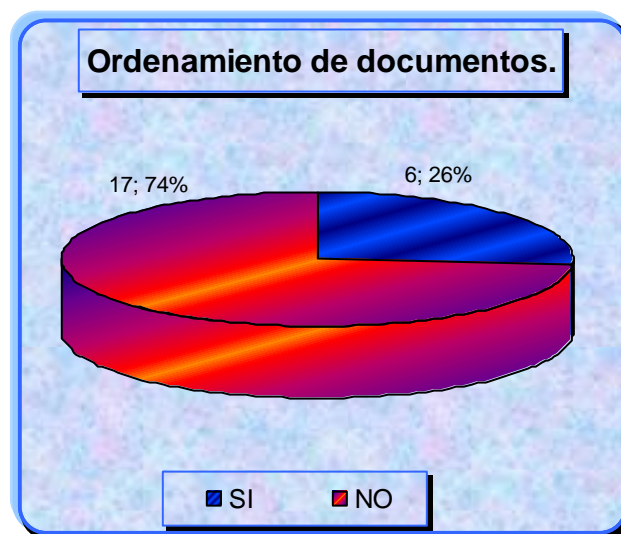
Cuadro No. 8: Ordenamiento de documentos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	26%
No	17	74%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 8: Ordenamiento de documentos.



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante podemos observar que el 26% de los encuestados manifiesta que tienen conocimiento sobre el ordenamiento de documentos que se realiza mediante el sistema de archivo alfabético; mientras que un alto porcentaje equivalente al 74% de encuestados expone que desconocen.

Interpretación.

Los funcionarios desconocen sobre el ordenamiento de documentos que se realiza mediante el sistema de clasificación del archivo alfabético limitando el ordenamiento de acuerdo al nombre del remitente o del destinatario dificultando la secuencia alfabética, el control, la conservación y el mantenimiento documental.

Pregunta No. 4: ¿En la Secretaría General del Concejo del Municipio se asigna una numeración a los expedientes para ordenarlos de forma codificada y progresiva?

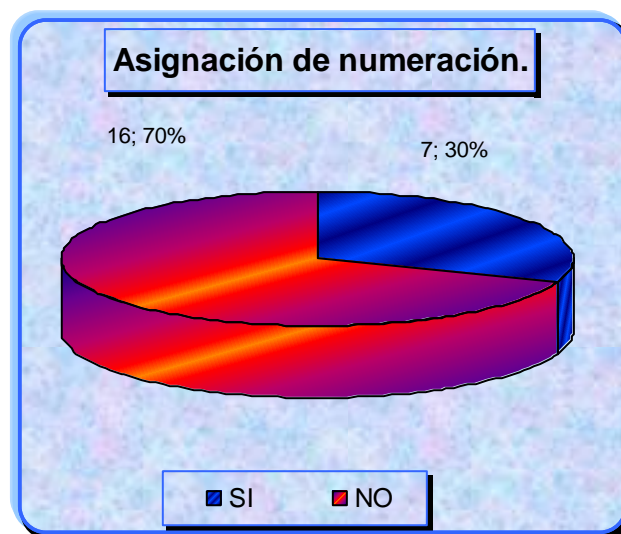
Cuadro No. 9: Asignación de numeración.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	30%
No	16	70%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 9: Asignación de numeración.



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la presente interrogante podemos observar que el 30% de los encuestados manifiesta que si tienen conocimiento que asigna una numeración a los expedientes para ordenarlos de forma codificada y progresiva; mientras que un porcentaje equivalente al 70% de encuestados expone que desconocen por completo.

Interpretación.

La mayoría de funcionarios no asigna una numeración a los expedientes para ordenarlos de forma codificada y progresiva requiriendo varios de ellos ser conservados en forma ordenada, sistemática, limitando su localización fácil y oportuna.

Pregunta No. 5: ¿En la Secretaría General del Concejo del Municipio los documentos son archivados en un tiempo determinado y son organizados por días, meses, años, horas?

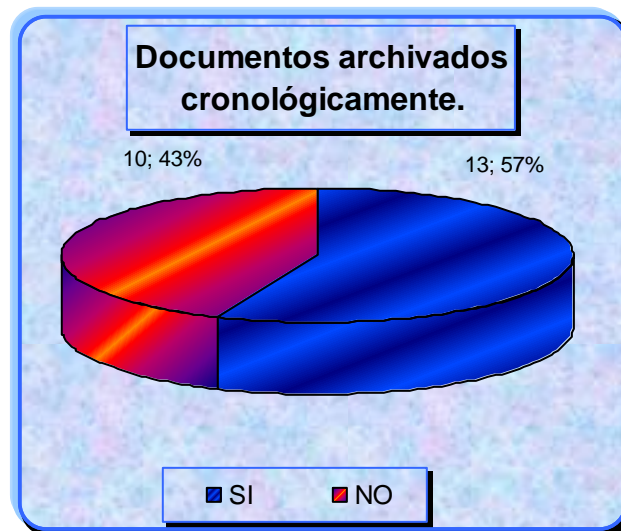
Cuadro No. 10: Ordenamiento cronológico.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	57%
No	10	43%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Gráfico No. 10: Ordenamiento cronológico.



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la actual interrogante podemos observar que el 57% de los encuestados manifiestan que los documentos son archivados en un tiempo determinado y son organizados por días, meses, años, horas; mientras que un porcentaje equivalente al 43% de encuestados expone que no tienen conocimiento.

Interpretación.

Los funcionarios conocen sobre el tema, sin embargo, por las personas que desconocen el manejo del archivo cronológico se limita el procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros de una empresa en forma sistemática, limitando el servicio al cliente.

Pregunta No. 6: ¿La Secretaría General del Concejo del Municipio posee programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades archivísticas?

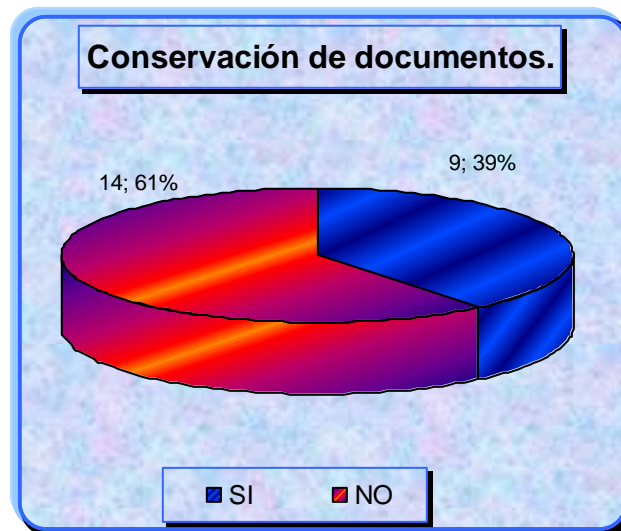
Cuadro No. 11: Conservación de documentos.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	39%
No	14	61%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 11: Conservación de archivo.



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante podemos observar que el 39% de funcionarios encuestados manifiestan que la institución posee programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades archivísticas; mientras que un porcentaje equivalente al 61% de encuestados expone que no tienen programas de seguridad.

Interpretación.

La institución no conserva los documentos en cada una de las unidades archivísticas provocando deterioro físico en el documento, además su inadecuada seguridad genera la pérdida documental, causando una inutilizada pérdida de tiempo en el escrito solicitado.

Pregunta No. 7: ¿En la Secretaría General del Concejo del Municipio el archivo sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado?

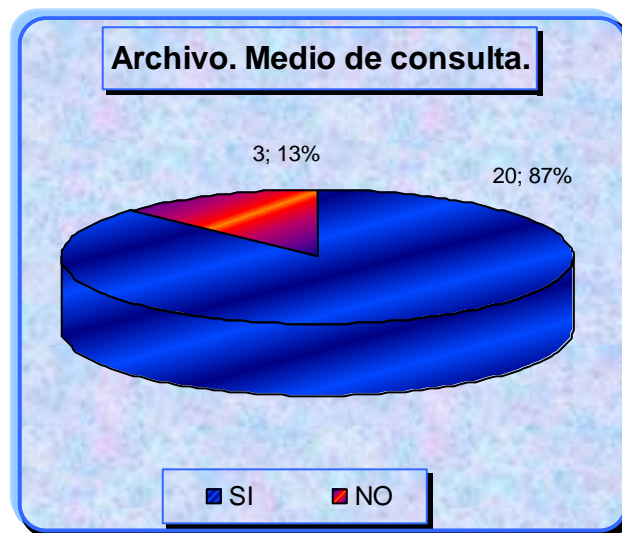
Cuadro No. 12: Archivo. Medio de consulta.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	87%
No	3	13%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 12: Archivo. Medio de consulta.



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la presente interrogante podemos observar que el 87% de los encuestados manifiesta que el archivo sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado; mientras que un porcentaje equivalente al 13% de encuestados expone que el archivo no permite indagar en las actuaciones del pasado.

Interpretación.

La institución el archivo sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado, sin embargo la escasa utilización y aplicación de un sistema de clasificación del archivo ha dificultado su difusión y conservación.

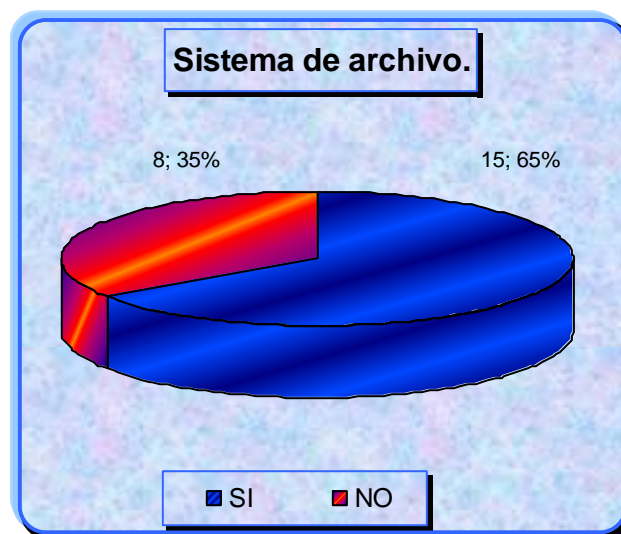
Pregunta No. 8: ¿En la Secretaría General del Concejo del Municipio el sistema de archivo es de fácil uso, rápido, flexible, comprobado y seguro?

Cuadro No. 13: Sistema de archivo.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	65%
No	8	35%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.
Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 13: Sistema de archivo.



Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios.
Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la actual interrogante podemos observar que el 65% de los funcionarios manifiesta que el sistema de archivo es de fácil uso, rápido, flexible, comprobado y seguro; mientras que un porcentaje equivalente al 35% de encuestados expone que el sistema de archivo no permite acceder fácilmente a la información requerida.

Interpretación.

Los funcionarios manifiestan que el sistema de archivo es de fácil manejo, existiendo también inconformidad porque no existe una política precisa y sistemática que determine la organización de los archivos administrativos, sino que cada organismo utiliza su propio sistema basado en la normativa.

4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Pregunta No. 1: ¿Usted considera que la dirección organiza a la gente promoviendo el desarrollo de actitudes de servicio para una atención de calidad?

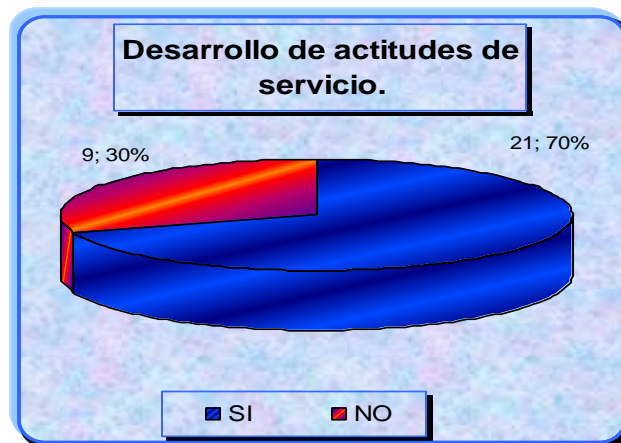
Cuadro No. 16: Desarrollo de actitudes de servicio.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	70%
No	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 16: Desarrollo de actitudes de servicio.



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la primera interrogante podemos observar que el 70% de los clientes encuestados manifiestan que la Secretaría General del Concejo organiza a la gente promoviendo el desarrollo de actitudes de servicio para una atención de calidad; mientras que un porcentaje equivalente al 30% de encuestados expone que no se direcciona a la gente para tener actitudes de servicio y brindar una atención adecuada al cliente.

Interpretación.

Se considera que el personal que labora en la Secretaría General del Concejo, es personal preparado para el desempeño de las labores del archivo, sin embargo es necesario que se realicen capacitaciones continuas que posibiliten un servicio de calidad cumpliendo con los estándares establecidos por la institución.

Pregunta No. 2: ¿Cree usted que el sistema computarizado que posee la empresa posibilita la prestación de un servicio en forma rápida y eficiente?

Cuadro No. 17: Servicio rápido y eficiente.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	37%
No	19	63%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No.17: Servicio rápido y eficiente.



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante podemos observar que el 37% de los encuestados manifiesta que el sistema computarizado que posee la empresa posibilita la prestación de un servicio en forma rápida y eficiente; mientras que un porcentaje equivalente al 63% de encuestados expone que el sistema computarizado que posee la empresa no posibilita la prestación de un servicio en forma rápida y eficiente.

Interpretación.

El sistema computarizado que posee la empresa no posibilita la prestación de un servicio en forma rápida y eficiente restringiendo la productividad y sobretodo la satisfacción del cliente influyendo negativamente en el fortalecimiento de la confianza, credibilidad y la calidad en el servicio.

Pregunta No. 3: ¿Usted considera que el comportamiento demostrado por el funcionario que le atendió inspira confianza y seguridad?

Cuadro No. 18: Confianza y seguridad.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	37%
No	19	63%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 18: Confianza y seguridad.



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante podemos observar que el 37% de los encuestados manifiesta que el comportamiento demostrado por el funcionario que le atendió inspira confianza y seguridad; mientras que un porcentaje equivalente al 63% de encuestados expone que los funcionarios no inspiran confianza y seguridad.

Interpretación.

El comportamiento demostrado por el funcionario que le atendió no inspira confianza y seguridad, delimitando el desarrollo de expectativas positivas sobre el comportamiento sustentado en la razón, en el sentimiento de seguridad, deteriorando la esperanza que tiene el cliente en la empresa basada en la imagen, la opinión y la razón.

Pregunta No. 4: ¿Considera usted que el desempeño del servicio se realizó de manera correcta y a la primera vez?

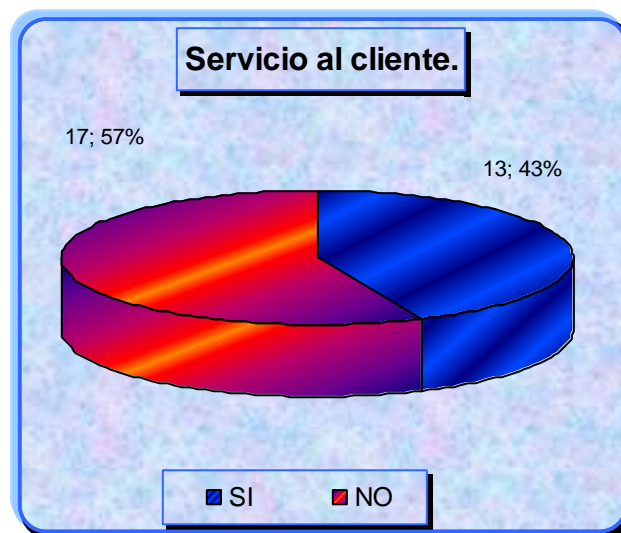
Cuadro No. 19: Servicio al cliente.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	43%
No	17	57%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 19: Servicio al cliente.



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la primera interrogante podemos observar que el 43% de los encuestados manifiesta que el desempeño del servicio se realizó de manera correcta y a la primera vez; mientras que un porcentaje equivalente al 57% de encuestados expone que no se realizó correctamente y que se demoró.

Interpretación.

El desempeño del servicio no se realizó de manera correcta y a la primera vez coartando el liderazgo de la alta gerencia; evidenciándose en la escasez de planes estratégicos que no se repara demasiado en la atención al cliente.

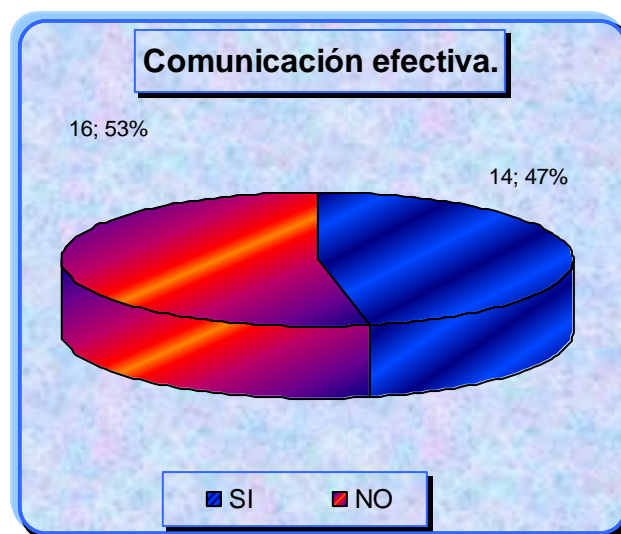
Pregunta No. 5: ¿La comunicación entre usted y el funcionario fue: cordial, clara, precisa?

Cuadro No. 20: Comunicación efectiva.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	47%
No	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.
Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 20: Comunicación efectiva.



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.
Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la presente interrogante podemos observar que el 47% de los encuestados manifiesta que el funcionario fue: cordial, claro, preciso; mientras que un porcentaje equivalente al 53% expresa que la comunicación no fue: cordial, clara, precisa de encuestados no están conformes.

Interpretación.

La comunicación entre el cliente y el funcionario no fue: cordial, clara, precisa generando dificultad en la expresión de sus ideas, propósitos y emociones, obstaculizando el coordinar, enseñar, aceptar, dirigir, creando un clima inadecuado para generar confianza, efectividad, respeto y bienestar.

Pregunta No. 6: ¿Considera usted que las instalaciones son atractivas visualmente, cuidadas y aptas para brindarte el servicio que usted se merece?

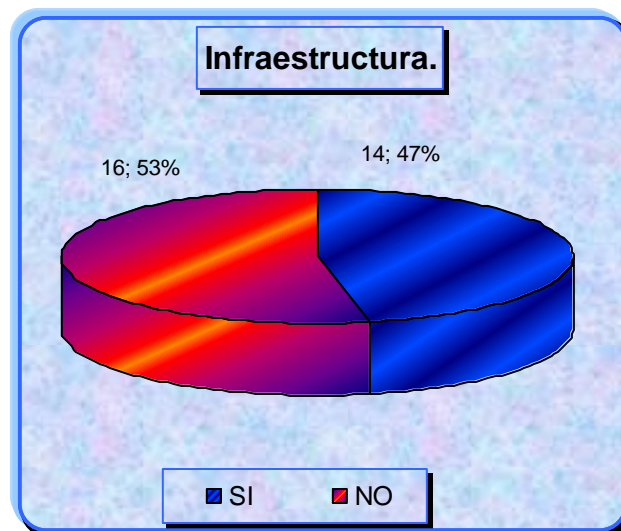
Cuadro No. 21: Infraestructura.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	47%
No	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 21: Infraestructura.



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante podemos observar que el 47% de los encuestados manifiesta que las instalaciones si son atractivas visualmente, cuidadas y aptas para brindar el servicio que el cliente se merece; mientras que un porcentaje equivalente al 53% de encuestados exponen que las instalaciones no son atractivas visualmente y por lo tanto no brindar un adecuado servicio.

Interpretación.

Los clientes no están conformes con las instalaciones, pues el reducido espacio físico no permite organizar y clasificar los documentos para brindar un servicio rápido y eficiente.

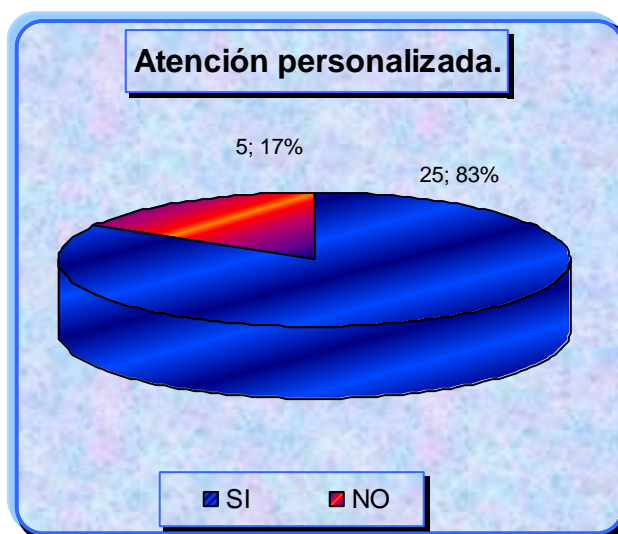
Pregunta No. 7: ¿Usted recibió una excelente atención, con amabilidad, respeto, confianza, sinceridad?

Cuadro No. 22: Atención personalizada.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	83%
No	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.
Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 22: Atención personalizada.



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.
Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la séptima interrogante podemos observar que el 83% de los encuestados manifiesta que recibieron una excelente atención, con amabilidad, respeto, confianza y sinceridad; mientras que un porcentaje equivalente al 17% de encuestados exponen que no recibieron una excelente atención, con amabilidad, respeto, confianza y sinceridad.

Interpretación.

Los clientes no recibieron una excelente atención, con amabilidad, respeto, confianza y sinceridad limitando el proceso de desarrollo de la comunicación, a afectividad, la autoestima, la empatía, el diálogo influyendo negativamente en el mejoramiento del servicio al cliente.

Pregunta No. 8: ¿Considera usted que los funcionarios deben recibir una capacitación para atenderlo mejor?

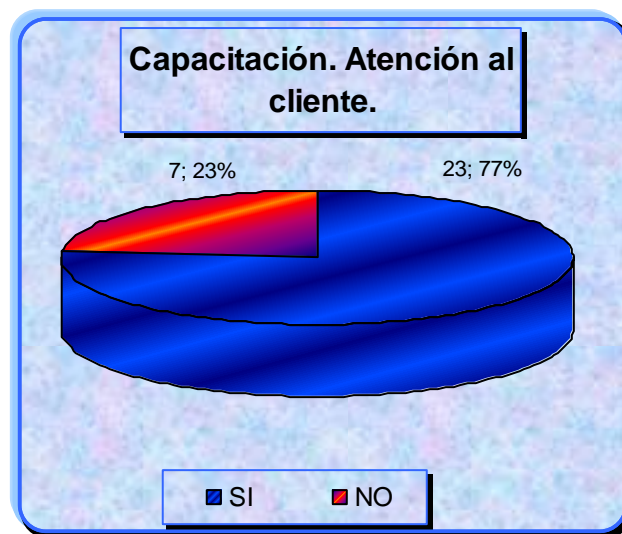
Cuadro No. 23: Capacitación. Atención al cliente.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	77%
No	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Grafico No. 23: Capacitación. Atención al cliente.



Fuente: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Análisis.

En la interrogante podemos observar que el 77% de los encuestados manifiesta que los funcionarios debe recibir capacitación para atenderlos mejor; mientras que un porcentaje equivalente al 23% de encuestados expone que no requieren capacitación.

Interpretación.

La capacitación en el servicio al cliente posibilita la realización del trabajador en el desempeño de su puesto, en el desarrollo de de sus habilidades y potenciales a fin de hacerlo más satisfactorio contribuyendo con los propósitos de organización.

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 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 nula:** H_0 : El sistema de archivo no incide para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

■ **Hipótesis alternativa:** H_1 : El sistema de archivo si incide para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

4.3.2. Modelo Matemático.

H_0 : $O = E$

H_a : $O \neq E$

4.3.3. Modelo Estadístico.

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

4.3.4. Nivel de Significación.

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

4.3.5. Fórmula de la Chi- Cuadrado

$$X^2_c = \sum \frac{fo^2}{fe}$$

Fórmula de los grados de libertad.

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

Donde:

X^2 = Cantidad elevada al cuadrado.

\sum = Sumatoria.

fo = Frecuencia observada.

fe = Frecuencia esperada.

El CHI2 se fundamenta en la tabla de contingencia, se basa en la interrogante N. 1, para la variable independiente y la interrogante N. 1 para la variable dependiente.

4.3.6. Recolección de datos y cálculos estadísticos.

Cuadro No. 24: Frecuencias Observadas.

PREGUNTAS	CATEGORIAS		SUBTOTAL
	SI	NO	
1. ¿Usted conoce las normas y principios básicos del sistema de archivos?	7	16	23
1. ¿Usted considera que la dirección organiza a la gente promoviendo el desarrollo de actitudes de servicio para una atención de calidad?	21	9	30
SUBTOTALES	28	25	53

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Cuadro No. 25: Frecuencias Esperadas.

PREGUNTAS	CATEGORIAS		SUBTOTAL
	SI	NO	
1. ¿Usted conoce las normas y principios básicos del sistema de archivos?	12,2	10,8	23
1. ¿Usted considera que la dirección organiza a la gente promoviendo el desarrollo de actitudes de servicio para una atención de calidad?	15,8	14,2	30
SUBTOTALES	28	25	53

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

4.3.7. Cálculo de X^2_c

Cuadro No. 26. Cálculo de X^2_c

O	E	$(O - E)^2/E$
7	12,2	2,21
21	15,8	1,71
16	10,8	2,50
9	14,2	1,90
	X^2_c	8,32

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

4.3.8. Zona de rechazo de la hipótesis nula.

4.3.8.1. Grado de libertad (gl)

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

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 1 \times 1$$

$$gl = 1$$

$$X^2_t = 3,841$$

Cuadro No. 27. Distribución Chi Cuadrado X^2_c

Distribución Chi Cuadrado χ^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Tenemos, el valor tabulado de X^2 con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 3,84 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución X^2)

Comparar los valores.

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 8,32

Valor de la tabla: 3,84

Es decir:

Chi cuadrado real 8,32

Chi-cuadrado teórico 3,84

4.3.9. Zona de rechazo de la hipótesis nula.

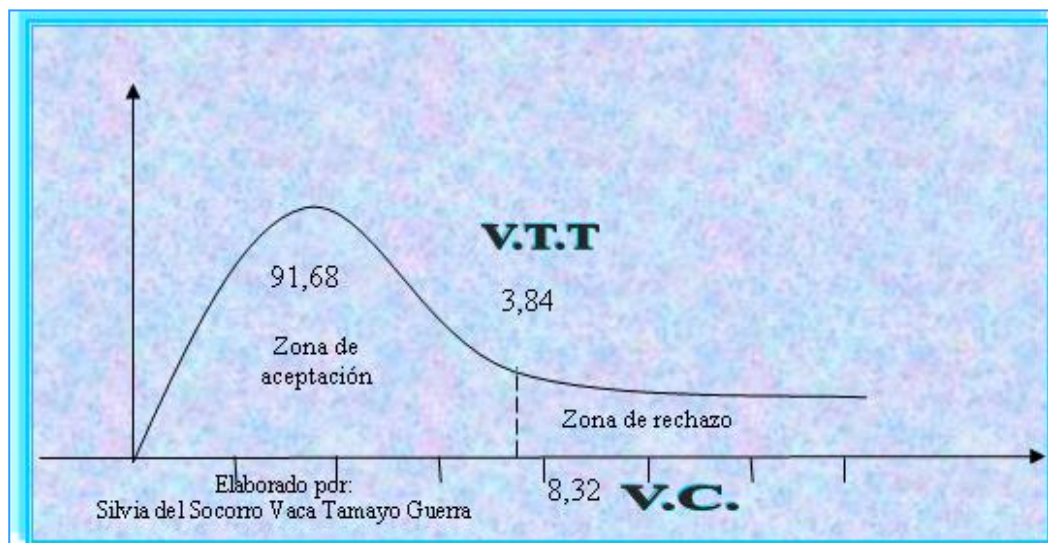


Gráfico No: 24. Zona de aceptación de la Hipótesis

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

4.3.10. Regla de decisión.

$$R (H_0) \text{ si } X^2_c > X^2_t$$

$$\text{Es decir } X^2_c 8,32 > X^2_t 3,841$$

4.3.11. Decisión Estadística.

Con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 8,32 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 3,841; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado real (8,32) es mayor que el chi cuadrado teórico, (3,84) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: El sistema de archivo si incide para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

Una vez realizado el análisis e interpretación de datos de las encuestas realizadas la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Es significativo resaltar que el ineficiente sistema de archivo, la inadecuada aplicación de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos en la organización han limitado la recuperación de información generando un incorrecto servicio al cliente

- En la entidad no existe un sistema de gestión documental evidenciándose en el incorrecto manejo de registros manuales de la correspondencia que entra y sale, dificultando su localización, conservación y preservación, retrasando el despacho de los diferentes trámites que se realiza en la secretaría afectando en el desarrollo organizacional.

- El personal no recibe capacitación continua en estrategias y técnicas que posibiliten un correcto manejo del sistema de archivos afectando la prestación de un servicio en forma rápida y eficiente coartando la productividad y sobretodo la satisfacción del cliente influyendo negativamente en el fortalecimiento de la confianza, credibilidad y la calidad en el servicio.

- La comunicación entre el cliente y el funcionario genera dificultad en la expresión de ideas, propósitos y emociones, obstaculizando el coordinar, enseñar, aceptar, dirigir, creando un clima inadecuado para fortalecer la

confianza, efectividad, respeto y bienestar perjudicando en el desarrollo de la comunicación.

5.2. Recomendaciones.

Una vez realizadas las conclusiones de los datos de las encuestas realizadas la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se realiza las siguientes recomendaciones:

- ▣ Actualizar el sistema de archivo, posibilitando una adecuada aplicación de normas técnicas y prácticas para administrar el flujo de documentos en la organización fortaleciendo la recuperación de información generando un correcto servicio al cliente

- ▣ Establecer un sistema de gestión documental para el correcto manejo de registros manuales de la correspondencia que entra y sale, facilitando su localización, conservación y preservación, mejorando el despacho de los diferentes trámites que se realiza en la secretaría fortaleciendo el desarrollo organizacional.

- ▣ Capacitar al personal en estrategias y técnicas que posibiliten un correcto manejo del sistema de archivos logrando la prestación de un servicio en forma rápida y eficiente admitiendo la productividad y sobretodo la satisfacción del cliente influyendo en la confianza, credibilidad y la calidad en el servicio.

- ▣ Fortalecer la comunicación entre el cliente y el funcionario potencializando la expresión de ideas, propósitos y emociones, encaminando el coordinar, enseñar, aceptar, dirigir, creando un clima adecuado para fortalecer la confianza, efectividad, respeto y bienestar contribuyendo en el desarrollo de la comunicación.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.

Título:

Elaboración de un Manual de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Institución ejecutora:

Secretaría de Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Beneficiarios.

Beneficiarios directos:

TÍTULO	APELLIDOS	NOMBRES
Doctora	GAIBOR CADENA	ANA LUCIA
Abogado	CEVALLOS SALGADO	DIEGO SEBASTIAN
Señora	LEON CUBERO	BLANCA ESTHER
Señora	SALGUERO TRUJILLO	CIELO DEL
Señora	SANTILLAN INSUASTI	MARLENE
Señora	ALBUJA PUPIALES	ALBA PAMELA
Señora	CHAVEZ PURUNCAJAS	PILAR DE LAS MERCEDES
Señora	ARMAS SANCHEZ	XIMENA DEL CARMEN
Señora	ROSETO GAVELA	CECILIA IVONNE
Señor	RUIZ MEJIA	CARLOS GERMAN
Señora	HERRERA HERRERA	SANDRA MARCELA
Señora	VALLEJO SALCEDO	GLORIA

Señor	FLORES PROANO	AHMED SAID
Señor	FLORES PROAÑO	DAVID SANTIAGO
Señor	ANDRADE PAZMINO	ROBERTO
Abogado	ALMEIDA CAMPANA	DIEGO JAVIER
Señora	VIZUETE TÚQUERREZ	MAYRA JAKELINE
Señorita	RIOS CAMPAÑA	ANDREA ESTEFANÍA
Señora	LALANGUI CORREA	LILIANA
Señora	RUEDA CERÓN	ROCÍO DEL CARMEN
Señor	ZURITA MARTÍNEZ	JUAN ISAÍAS
Señor	CAMPOVERDE	FRANCISCO
Licenciada	BASANTES ALVAREZ	ROSALÍA ELIZABETH

Fuente: Registro de Asistencia.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Beneficiarios indirectos:

- ▣ Secretarías de la Sala de Concejales.
- ▣ Secretarías de la Secretaría Metropolitana.

Ubicación:

- ▣ **País:** Ecuador.
- ▣ **Región:** Sierra.
- ▣ **Provincia:** Pichincha.
- ▣ **Distrito:** Quito
- ▣ **Parroquia:** González Suárez.
- ▣ **Dirección:** Venezuela entre Chile y Espejo.
- ▣ **Servicio:** Público.
- ▣ **Tipo de beneficiarios:** Personal femenino y masculino
- ▣ **Orientación:** Institución pública

Equipo técnico responsable:

- ▣ **Autoridades Institucionales.**

■ **Secretaria General:** Ab. Patricia Andrade Baroja.

■ **Investigadora:** Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Costo:

380 dólares americanos

6.2. Antecedentes de la propuesta.

En la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se evidencia que el desconocimiento en técnicas de archivo ha dificultado la eficiencia de la secretaria propiciando su perdida y deterioro obstaculizando el servicio al cliente, considerándose que los archivos organizados inadecuadamente generan perdida de tiempo y recursos en la búsqueda infructuosa de información, elevando los costos de operación, produciendo ineficiencia, atraso, confusión y, en general, una deficiente administración.

Es significativo resaltar que el ineficiente sistema de archivo, la inadecuada aplicación de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos en la organización han limitado la recuperación de información generando un incorrecto servicio al cliente

En la entidad no existe un sistema de gestión documental evidenciándose en el incorrecto manejo de registros manuales de la correspondencia que entra y sale, dificultando su localización, conservación y preservación, retrazando el despacho de los diferentes trámites que se realiza en la secretaría afectando en el desarrollo organizacional.

El personal no recibe capacitación continua en estrategias y técnicas que posibiliten un correcto manejo del sistema de archivos afectando la prestación de

un servicio en forma rápida y eficiente coartando la productividad y sobretodo la satisfacción del cliente influyendo negativamente en el fortalecimiento de la confianza, credibilidad y la calidad en el servicio.

La comunicación entre el cliente y el funcionario genera dificultad en la expresión de ideas, propósitos y emociones, obstaculizando el coordinar, enseñar, aceptar, dirigir, creando un clima inadecuado para fortalecer la confianza, efectividad, respeto y bienestar perjudicando en el desarrollo de la comunicación.

En este sentido, la propuesta de elaborar un manual de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, contribuye en el proceso de recolección, clasificación, conservación de documentos, tratando de establecer orientaciones básicas y específicas para mejorar el sistema de archivo dentro de la institución.

6.3. Justificación.

De los resultados obtenidos en la investigación realizada, se evidencia la necesidad de implementar un Manual de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente, que posibilite el desempeño profesional del personal de la Secretaria General del Concejo del Distrito Metropolitano de Quito, con el propósito de mejorar su rendimiento laboral contribuyendo en el progreso de la sociedad.

El estudio permitirá a los funcionarios conocer y utilizar apropiadamente normas y técnicas para la clasificación adecuada de documentos siendo importante saber cómo y dónde se va a guardar la información; evidenciándose en la oportuna recepción y transferencia de información.

El trabajo abordará conceptos básicos y esenciales relacionados con el tema propuesto, guiando a los funcionarios en el mejoramiento profesional, fortaleciendo la aplicación de diversas normas y técnicas relacionadas con la clasificación del archivo, considerándose la información y la frecuencia con la que se consultan los documentos resaltándose la existencia de los archivos: semiactivos e inactivos.

Haciendo referencia a lo mencionado anteriormente se genera la importancia del presente trabajo de investigación, posibilitando un proceso eficiente para el clasificar, registrar, archivar, conservar y preservar la documentación existente indispensable en la actividad diaria de la Secretaria General del Concejo del Distrito Metropolitano de Quito; además la presente propuesta se fundamenta en conocimientos que apoyarán en el desarrollo personal, profesional y sobretodo empresarial de los funcionarios de la entidad y en un futuro a los sectores económicos, sociales; entes activos de la soberanía.

6.4. Objetivos.

6.4.1. Objetivo general.

Elaborar un manual de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

6.4.2. Objetivos específicos.

- Socializar el Manual de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

- Ejecutar talleres didácticos para capacitar a los funcionarios de la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito sobre el manual para el manejo del archivo y fortalecimiento del servicio al cliente.

- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de normas y técnicas de archivo en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

6.5. Análisis de factibilidad.

6.5.1. Factibilidad Política.

La elaboración del Manual de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, constituye una herramienta de gestión administrativa y financiera que identifica todas las actividades que se lograrán al desarrollar a fin de evaluar y determinar las objetivos necesarios.

6.5.2. Factibilidad Técnica.

La investigadora posee los conocimientos, habilidades, experiencia, relacionados con el sistema de archivo, en referencia al clasificar, registrar y archivar, elementos esenciales para efectuar las actividades o procesos que requiere la ejecución de la propuesta; además la utilización del manual posibilitará el mejoramiento del servicio al cliente facilitando las labores de archivo en la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito orientada a perfeccionar la ordenación y mejorar los procesos de clasificación documental, contribuyendo en el bienestar de los usuarios y la sociedad.

6.5.3. Factibilidad social - educativa.

El manual, es un documento de carácter educativo, relacionado con el aprendizaje de la clasificación del archivo y el mejoramiento del servicio al cliente, pudiendo ser utilizado por los funcionarios en los organismos del sector público, privado y por las extensiones en varias instituciones educativas, culturales, sociales y deportivas estableciendo normas y técnicas para el mejoramiento del servicio, constituyéndose en la base fundamental para el éxito de toda organización fundamentadas en la atención al público y la excelencia en el servicio.

6.5.4. Factibilidad Tecnológica.

El advenimiento de la informática con sus computadoras, son parte de la vida cotidiana de un ser humano medianamente culto, las tecnologías como la micro eléctrica con sus circuitos, componentes de transmisión y codificación de datos aunados a las telecomunicaciones representadas por las comunicaciones satelitales, traen como consecuencia manipulación y distribución de la información, siendo importantes dentro de las instituciones, quienes serán auxiliadas con esta herramientas y métodos que proporcionan la denominada tecnología de la información.

La automatización, constituye una herramienta para las actividades de un archivo tiene como objetivo agilizar la consulta de los acervos documentales y normalizar los procedimientos de descripción y publicación de los datos contenidos en los documentos

6.5.5. Factibilidad Organizacional.

La nueva administración del siglo XXI, está orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, teniendo como estrategia prioritaria la mejora de la atención a los ciudadanos, así como el establecimiento de un sistema de archivo que se constituya en la memoria colectiva para la supervivencia y buen funcionamiento en la empresa involucrando en la labor a los funcionarios aun

cuando la gestión y ordenación sea realizada por un profesional especializado y que el archivo sea fácil de manejar.

6.5.5. Factibilidad de Equidad de género.

La presente propuesta fortalece el desarrollo humano, posibilita la participación de mujeres y hombres en el manejo del archivo y carreras afines generando procesos sostenibles a mediano y a largo plazo por medio de la construcción de capacidades, liderazgos, distribución equitativa de oportunidades y beneficios apoyando de forma directa o indirecta a incorporar la perspectiva de igualdad de género en la promoción, prevención de problemas, así como también en el tratamiento y resolución de conflictos enfocados en el manejo del archivo y servicio al cliente

6.5.6. Factibilidad Ambiental.

Este documento tiene por objetivo favorecer el desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que le permitan al funcionario o funcionaria, desarrollar competencias en el ámbito laboral, alcanzando la integración de los saberes (conocimientos, procedimientos y actitudes) favoreciendo el ambiente organizacional e institucional.

6.5.7. Factibilidad Legal.

La propuesta es factible, se basa en la Constitución Política de la República del Ecuador, en la Sección décima. De la comunicación. Art. 81, manifiesta que “El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad.

No existirá reserva respecto de informaciones que reposen en los archivos públicos, excepto de los documentos para los que tal reserva sea exigida por

razones de defensa nacional y por otras causas expresamente establecidas en la ley.

6.6. Fundamentación científico -técnica.

Según Mc. GRAW-HILL. (1985). La propuesta se fundamenta en referentes teóricos seleccionados de diferentes modelos de evaluación de instituciones públicas con un enfoque prospectivo estableciendo la construcción de un manual de redacción de documentos facilitando la identificación de los niveles de eficiencia y eficacia de los servidores administrativos; cristalizándose la concreción de los objetivos y metas fijadas por la institución. Enfoque de la Administración Moderna. Editorial México. Segunda Edición. (Pagina 40).

6.6.1. Fundamentación psicológica.

Según: LOPEZ YEPES Alfonso. (1997). Documentación informativa: sistemas, redes y aplicaciones, Madrid: Síntesis, (Pagina 23). El aprendizaje del manejo del archivo es fundamental para el desarrollo empresarial. Cita los siguientes pasos para archivar:

- ▣ Inspección.
- ▣ Clasificación.
- ▣ Codificación.
- ▣ Prearchivo.
- ▣ Archivo.

Siendo el ser humano capaz de recibir, clasificar, organizar, almacenar, localizar y eliminar documentos tales como: cartas comerciales, memorándum, curriculum, actas, constancias, informes, facturas, notas, presupuestos entre otros utilizando medios manuales o electrónicos.

- ▣ Aprender a procesar y estructurar información.

■ Desarrollar actitudes de apertura a la interacción y retroalimentación.

6.6.2. Fundamentación filosófica.

Según: DANTE, Morando. (1968). Manifiesta que “el mejorar la naturaleza humana es desarrollar sus diversas facultades (sentimiento, fantasía, inteligencia). Mejorar la persona, es perfeccionar su voluntad y libre capacidad para decidir la realización del bien”.

Es trascendental manifestar que el desarrollo de la propuesta fortalecerá los elementos de servicio al usuario comprendiendo que la atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad debiéndose tratar como la persona importante y la razón de ser de nuestro trabajo. El servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el cliente.

6.6.3. Fundamentación axiológica.

Según MARTÍNEZ GÓMEZ, Jesús Armando. (2004). “La capacitación sobre el manual contribuirá en el ordenamiento, clasificación, preservación y conservación de documentos, generando un servicio con calidad, satisfaciendo las necesidades de la comunidad a través del mejoramiento continuo de sus procesos y optimización del talento humano, los recursos financieros, tecnológicos y logísticos, cumpliendo con la normatividad y políticas vigentes enfocadas en la calidad de vida.

6.6.4. Fundamentación sociológica.

El coautor de Pedagogía Conceptual, ZUBIRÍA, Julián (2004), sostiene que “Vivimos en un mundo profundamente distinto al que conocimos de niños, un mundo en que la vida económica, política, social, tecnológica y familiar es

significativamente diferente; responde a otras leyes, otras lógicas, otros espacios, otras realidades y otros tiempos.

Se considera que estamos ante una de las mayores transformaciones estructurales de todos los tiempos donde los componentes sociológicos como: la familia, los medios de comunicación, las ideologías, la economía, las organizaciones, los sistemas de gobierno, y lo que es más importante para nosotros los sistemas de educación.

6.6.5. 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.

6.6.6. Fundamentación teórica.

6.6.6.1. Talleres de sensibilización.

Según FRANCO A. Marco. (2005). 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.

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 redacción de documentos encaminada al fortalecimiento administrativo.

Para mejorar el desempeño en las labores administrativas de esta área en lo referente a la redacción de documentos y para optimizar su gestión y procesos, garantizando su operatividad y eficiencia.

Para lograr un estado de conciencia en los funcionarios que participen en los talleres de redacción de documentos alcanzando la calidad en su desempeño y en

la atención a los usuarios tanto externos como internos, orientando el rumbo de sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos institucionales.

Fases para el diseño de talleres 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 normas y técnicas de redacción de documentos.

3ª Abriendo canales.- Se manejan los temas que nos llevan a considerar las normas de redacción y el papel que cumple la comunicación, para conformar un trabajo en equipo.

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 significativos, promoviendo el aporte activo de los participantes mediante la reflexión individual y grupal, la discusión crítica y el planteamiento de propuestas de acuerdo a sus intereses y necesidades, para llegar finalmente a conclusiones que sintetizen la experiencia y el conocimiento.

6.6.6.2. Manual de Normas y Procedimientos

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la institución u organización, al igual que la enunciación de normas de funcionamiento básicos a los cuales deberán ajustarse los miembros de la misma.

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:

- 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.

6.6.6.3. El archivo documentos.

Definición de Archivo.

SEVILLA, Antonieta (2000) “Sugerencias para la secretaria eficaz”, dice: “Consiste en un conjunto ordenado de documentos que se guardan con un fin concreto de acuerdo con unas normas y criterios previamente establecidos. También denominamos fichero al lugar físico donde se almacena la documentación”

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 persistiendo la obligación aunque cese la actividad empresarial.
- Por interés propio: la información es la base y fundamento de gran parte de las decisiones que se toman en la empresa y está, muchas veces, contenida en los documentos.

Las funciones del archivo

Según: 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.

Clasificación del Archivo

Según: DUANE, Michael (2009) “Administración estratégica una herramienta para la competitividad”. Los archivos se clasifican dentro de las siguientes categorías:

Archivo Activo

Constituye la documentación producto de la actividad institucional, documentación que es sometida a continua utilización y consulta. Se encuentran en los siguientes archivos:

- ▣ Archivo de Recepción y Registro: Constituye el Inicio de la gestión documental.
- ▣ Archivos de Oficina: Son archivos generados por las actividades de cada unidad administrativa. Su función es la organización y la conservación de la documentación mientras su utilización es constante.
- ▣ Archivo Central: Este archivo es único en cada entidad y podrá contener el archivo de recepción y registro; es el responsable del control del tratamiento documental que se produce en cada unidad administrativa y recibir la documentación considerada pasiva que le transfieren los archivos de oficina.
- ▣ Archivo Descentralizado: Archivo independiente del archivo central, con las mismas responsabilidades del archivo de oficina.

Archivo Intermedio

Administrador de las series documentales transferidas por los Archivos Centrales permanece en éste hasta que prescriban sus valores administrativos.

Según VILLACIS, Zoila (1990) “Manual de Archivo”. Manifiesta que los archivos son los siguientes:

Archivo centralizado: la totalidad de la documentación se concentra en un solo lugar, desde aquí se atiende a los distintos departamentos de la empresa. Cuando una sección o departamento necesita disponer de cierta documentación, la solicita por escrito al archivo central.

Las ventajas son:

- El archivo lo atiende profesionales especialistas.
- Pueden establecerse criterios únicos para la clasificación
- Permite el ahorro en instalaciones, equipos y materiales.
- También el ahorro de tiempo en la búsqueda de información.

Archivo descentralizado: La documentación se reparte en diversas secciones, pasado cierto tiempo se lleva a un depósito común.

Las ventajas son:

- Mayor proximidad y accesibilidad.
- Evita los trámites de petición.

Los inconvenientes son:

- Se repiten tareas de archivo.

- Se multiplican los espacios, equipos, materiales y personal relacionados con los diferentes archivos.

Archivo Mixto: En general las empresas llevan este sistema, se centraliza la documentación de carácter general y se descentraliza la de las secciones.

Archivo individual: Contiene la documentación que consulta y maneja cada persona en su propio trabajo.

Archivo departamental: Cada departamento o sección guarda la documentación que maneja cada uno.

Archivo general: Se guarda la documentación procedente de cada uno de los departamentos.

Archivo Activo: Guardan la documentación que se consulta con frecuencia

Archivo semiactivo: Se recogen documentos del archivo activo que dejan de estar vigentes, pero que no se destruyen.

Archivo definitivo o inactivo: Se guardan los documentos que aun habiendo perdido su vigencia o carácter actual conservan un valor histórico o documental para la empresa.

Condiciones de un buen archivo

VILLACIS, Zoila (1990) “Manual de Archivo”. Expone que el archivo debe tener las siguientes condiciones:

- Ser de fácil uso: cualquiera puede buscar en él.

- ▣ Debe ser rápido: que se tarde poco en encontrar la documentación que se busca.
- ▣ Debe ser flexible, debe permitir oscilaciones razonables del volumen sin crear grandes dificultades.
- ▣ Ha de ser continuamente comprobado en cuanto a su eficacia.
- ▣ Deber ser seguro. Los documentos no deben deteriorarse por la humedad, roedores.
- ▣ En general, deben ser rentables, es decir, que su eficacia sea máxima a un coste mínimo. Como norma, el coste del archivo, más el coste de la búsqueda de documentación en el mismo deben ser menores que el gasto que se ocasiona por la falta del documento, entendiendo gasto en un sentido amplio

Reglas para organizar el archivo.

VILLACIS, Zoila (1990) “Manual de Archivo”. Para que la tarea de archivo se más agradable y útil a todo el mundo se deben tener en cuenta estas cinco reglas:

- ▣ Elige un método de archivo adecuado, que sea simple, preciso, cómodo y flexible.
- ▣ Archiva al día. No acumules los papeles y respeta el tiempo dedicado al archivo.
- ▣ Divide el trabajo en diferentes operaciones, pero de la misma manera cada día: primero clasificar y rotular, después separar por epígrafes y después guardar.

■ Haz fácil la búsqueda por distintos medios: marca con rotulador fluorescentes los títulos, incrementa la visibilidad de los datos, usa colores, pon referencias.

■ Controla los préstamos fijando plazos de devolución, anotando los datos de quien lo retira, reclamando los préstamos a su vencimiento.

Clasificación alfabética

Es uno de los sistemas más sencillos y empleados con más frecuencia en los archivos. Consiste en ordenar tomando como referencia las letras del alfabeto, según el orden en que aparecen en el mismo.

■ Cuando un nombre se compone de varias palabras hay que determinar cuál es la palabra principal o palabra ordenatriz, es decir aquella que vamos a tomar como clave, referencia o guía para la clasificación; el resto de las palabras del nombre están subordinadas a éstas. La palabra ordenatriz sigue unas normas:

■ Nombres de personas individuales: la ordenatriz es el primer apellido, si dos nombres tienen el mismo apellido, se ordena por el segundo y si también coinciden por el nombre propio.

■ Cuando hay apellidos compuestos: Si están separados o no por guión, se toman como una sola palabra a efectos de su clasificación.

■ Cuando incluyen artículos o alguna otra partícula complementaria:

■ Cuando son nombres españoles las partículas gramaticales no se tendrán en cuenta.

- Cuando son nombres extranjeros, ante la duda, si tendremos en cuenta para su clasificación.

Nombres de empresas o instituciones:

- Si incluyen un nombre propio se sigue el mismo criterio que en las personas físicas y si van acompañados de hijos de ... viuda de... no se tendrá en cuenta.
- Palabras genéricas que forman parte del nombre como por ejemplo bar, papelería, tampoco se tendrá en cuenta. Siempre tomaremos como ordenatriz el primer nombre significativo que aparezca en la denominación de la empresa.
- Nombres de organismos oficiales o instituciones: sí tomamos como ordenatriz en nombre genérico, Ministerio de Trabajo, Banco Central.
- Empresas conocidas por las siglas del nombre, se ordenarán por las mismas.
- Nombre de empresas extranjeras tomaremos como palabra guía la primera que aparece en el nombre.

Tipos de Archivos

- Archivo cronológico. Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fechas, indican año, mes y día.
- Archivo geográfico. Expedientes integrados con documentos clasificados según la ciudad, estado o país.

- Archivo por asuntos. Se integran expedientes de acuerdo al asunto tratado en el texto de cada documento.

- Archivo numérico. Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asignará a cada persona física o moral conforme se vayan abriendo.

6.7. Modelo Operativo (Plan de acción).

Cuadro No. 19. Modelo Operativo.

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación con los funcionarios de la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Organización de la socialización. Conversación con los funcionarios de la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito. Socialización de los resultados de la investigación	<p>Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios</p> <p>Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond.</p> <p>Tecnológico. Computador. Infocus.</p>	Investigadora: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.	Jueves 4 de abril del 2013
Planificación	Planificar la elaboración del Manual de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución.	<p>Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios</p> <p>Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond.</p>	Investigadora: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.	Viernes 6 y sábado 6 de abril del 2013

			Tecnológico. Computador. Infocus.		
Ejecución	Ejecutar la elaboración del Manual de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond. Tecnológico. Computador. Infocus.	Investigadora: Bertha Inés Mora Salazar	Jueves 11 de abril del 2013
Evaluación	Evaluar la elaboración del Manual de archivo para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente en la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos. Corrección de errores.	Humanos: Investigador Autoridades. Funcionarios Materiales: Impresiones. Copias. Papel bond.	Investigadora: Bertha Inés Mora Salazar	Viernes 12 de abril del 2013

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

6.8. Administración de la propuesta

Cuadro No. 21. Administración de la propuesta.

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Organización de la socialización. Conversación con los funcionarios de la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito. Socialización de los resultados de la investigación	80	Investigadora: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Análisis de los resultados. Toma de decisiones. Conclusión de la propuesta. Presentación al directivo de la institución. Puesta en marcha la propuesta de acuerdo con las fases programadas.	100	Investigadora: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.
	Investigadora. Autoridades. Funcionarios.	Capacitación a los funcionarios. Elaboración de informes de desempeño. Toma de correctivos oportunos. Corrección de errores.	200	Investigadora: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Cuadro No. 22. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	1. Tomando en consideración que para un adecuado manejo, organización y clasificación del archivo se requiere de diversas técnicas la evaluación de la presente propuesta educativa es solicitada por: Autoridades institucionales. La investigadora.
2. ¿Por qué evaluar?	2. Porque es importante medir la calidad del servicio al cliente mediante una atención demostrando eficiencia y efectividad conllevando al fortaleciendo la imagen profesional e institucional. Por que, el procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros de una empresa en forma sistemática es una actividad que se realiza con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos.
3. ¿Para qué evaluar?	3. Para conocer el impacto de la propuesta como parte de la investigación, del desarrollo cognoscitivo después de aplicar la clasificación del archivo y varias técnicas que posibilitan su

	<p>conservación.</p> <p>Para lograr una mayor eficiencia, seleccionando el sistema que mejor se adapte a su actividad específica siguiendo una coordinación sistemática que permita mayor fluidez y garantía de información y control</p>
4. ¿Con que criterios?	<p>4. Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad y utilidad de las técnicas y clasificación del archivo para guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario.</p>
5. ¿Indicadores?	<p>5. Objeto del archivo:</p> <p>Conservar los documentos, resaltando que la Ley obliga su preservación estableciendo plazos mínimos de mantenimiento, durante los cuales puede ser requerida su presentación.</p> <p>Ordenar y clasificar los escritos que entran y salen diariamente con la finalidad de proporcionar información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad.</p> <p>Ser un centro activo de información que permita relacionar los nuevos documentos con los ya archivados.</p>

	<p>Servir como medio de consulta cuando se pretenda indagar en las actuaciones del pasado.</p> <p>Servir como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.</p>
6. ¿Quién evalúa?	<p>6. La evaluación es realizada por:</p> <p>Las autoridades institucionales.</p> <p>Los funcionarios.</p> <p>El investigadora</p> <p>Si fuere necesario los propios clientes.</p>
7. ¿Cuándo evaluar?	<p>7. Evaluar durante los procesos del archivo de documentos al:</p> <p>Recibir.</p> <p>Clasificar.</p> <p>Organizar.</p> <p>Almacena.</p> <p>Localizar.</p> <p>Eliminar documentos.</p>
8. ¿Cómo evaluar?	<p>8. La evaluación, será utilizada como un instrumento de control cognitivo, conductual y social que fija parámetros, permitiendo que las autoridades y los funcionarios apliquen las normas establecidas en el Manual de archivo</p>
9. ¿Fuentes de información?	<p>Alberto Mantilla, Samuel. (1998). Control Interno, Editorial COSO. Ediciones, Cuarta Edición. II.</p> <p>CAHUASQUI, Martha. (2009).</p>

	<p>Organización y Práctica de Oficina. Capítulo I.</p> <p>NUÑEZ, Yolanda. (2008). Organización de documentos empresariales. Capítulo II.</p> <p>http://www.mundoarchivistico.com.ar/ ?menu=articulos&id=288.</p> <p>http://www.archivonorma.com/old/ind ex.php?secc_id=6&temaidn=13</p>
<p>10. ¿Con que evaluar?</p>	<p>Se evalúa:</p> <p>Mediante el procedimiento para archivar: inspeccionar, clasificar, distribuir, archivar.</p> <p>Aplicando la normalización de las políticas y procedimientos de gestión de registros.</p> <p>Registrando la prestación de documentos y protección adecuada a todos los registros, posibilitando su recuperación en la forma más efectiva y eficiente mediante el uso de prácticas y procedimientos normalizados.</p> <p>La atención personalizada, eficiente y eficaz al cliente.</p>

Elaborado por: Silvia del Socorro Vaca Tamayo.

MATERIALES DE REFERENCIA.

Bibliografía.

- ▣ AROCA PONTÓN, Nhasly Johanna. 2012. Editorial. LEXUS.
- ▣ BOERO ARAYA, María Verónica. (2011). Curso Teleduc – Minsal, Formación de Tutores.
- ▣ CAHUASQUÍ, Martha. 2004. Redacción Comercial. Ambato.
- ▣ CASTRO, Francisco. 2009. Editorial. Casa Blanca. Ecuador. Quito.
- ▣ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008). Título II. Derechos. Capítulo Primero. Principios de aplicación de los derechos. Sección Tercera. Comunicación e información.
- ▣ CORTESE. Abel. 2005. Desarrollo Profesional. CODEU. Quito.
- ▣ CASSANY, Daniel (2010). Describir el escribir.
- ▣ DALTON, Marie (2009). Relaciones Humanas.
- ▣ GAVIRIA DÁVILA, Alfredo (2008).
- ▣ FAVOL, Henry. Citado en el Artículo de Raúl Esparza. 2006. Organización y Práctica de Oficina. Ecuador.
- ▣ FRANKLIN, Enrique B. 2010. Libro Organización de Empresas.

- LÓPEZ PRADO, Evaristo. 2009. Investigación Científica. CODEU. Ecuador.
- MANTILLA, Alberto Samuel. (1998). Control Interno, Editorial COSO. Ediciones, Cuarta Edición., Pág. 76.
- MUÑIZ, Luis. (1998). Cómo implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica. 3era Edición
- NÚÑEZ RAMÍREZ, Yolanda. 2005. Estilos de Correspondencia. Ambato.
- REINOSO, Maribel; LÓPEZ, Ligia. 2004. “Incidencia de la ética profesional de la secretaria de la Empresa América Editores en su trayectoria e imagen institucional, en el periodo 2003-2004”.
- ROBER M., Anthony. (2002). Sistema de Control de Gestión. 2da Edición.
- RODRÍGUEZ CASTELO, Hernán (2008). El uso de las reglas ortográficas.
- RODRÍGUEZ CASTELO, Hernán (2008). Redacción de documentos.
- SALAZAR, Norma Holanda. 2007. “Desempeño profesional de las secretarías de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí”.
- ZUANI, Elio Rafael. 2010. Libro Introducción a la Administración de Organizaciones. Ecuador.

Webgrafía

- <http://bibliotecadigital.ucentral.cl/documentos/libros/lintegrado/estructura>
a.
- http://redacomercialeinformatica.blogspot.com/2010/11/redaccion-oficial_14.html
- <http://www.wikiteka.com/apuntes/redaccion-comercial/>
- http://redacomercialeinformatica.blogspot.com/2010/11/redaccion-oficial_14.html
- <http://www.wikiteka.com/apuntes/redaccion-comercial/>
- <http://cepra.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2335/1/TESIS%20ROCIO%20GUTIERREZ%20M.pdf>
- http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_1592.pdf
- http://prepaunivas.edu.mx/v1/images/pdf/libros/lectura_y_redaccion_II.pdf
- <http://es.calameo.com/read/000221338508a523b117d>
- <http://www.monografias.com/trabajos66/buen-estilo-redaccion/buen-estilo-redaccion.shtml#ixzz2FZ5Kf2fh>
- <http://www.monografias.com/trabajos/hipoteorg/hipoteorg.shtml#ixzz2FZvLnmn>
- http://67.19.177.28/~amhon/images/files/centro_de_documentacion/Manual%20de%20Procedimientos%20Administrativos%20y%20Financieros%20de%20Ma.pdf
- <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/117/1/SEGUNDA%20PARTE.pdf>
- <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/116/1/0001.A.pdf>
- <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1442/2/Capitulo%201.pdf>
- <http://cepra.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2335/1/TESIS%20ROCIO%20GUTIERREZ%20M.pdf> 30.
- <http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/116/1/0001.A.pdf>

- <http://www.monografias.com/trabajos66/buen-estilo-redaccion/buen-estilo-redaccion.shtml#ixzz2FZ5Kf2fh>

- Definición de planeación estratégica - Qué es, Significado y Concepto
<http://definicion.de/planeacion-estrategica/#ixzz2FFN8IcSu>

- Definición de organización - Qué es, Significado y Concepto
<http://definicion.de/organizacion/#ixzz2FFNtoFKd>

- <http://www.gestion2011.blogspot.com/2011/01/la-importancia-de-la-gestion.html>

Anexo A. Encuesta dirigida al Funcionario de la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito



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

**ENCUESTA APLICADA AL FUNCIONARIO DE LA
SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO DEL MUNICIPIO
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

ENCUESTA No. 1

FECHA: de marzo 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: Conocer el nivel de satisfacción del usuario de la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Usted conoce las normas y principios básicos del sistema de archivos?
Si (.....)
No (.....)
2. ¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio los funcionarios conocen los principios de la organización archivística?
Si (.....)
No (.....)
3. ¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio el ordenamiento de documentos se realiza mediante el sistema de archivo alfabético?
Si (.....)
No (.....)
4. ¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio se asigna una numeración a los expedientes para ordenarlos de forma codificada y progresiva?
Si (.....)
No (.....)
5. ¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio los documentos son archivados en un tiempo determinado ya se organizados por días, meses, años, horas?
Si (.....)
No (.....)

6. ¿La Secretaria General del Concejo del Municipio posee programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades archivísticas?
Si (.....)
No (.....)
7. ¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio el archivo sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado?
Si (.....)
No (.....)
8. ¿En la Secretaria General del Concejo del Municipio el sistema de archivo es de fácil uso, rápido, flexible, comprobado y seguro?
Si (.....)
No (.....)

“La confianza en sí mismo es el primer paso para el éxito.”

Anónimo

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACION

Anexo B. Encuesta dirigida al Cliente de la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito



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

**ENCUESTA APLICADA AL CLIENTE DE LA SECRETARIA
GENERAL DEL CONCEJO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO**

ENCUESTA No. 1

FECHA: de marzo 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: Conocer el nivel de satisfacción del usuario de la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

1. ¿Usted considera que la dirección organiza a la gente promoviendo el desarrollo de actitudes de servicio para una atención de calidad?
Si (.....)
No (.....)
2. ¿Cree usted que la empresa posee un sistema computarizado que permita al personal prestar un buen servicio en forma rápida y eficiente?
Si (.....)
No (.....)
3. ¿Usted considera que el comportamiento demostrado por el funcionario que le atendió inspira confianza y seguridad?
Si (.....)
No (.....)
4. ¿Considera usted que el desempeño del servicio se realizó de manera correcta y a la primera vez?
Si (.....)
No (.....)
5. ¿La comunicación entre usted y el funcionario fue: cordial, clara, precisa?
Si (.....)
No (.....)
6. ¿Considera usted que las instalaciones son atractivas visualmente, cuidadas y aptas para brindarte el servicio que usted se merece?
Si (.....)
No (.....)

7. ¿Usted recibió una excelente atención, con amabilidad, respeto, confianza, sinceridad?
Si (.....)
No (.....)
8. ¿Considera usted que los funcionarios deben recibir una capacitación para atenderlo mejor?
Si (.....)
No (.....)

“La confianza en sí mismo es el primer paso para el éxito.”

Anónimo

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACION

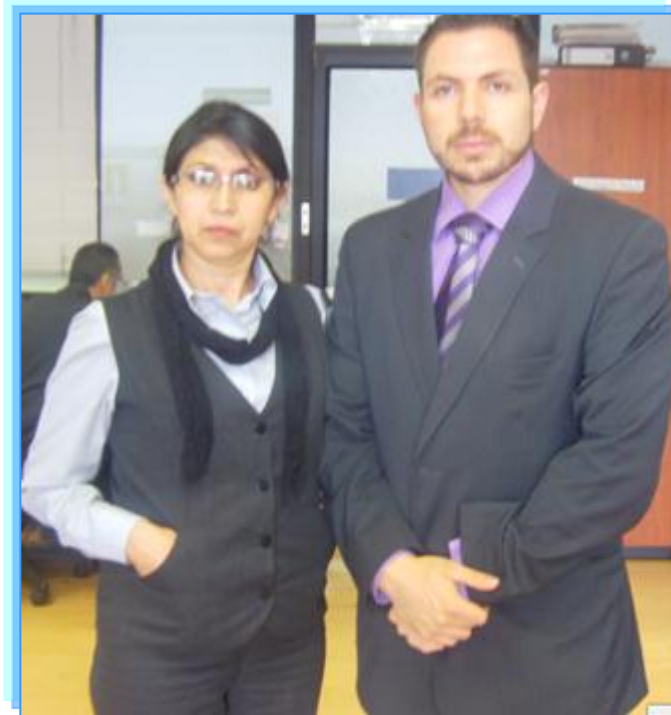
Anexo C. Croquis de ubicación de la Secretaría General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.



El Palacio Municipal de Quito es la sede del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Está ubicado en el lado oriental de la Plaza de la Independencia, fue construido en 1973 durante la Alcaldía de Sixto Durán Ballén tras el derrocamiento del antiguo palacio municipal en 1962 en la administración de Julio Moreno.

Las dependencias que el Palacio Municipal de Quito alberga son, el Despacho del Alcalde Metropolitano, los despachos de los 15 Concejales, la Administración General, la Procuraduría Metropolitana, la Secretaría General del Concejo y la Secretaría de Comunicación.

Anexo E. Jefe la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.



Ab. Diego Almeida Campana, desempeña las funciones de la Secretaria General del Concejo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, aprueba los reglamentos, manuales de funciones y dicta normas y procedimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades de la Entidad.

**Manual de archivo
para el mejoramiento
de la calidad de servicio
al cliente en la Secretaria General
del Concejo del Municipio del
Distrito Metropolitano de Quito.**

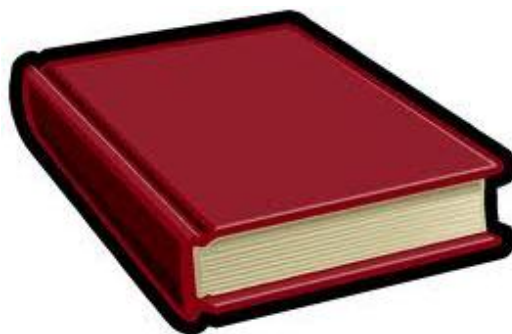


AUTORA: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

INSTRUCCIONES PARA EL USO

El presente Manual está estructurado por capítulos, de manera que sea fácil la comprensión y lectura del mismo.

El Manual es presentado de lo general a lo particular. Para conocer el contenido de los capítulos que componen el manual, el usuario debe ir al índice general, en éste, se ubican sus capítulos y sus elementos, permitiendo al usuario localizar fácilmente los puntos o temas de interés particular.



AUTORA: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

INTRODUCCIÓN.

El presente manual contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la identificación, clasificación y archivo de escritos.

Para aprovechar la información del presente Manual de archivo enfocado en el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente y fortalecer en su práctica laboral administrativa, considere las siguientes recomendaciones:

- Lea atentamente la información que se presenta en este documento, subrayando las “palabras-clave” que se relacionan con conceptos, propósitos, criterios de selección y procedimientos de aplicación.
- Identifique los aspectos para seleccionar un taller que pudiera aplicarse en su grupo de aprendizaje.
- Aplique las normas y técnicas de redacción, siguiendo las recomendaciones así como todos los pasos de su procedimiento de ejecución.
- Aproveche su experiencia frente al grupo para realizar las modificaciones que se ajusten a sus necesidades, los requerimientos del contenido temático y las características de los asistentes.

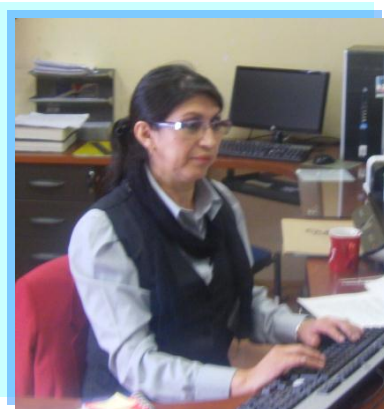
AUTORA: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

IMPORTANCIA.

La importancia del manual se evidencia en la manera detallada de las técnicas, normas, procedimientos a utilizarse dentro de una institución u organización.

Tienen la finalidad de detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando errores por la clasificación inadecuada de documentos sobretodo al: organizar, evaluar, clasificar, valorar y revisar las condiciones físicas y la durabilidad de los soportes documentales.

Tiene como trascendencia el fijar políticas y expedir los reglamentos necesarios para organizar la conservación y uso adecuado del patrimonio documental institucional.



AUTORA: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

OBJETIVOS DEL MANUAL.

Proporcionar un instrumento técnico-administrativo que norme la clasificación y conservación documental con la adopción y manejo de conceptos y elementos que posibiliten la optimización de recursos: humano, material, técnico y tecnológico contribuyendo en la implementación de normas y procedimientos, que aseguren la proyección de la imagen corporativa y la integridad de la información desde el momento de su producción.

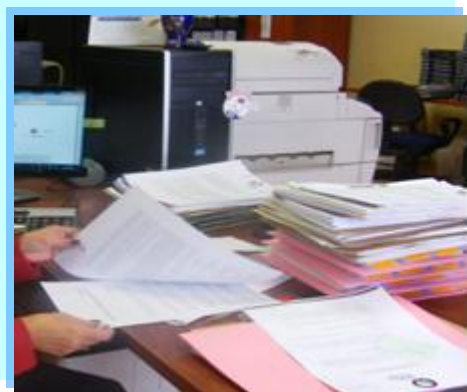
Formular, orientar, coordinar y controlar la política de archivos acorde con los aspectos económicos, sociales, culturales, científicos y tecnológicos.

Mejorar la eficiencia administrativa mejorando los procedimientos al clasificar, organizar y conservar los registros de la empresa en forma sistemática con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos.

AUTORA: Silvia del Socorro Vaca Tamayo

EL ARCHIVO.

Documento



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

RIVERO ORTEGA, Ricardo. (2007). La Ley de Patrimonio Histórico Español define el documento como "toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soporte informáticos. Documento, registro y archivo: concepto y descripción. Pamplona: Aranzadi.

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

Según; RIVERO ORTEGA, Ricardo. (2007). Tendrán la consideración de documento público administrativo los documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas.

- ▣ Cada Administración Pública determinará reglamentariamente los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de documentos públicos o privados.

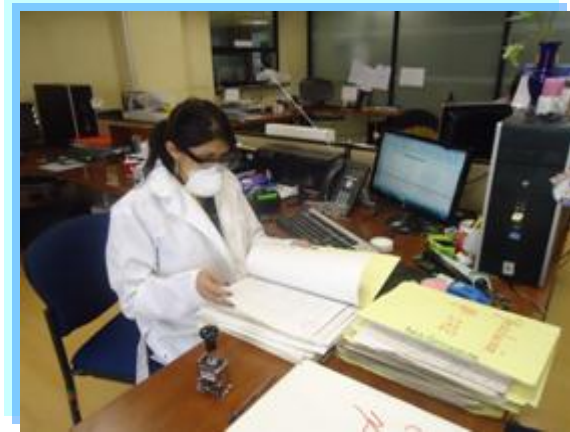
- ▣ Las copias de cualesquiera documentos públicos gozarán de la misma validez y eficacia siempre que exista constancia de que sean auténticas.
- ▣ El documento oficial reúne, en general, las mismas características que los demás documentos aunque con algunas salvedades:
- ▣ La mayoría de estas relaciones se realizarán a través de unos impresos ya preestablecidos o normalizados;
- ▣ Ha de quedar constancia de la fecha de recepción del documento.
- ▣ El soporte material puede ser muy variado y cada vez con más frecuencia se utilizan los soportes audiovisuales, gráficos, informáticos, nos centraremos en el documento escrito que sigue siendo el más utilizado y el que con más frecuencia vamos a manejar.
- ▣ El documento, al mismo tiempo que fuente de información, se reconoce legalmente como prueba de que un acto ha sido o no ejecutado, aunque no todos los documentos se encuentran regulados adecuadamente.

Soporte Documental

- ▣ Medios en los cuales se contiene información, según los materiales empleados.
- ▣ Los archivos en papel existen los Archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.
- ▣ El término "conservación", en el ámbito de los archivos y bibliotecas, hace referencia a todas aquellas medidas destinadas a proteger adecuadamente

los documentos, con el fin de prolongar su utilización en condiciones óptimas durante el mayor tiempo posible.

El archivo.



El archivo permite organizar de una manera adecuada los documentos.

Definición.

La palabra archivo, del latín *archivium*, presenta tres acepciones distintas de acuerdo con el Diccionario de la real Academia de la Lengua Española. (2008), es un lugar donde se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la existencia de archivos no sólo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos documentos y el mueble/s que los contienen (carpetas, guías, etc., donde se colocan).

Otras disposiciones hacen referencia al archivo como aquella institución que cumple con la función primordial de reunir, organizar, conservar y difundir, utilizando las técnicas adecuadas.

También se conoce con el nombre de servicio especializado (Servicio de Archivo), que tiene como misión el recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos.

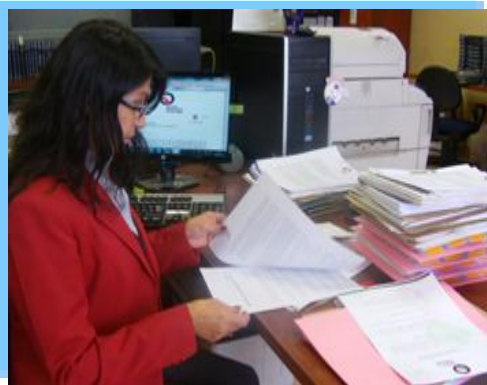
Archivar significa guardar de forma ordenada documentos útiles, haciéndolo de un modo lógico y eficaz que permita su posterior localización de la forma más rápida posible cuando sea necesario.

Material de archivo.

El material de archivo más corriente lo constituyen:

- ▣ Carpetas.
- ▣ Archivadores tipo Z.
- ▣ Guías, etc.

Clases de archivos.



El archivo general es el encargado de organizar los fondos documentales para ponerlos al servicio de la información, la cultura y la investigación

Según el grado o frecuencia de utilización:

- ▣ Archivos activos o de gestión: recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.
- ▣ Semiactivos: contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.

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

Según el lugar de emplazamiento:

- Generales o centralizados: documentos que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos.
- Descentralizados o parciales: se encuentran en las distintas dependencias de la entidad. Estos a su vez pueden ser:
 - Departamentales o por secciones.- en el propio departamento por ser utilizado constantemente por este.
 - Personales.- de cada puesto de trabajo siendo de acceso inmediato.

Funciones del archivo



Según; RIVERO ORTEGA, Ricardo. (2007). La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, resaltando que la Ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación.

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

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

El archivo físico.

Características:

- ▣ Cada archivo físico contiene únicamente un formato de registro de longitud fija.
- ▣ Puede tener una vía de acceso en secuencia por claves para presentar los datos en una secuencia distinta del orden en que se añadieron los registros.
- ▣ Custodia y administración de archivos físicos inactivos y activos manteniendo la confidencialidad y disponibilidad de la información.
- ▣ El proceso consiste en la recepción, codificación, elaboración de base de datos, almacenamiento, administración y transporte de los archivos físicos.

Mobiliario de archivo

- ▣ Mobiliario de archivo metálico.
- ▣ Mobiliario de archivo modular.

▣ Mobiliario de archivo Multiuso.

▣ Mobiliario de archivo plano.

Lámparas:

▣ Lámparas de pie.

▣ Lámparas de sobremesa.

Mesas.

▣ Mesas de centro.

▣ Mesas para impresora.

▣ Mesas de oficina.

▣ Mesas para ordenador.

Sillas.

▣ Sillas de conferencias.

▣ Sillas de contacto permanente.

▣ Sillas de dirección.

▣ Sillas de espera.

▣ Sillas estándar.

▣ Sillas sincronizadas.

▣ Taburetes.

▣ Carretilla.

▣ Cestas de almacenamiento.

Condiciones ambientales y de seguridad.

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

Rentable y con poco coste energético, valorado para toda su vida planificada (mínima de 20 años) y, preferentemente, con espacio para ampliaciones más allá de la duración planificada.

Que no dependa excesivamente de equipamientos y maquinaria de alta tecnología para mantener un entorno estable y donde los equipos funcionen siempre correctamente.

Donde exista una estrategia global de protección contra incendios, preferentemente con un sistema de extinción automático mediante rociadores de agua o un gas homologado.

Sistema de información

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

Elementos de un sistema de información

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

▣ Personas.

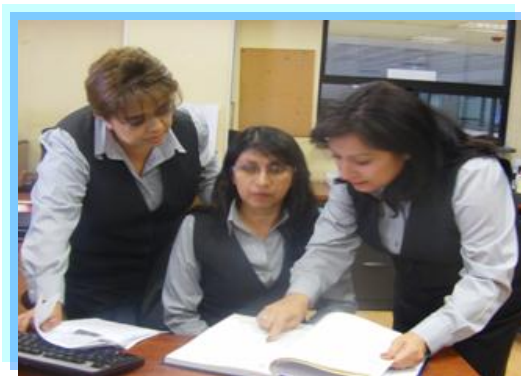
▣ Datos.

▣ Actividades o técnicas de trabajo.

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

No obstante un sistema de información puede estar basado en el uso de computadoras son sistemas implementados para grabar, almacenar y distribuir expresiones lingüísticas, así como para extraer conclusiones a partir de dichas expresiones.

Tipologías de archivos.



Los documentos son debidamente guardados para brindar una óptima atención a los clientes.

- ▣ Los sistemas de archivos, estructuran la información guardada en una unidad de almacenamiento (normalmente un disco duro) de una computadora, que luego será representada ya sea textual o gráficamente utilizando un gestor de archivos.

- ▣ La mayoría de los sistemas operativos poseen su propio sistema de archivos.

- ▣ Lo habitual es utilizar dispositivos de almacenamiento de datos que permiten el acceso a los datos como una cadena de bloques de un mismo tamaño, a veces llamados sectores, usualmente de 512 bytes de longitud.

- ▣ En la práctica, un sistema de archivos también puede ser utilizado para acceder a datos generados dinámicamente, como los recibidos a través de una conexión de red (sin la intervención de un dispositivo de almacenamiento).

Clasificación y registro de documentos

- ▣ Administración de documentos: Conjunto de métodos y prácticas destinados a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivo.

- ▣ Archivística: Disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y la administración de documentos.

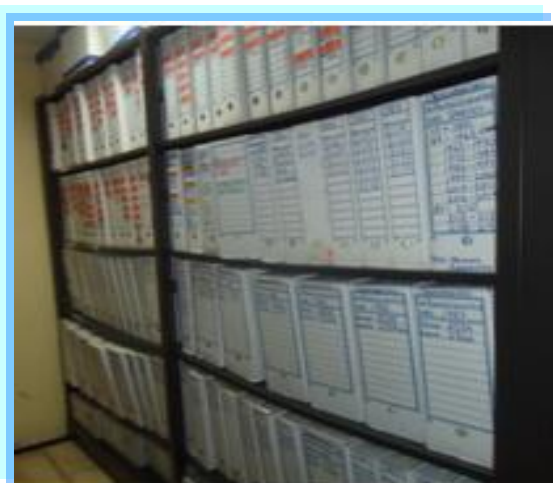
- ▣ Archivo: Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades.

- **Archivo de Concentración:** Unidad responsable de la administración de documentos, cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades y que permanecen en él hasta su destino final.

- **Archivo de Trámite:** Unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa.

- **Archivo Histórico:** Unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

Elementos que conforman el archivo.



Actualmente el archivero moderno utiliza las tecnologías de la información como medios para agilizar los procesos archivísticos. De tal manera, que los documentos primarios de valor temporal y permanente los organiza, describe, conserva y los pone al uso del productor del documento y al usuario externo.

- **Asunto:** Contenido específico de cada una de las unidades documentales (documento de archivo, expediente), serie documental o rubro temático que permite la individualización dentro del conjunto de características homogéneas al que están integrados: tema, motivo, argumento, materia, cuestión, negocio o persona de que se trata un expediente o documento de archivo y que se genera en consecuencia de una acción administrativa.

- **Baja documental:** Eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos.

- **Carátula:** Frente del expediente donde se establecerán los elementos mínimos para describir su contenido.

- **Carpeta:** Contenedor formado por dos tapas de papel o material flexible que sirve para integrar documentos de archivo. Se le conoce como "fólder".

- **Catálogo de Disposición Documental:** Registro general y sistemático que establece valores documentales, plazos de conservación, vigencia documental, clasificación de reserva o confidencialidad y destino final.

- **Ciclo vital de los documentos:** Etapas en las que se divide al documento de archivo conforme a su uso, valor y ubicación: etapa activa (uso constante por el área generadora, valores primarios, archivo de trámite, etapa semiactiva (uso esporádico por el área generadora, con valores primarios, archivo de concentración), etapa histórica (valores permanentes, uso público, archivo histórico).

Custodia legal de documentos.

CAHUASQUI, Martha. (2008). La custodia de documentos es un paso más en la gestión documental e implica la existencia de un tercero que se responsabiliza de archivar, con garantías técnicas y legales, los documentos de otras organizaciones.

El incremento de documentación en las empresas, y la necesidad de conservar físicamente algunos originales como contratos, escrituras, pólizas etc., induce a considerar espacios alternativos a las propias oficinas con precios mucho menores, ya que el coste del metro cuadrado, sobre todo en el centro de las ciudades, supone un gasto elevado.

Para solucionar este problema existen empresas que cuenta con un servicio de custodia de alta calidad, garantizando un tiempo de entrega de la documentación requerida, entre 2 y 24 horas, según las necesidades del cliente ofrecer el servicio de custodia de información basado en el almacenamiento de documentos, tanto firmados digitalmente y/o cifrados como sin firmar y/o cifrar y garantizando que el documento custodiado mantiene a lo largo del tiempo el mismo valor legal.

Ventajas:

- Gracias al hábitat seguro su empresa eliminará el riesgo de extravío o robo de documentos importantes para usted. Al mismo tiempo dispondrá de una rápida reacción ante consultas de estos documentos.

- Le permitirán almacenar y administrar grandes cantidades de documentos valorados, logrando ubicar fácilmente cualquier documento requerido.

- Tendrá una completa protección a sus documentos valorados ante siniestros de la naturaleza como incendios, terremotos e inundaciones.

Normas técnicas para la administración, custodia y conservación de los documentos



YRIGOLLEN BRACAMONTES, Cynthia. (2010). Las presentes normas técnicas tienen como objetivo regular la administración, custodia y conservación de los documentos y facilitar la interpretación y aplicación uniforme de las políticas archivísticas. Importancia y manejo de gestión y organización de archivos y documentación en la empresa. (Pagina 53).

- ▣ Norma No. 1.- Registro e inventario de la documentación.- Los documentos emitidos o recibidos deben mantenerse un inventario actualizado de la documentación que custodia el archivo.

- ▣ Norma No. 2.- Clasificación y ordenación de documentos.- Los documentos deben agruparse manteniendo su integridad orgánico-funcional y deben ordenarse siempre de la misma forma, cualquiera que ésta sea.

- ▣ Debe existir un testimonio escrito de las normas de archivo que sigue cada dependencia de la institución, de manera que el sistema de clasificación y ordenación que se establezca pueda ser comprendido y aplicado por otras personas si así se requiere.

- Norma No. 3.- Instalación y rotulación de documentos.- La ubicación de la documentación en carpetas, prensas, cajas, ampos, o cualquier otro resguardo físico, debe garantizar la integridad física y la unidad lógica de los documentos: así como facilitar su localización mediante rótulos, guías o cualquier otro tipo de señalización que contribuya con este propósito.

- Norma No. 4.- Custodia de documentos.- La custodia de los documentos implica la responsabilidad de velar por su adecuada preservación. La pérdida o extravío de un documento debe ser detectada y corregida a la mayor brevedad y quedar debidamente consignada cuando sea del caso.

- Norma No. 5.- Asignación de plazos de retención y transferencia.- Corresponde a los responsables de los archivos gestionar la transferencia o eliminación de los documentos en los plazos que la institución crea conveniente.

- Norma No. 6.- Descripción documental.- El acceso a la documentación bajo la responsabilidad de cada dependencia de la institución debe estar garantizado mediante la elaboración de inventarios, índices, catálogos o cualquier otro tipo de guía que permita su localización en un tiempo prudencial.

- Norma No. 7.- Acceso a los documentos.- Corresponde al responsable de la unidad definir al encargado del archivo, los niveles, plazos y condiciones de acceso a la documentación bajo su custodia.

Instrucciones para el manejo del archivo



Una de las principales funciones de un Sistema Operativo es la administración del almacenamiento de información, para lo cual es necesario contar con un “Sistema de Archivos”.

Con este término se hace referencia, por un lado, a los mecanismos y estructuras que el sistema operativo utiliza para organizar la información en medios físicos tales como discos y diskettes (aspecto físico del sistema de archivos), y por otro a la visión que es ofrecida al usuario para permitir la manipulación de la información almacenada (una abstracción, o perspectiva lógica del sistema de archivos).

Este manual está hecho con el fin de lograr la efectividad de cualquier sistema de archivo, es indispensable conocer el equipo y familiarizarse con el material específico que se utiliza:

▣ Archivadores

▣ Gavetas

▣ Guías

▣ Carpetas

▣ Expedientes

Manejo adecuado del documento archivístico:



Un documento archivístico, se caracteriza porque su información es reglada, predecible, y de acceso limitado

El documento de archivo es irrepetible en su originalidad, trasciende el valor jurídico y posee además dimensión histórica.

El Sr. AYALA, Rafael Reyes indica que, la definición de documento archivístico incluye una amplia gama de objetos: cartas pinturas, fotos, carteles, afiches, piezas de artesanía (como los santos de palo), libros y libros raros, películas, periódicos y, análogamente, muchos otros de valor histórico.

TIRADO, Yadira. (2011). Manifiesta que un buen manejo ayuda a proveer una larga vida al documento. Los dedos de las manos contienen aceites que con el tiempo causan daños físicos al papel, sigamos sus recomendaciones:

- Mantenga sus manos limpias, lávelas antes y después de utilizar el documento.
- No moje los dedos para pasar las páginas. (Menos con saliva).
- Utilice lápiz, nunca bolígrafo (la tinta mancha el papel).
- Maneje el documento por los bordes.
- No coloque libros u objetos encima del documento
- Los libros no deberán estar apretados en el anaquel.
- Los sujetadores de libros deberán estar libres de moho
- Tome el libro por el lomo y no lo hale bruscamente. (Por lo general son muy antiguos y delicados). Al regresarlos a su lugar, colóquelos derechos, según estaban en las tablillas.
- Coloque los libros deteriorados o de gran tamaño en forma horizontal.
- No coloque presillas, cordones, liguillas, etc., en los libros.
- No se colocarán marcadores o tarjetas dentro del libro y menos cerca de la costura, colóquelos en los bordes
- Nunca se mojaran los dedos, con nada, para pasar las páginas.

▣ No se doblaran las paginas ni se harán pliegues

▣ Cuando tenga que montar un libro en un carro, asegúrese que no sobresalgan de este.

Servicio al cliente.

▣ Existen seis pasos para mejorar el servicio al cliente:

▣ Escuchar con cuidado e interés lo que el cliente tiene que decir.

▣ Ofrece respuestas que demuestren importancia a su inquietud.

▣ Preguntar de una manera preocupada y escuchar activamente las respuestas del cliente.

▣ Sugerir una o más alternativas para responder a sus preocupaciones.

▣ Ofrecer disculpas sin echarle la culpa a nadie.

▣ Resolver el problema o encuentra a alguien que lo pueda hacer.

Glosario

Archivonomía: Es el conjunto de métodos, leyes o normas de archivística (archivo) para la conservación de expedientes y documentos, facilitar y controlar su uso y destino final, así como, permitir la adecuada conformación del Archivo Administrativo.

Manipulación: Influencia que ejerce una persona sobre otra o intervención en un asunto para conseguir un fin determinado.

Expurgo: Suprimir una autoridad lo que considera erróneo, molesto u ofensivo en un libro u otro escrito: la censura se encargaba de expurgar los textos que se iban a publicar.

Transferirse: Pasar a una persona o cosa de un lugar a otro.

Hábitat: *m.* GEOG. y URB. Medio físico o geográfico en el que vive naturalmente un ser. El término fue adoptado en geografía en el año 1928 (concretamente en el Congreso de El Cairo) para designar las formas de agrupación y de establecimiento de las personas. Los dos tipos de hábitats más importantes son el rural y el urbano.

Ineficacia: Falta de eficacia y actividad. Falta del provecho, resultado del interés adecuado al que era de esperar.

Fidelizar: En mercadotecnia, hacer que la clientela permanezca fiel a una marca, producto, empresa, etc.

- Síntesis:** Explicación corta en la que se presenta lo principal de un asunto o materia, resumen.
- Análogos:** semejante, parecido, similar, idéntico, afín, distinto, diferente, distante.
- Coadyuvar:** ayudar en la consecución de una cosa. ayudar, secundar, asistir, auxiliar, colaborar*, contribuir.
- Enlazar:** Unir varias ideas, palabras, pensamientos, etc. de modo que queden relacionados entre sí y formen un conjunto unitario y coherente.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley del Sistema Nacional de Archivos
- La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Constitución Política del Ecuador
- Ley Orgánica de Régimen Municipal
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-De-Manual/709603.html>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-De-Manual/709603.html>
- <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/37/crmcliente.htm>
- <http://www.monografias.com/>
- http://www.motorola.com/web/Business/Products/RFID/_Documents/MO_T_AB_RFID_FileTracking_ES_101612.pdf
- http://www.motorola.com/web/Business/Products/RFID/_Documents/MO_T_AB_RFID_FileTracking_ES_101612.pdf
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Manual-Para-El-Manejo-De-Archivos/4286692.html>
- <http://kleiohistoria.blogspot.com/2007/05/manual-para-el-manejo-adecuado-de.html>
- http://www.imaginar.org/dgd/manuales/instructivo_archivos.pdf
- <http://www.envigado.gov.co/Envigado%20Transparente/Documentos%20Calidad/Documentacion%20E%20implementacion/Numeral%204/5-%20G03%20guia%20para%20la%20organizacion%20del%20archivo.pdf>
- www.wikipedia.org
- www.ibiblio.org, www.razon/palabra.org; www.mitecnologico.com.
- www.webtaller.com
- www.aniorte-nic-com
- www.dequate.com
- www.ibiblio.org

 www.razon/palabra.org

 www.mitecnologico.com