



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: SECRETARIADO EN ESPAÑOL

Informe final de Trabajo de Gradación o Titulación previo a la obtención del título de Licenciado(a) en Ciencias de la Educación, Mención: Secretariado en Español.

TEMA:

**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**

AUTOR(A): TIPAN BUNSHI GERMANIA ELIZABETH

TUTOR(A): DR.Msc.Héctor Silva Escobar

Ambato-Ecuador

2010

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Dr. Msc. Héctor Silva Escobar CC.1800892042 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el Tema:

“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”

Desarrollado por el egresado Germania Elizabeth Tipán Bunshi, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos científicos y reglamentarios, por lo que 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 13 de julio del 2010

.....

TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

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

TIPAN BUNSHI GERMANIA ELIZABETH

CC: 050294496-0

AUTORA

**AL CONCEJO 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:

**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.**

Presentada por la Srta. Germania Elizabeth Tipán Bunshi egresada de la carrera de promoción 2010 una vez revisada la investigación, aprueba con la calificación 8.5 ocho punto cinco en razón que cumple con los principios básicos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

.....

MIEMBRO

.....

MIEMBRO

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado primeramente a mi DIOS por proporcionarme salud y vida, a mi esposo e hijo por que ellos han sido el motivo más grande para poder superarme gracias a su comprensión y apoyo incondicional, y ayuda hoy he logrado mi meta.

A mis queridos padres, porque ellos han sabido guiarme por el camino del bien, con sus sabios concejos me han instruido y hecho una mujer de virtudes para ser una persona emprendedora y lo mas importante me han enseñado la luchar para sobresalir en la vida.

A mis queridas hermanas y hermano porque me han apoyado categóricamente en todo momento, en especial a mi añorada hermana amiga "Martha" que me ha enseñado el verdadero significado de saber luchar y triunfar en la vida mil gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi DIOS por darme vida y salud y entendimiento, mi mas sincero agradecimiento a este templo del saber que es la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, que me abrió las puertas y me dio la oportunidad de superarme, a los maestros que compartieron conmigo sus sabios conocimientos y supieron guiarme por el camino del bien.

Agradezco de manera especial a mi profesor guía de este proyecto Dr. Msc. Héctor Silba Escobar, gracias a sus sabios conocimientos he podido culminar con éxito este trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	<i>i</i>
CARRERA DE: SECRETARIADO EN ESPAÑOL	<i>i</i>
TEMA:	<i>i</i>
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	<i>ii</i>
CERTIFICA:	<i>ii</i>
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	<i>iii</i>
AL CONCEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:	<i>iv</i>
DEDICATORIA	<i>v</i>
AGRADECIMIENTO	<i>vi</i>
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	<i>vii</i>
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	<i>xii</i>
RESUMEN EJECUTIVO	<i>xii</i>
B .TEXTO	<i>13</i>
INTRODUCCIÓN	<i>13</i>
CAPITULO I	<i>15</i>
EL PROBLEMA	<i>15</i>
1.1 TEMA	<i>15</i>
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	<i>15</i>
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN	<i>15</i>
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO	<i>19</i>
1.2.3 PROGNOSIS	<i>20</i>
1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	<i>21</i>

1.2.5 INTERROGANTES (SUBPROBLEMAS).....	21
1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	21
1.2.6.1 Delimitación del Contenido:	21
1.2.6.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL:	21
1.2.6.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	21
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	22
1.4. OBJETIVOS.....	23
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	23
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	23
CAPITULO II.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	24
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	24
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	25
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	26
2.4.1 LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO.....	28
2.4.2 ARCHIVO ALFABÉTICO	28
Personas Naturales.....	29
Personas Jurídicas.....	29
2.4.3 ARCHIVO NUMÉRICO.....	29
Archivo Principal.....	30
Tarjetero.....	30
2.4.4 ARCHIVO POR ASUNTOS.....	30
2.4.5 SISTEMA CRONOLÓGICO	31
2.4.6 ARCHIVO GEOGRÁFICO.....	32
2.4.7 ARCHIVO EFICIENTE.....	32
2.4.8 MUEBLES EQUIPOS Y ELEMENTOS DEL ARCHIVO	33
2.4.9 ARCHIVADORES DE ESTABILIDAD HORIZONTAL.....	33

3.1 ARCHIVADOR LATERAL.....	33
3.2 ARCHIVO DE VISIBILIDAD VERTICAL.....	33
<i>El archivo de visibilidad vertical o folderama, es un armario de metal con puertas de vidrio que nos permite identificar los encabezamientos de cada carpeta que puedan leerse de abajo hacia arriba, vienen en diferentes tamaños, tienen una buena capacidad.</i>	
3.3 SERVICIO A LOS SOCIOS.....	34
3.1.2 CREDIBILIDAD.....	36
3.1 Eficiencia.....	37
3.2 Eficacia	37
3.3 Efectividad.....	37
2.5 HIPÓTESIS.....	38
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	38
<i>Variable Independiente:.....</i>	38
<i>Variable dependiente:.....</i>	38
CAPITULO III.....	39
METODOLOGÍA.....	39
3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	41
3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	43
3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	44
CAPITULO IV.....	45
ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE.....	45
COTOPAXI.....	45
TEMA: “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.....	45
INSTRUCTIVO	46
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	49
4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	58
CAPITULO V.....	59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.2 RECOMENDACIONES.....	60
CAPITULO VI.....	61
PROPUESTA	61
6.1 DATOS INFORMATIVOS:.....	61
<i>Provincia: Cotopaxi.....</i>	<i>61</i>
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	61
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	62
6.4 OBJETIVOS	63
6.4.1 Objetivo General.....	63
6.4.2 Objetivos Específicos.....	63
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	63
6.6. FUNDAMENTACIÓN.....	64
6.7 METODOLOGÍA	65
6.7.1 PLAN DE ACCIÓN	66
TALLER N-1.....	68
TALLER N-2.....	72
TALLER N-3.....	76
TALLER N-4.....	78
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	81
6.9 PREVISIÓN DE LA PROPUESTA.....	81
LINEAMIENTOS PARA EVALUAR LA PROPUESTA.....	81

LA VALORACIÓN DEBE CUMPLIR LOS SIGUIENTES ASPECTOS....	82
MATERIALES DE REFERENCIA	82
1.- BIBLIOGRAFÍA:	82
TÉCNICAS DE ARCHIVO 1, 2,.....	82
Recopilación de varios autores.....	82
2.- ANEXOS.....	84
ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DEL COLEGIO DE	
ABOGADOS DE.....	86
COTOPAXI.....	86
INSTRUCTIVO	86

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

CARRERA DE: SECRETARIADO EN ESPAÑOL.

RESUMEN EJECUTIVO

**TEMA: 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**

AUTORA: GERMANIA ELIZABETH TIPAN BUNSHI

TUTOR: Dr. Msc. HÉCTOR SILVA ESCOBAR

El presente trabajo fue realizado con el objetivo de investigar la incidencia de la organización del archivo en un adecuado servicio a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi, la misma que se encuentra situada en la ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi.

A través del presente trabajo que vaya en beneficio de los 535 socios de dicha Institución con el sistema de archivo computarizado, desarrollando, con eficiencia eficacia y efectividad, la manipulación de los documentos para realizar un mejor servicio que amerite ahorrar tiempo y espacio en la organización de documento

B .TEXTO

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizo mediante el trabajo de campo que se aplico en le Colegio de Abogados de Cotopaxi Ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi, siendo este el lugar de estudio con el propósito de determinar la incidencia de la organización del archivo y un adecuado servicio a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi.

La finalidad de esta investigación mediante la descripción, comparación y evaluación del problema que se estudia, es mejorar la calidad de servicio a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi mediante la implementación de un archivo computarizado para facilitar la ubicación de documentos de manera eficiente.

El primer capítulo donde se hace el planteamiento del problema la justificación objetivos y el análisis crítico de la situación actual de la Institución.

En el segundo capítulo se encuentra el marco teórico, la fundamentación que sustenta la presente investigación y un desarrollo amplio de las variables como es la Organización del archivo y el servicio al cliente.

El tercer capítulo corresponde a la metodología utilizada, operacionalización de variables.

El cuarto capítulo tenemos la interpretación y análisis de resultados la misma que se encuentra resumido en las tablas y gráficos muy didácticos y finalmente la comprobación de la hipótesis

En el quinto capítulo tenemos las conclusiones y recomendaciones.

En el sexto capítulo esta la propuesta en que se desarrolla la implementación del archivo computarizado para el fácil acceso de los documentos requeridos de esta manera mejorar la atención al cliente, y a la vez que desarrolle sus potencialidades y habilidades.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

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

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

Según el Banco Mundial, en el año 2000 existían 19.600 estudiantes de Derecho matriculados en las universidades ecuatorianas 161 por cada 100.000 habitantes, indica además que existían 17 Colegios de Abogados en el país

Por expresa disposición del Decreto Supremo 201 - A Ley de Federación de Abogados del Ecuador en cada provincia existe un colegio de abogados que junta a los profesionales del orden.

La afiliación de los abogados a los distintos colegios provinciales es obligatoria sólo la inscripción en un colegio de abogados autoriza el ejercicio de la profesión.

Debe tenerse presente que actualmente, se encuentra en trámite legislativo la nueva Ley de Federación de Abogados del Ecuador, que entre otras reformas pretende darle carácter voluntario a la colegiación de los abogados el control disciplinario y la potestad sancionatoria la ejercen los distintos colegios de abogados a través de su respectivo Tribunal de Honor.

EL Colegio de abogados es una Institución que brinda sus servicio a todos los socios que conforman esta prestigiosa Corporación y se encuentra situada en la ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi, la misma que cuenta con 535 afiliados, el archivo funciona con carácter de calidad, eficacia y transparencia es un factor importante, tiene una estructura jerárquica que contiene los siguientes métodos de archivo: alfabético, numérico alfanumérico, que lógicamente permite la identificación y agrupación de los documentos, que van de acuerdo con las funciones y actividades de la Institución.

En el Archivador del Colegio de Abogados de la Ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi, la ruta que tiene cada uno de los documentos es identificada de manera exacta entre todos los demás, y con claridad se puede distinguir los diferentes grupos que existe en el registro.

Cada uno de estos documentos que se encuentran almacenados en el archivador general de esta dependencia, para el fácil acceso a la persona

encargada de llevar el archivo, y tener la gran satisfacción de brindar sus servicios, a todos sus socios en el momento adecuado.

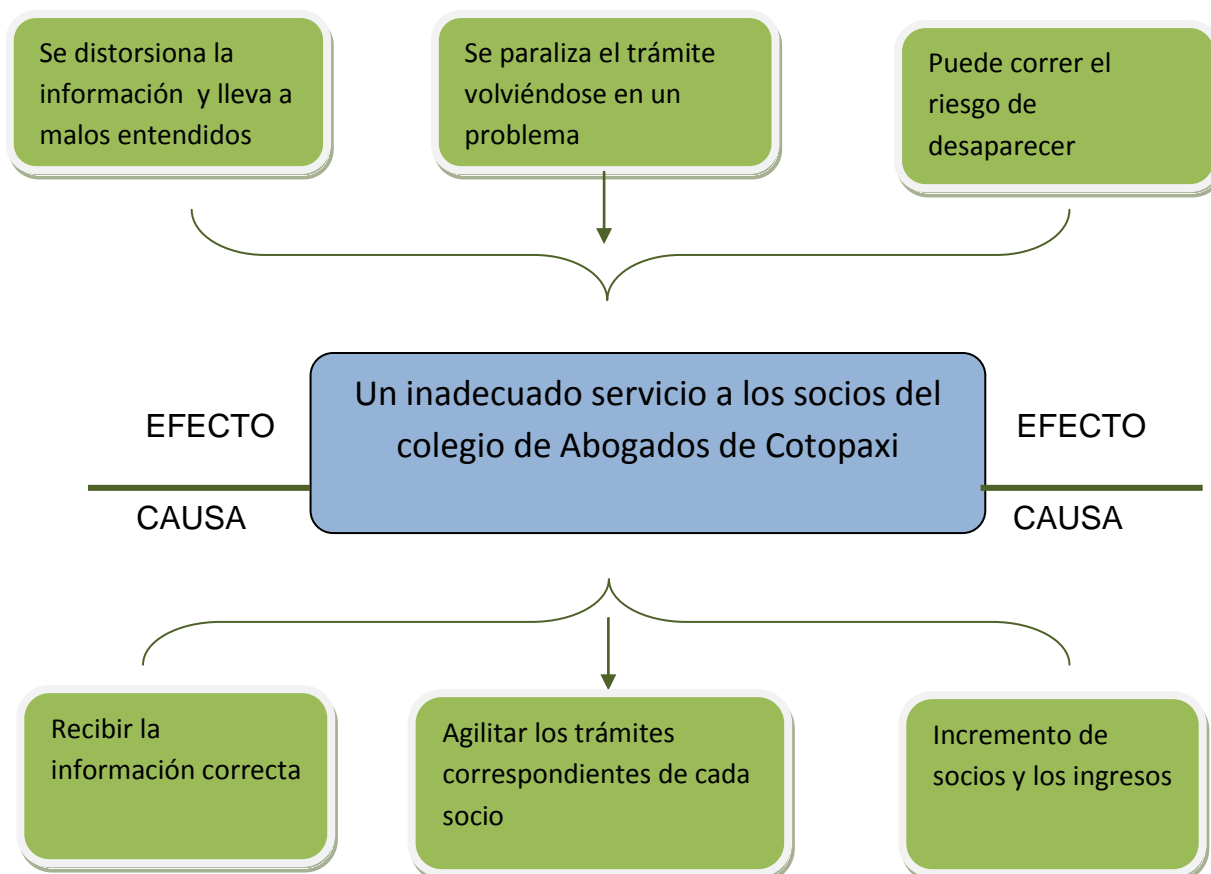
El archivo es un lugar donde se conserva la documentación única y propia de sus afiliados que generan hasta el final de su tramitación y durante el período de vigencia de 3 a 5 años en caso de que uno de sus accionistas haya fallecido u retirado de la asociación.

De esta manera toda la asociación se sienten seguros y confiados al recibir más de lo esperado con un buen esmero, engrandeciendo a la Institución a la que pertenecen, cómo lograrlo conociendo muy bien a nuestros socios enfocándonos en sus necesidades, para ellos tu marcas la diferencia, la persona que tiene contacto directo con los socios tienen un gran compromiso pueden hacer que más personas se integren a esta asociación o que jamás quieran volver.

Eso hace la diferencia, cuando se mantiene seguros a toda la asociación, todos somos un equipo dispuestos a trabajar de manera garantizada y eficiente, en el manejo del archivo y una adecuada aplicación a nuestros socios, la calidad interna impulsa la satisfacción, lealtad, productividad, y utilidades para el engrandecimiento de la Institución.

Por eso el archivo es el factor más importante y no se requiere de un tamaño predeterminado; esto significa que se pueden hacer archivos de datos más grandes o pequeños, según se necesiten, un archivador puede ser accedido en distintos momentos por su gran capacidad de almacenamiento de información, en algunos casos es preciso actualizarlos periódicamente para un eficiente crecimiento y desarrollo de la empresa.

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO



El archivo del Colegio de Abogados de Cotopaxi es un conjunto organizado de informaciones de un mismo tipo, que se utiliza en un mismo tratamiento como soporte material, facilitando el acceso a los documentos requeridos para entregar la información requerida , y agilizar los trámites correspondientes de cada afiliado, cuando este lo amerite en su preciso momento.

Técnicamente el archivo permite leer o cambiar el nombre de un documento. Son extremadamente recios, pero como toda herramienta potente debe manejarse con cuidado

Entre otras características, a las técnicas de archivo no le preocupa el control o instrucción que pueda tener para el manejo de documentos que se encuentran almacenados en el archivador del Colegio de Abogados, su estructura es jerárquica. El archivo es accedido en distintos momentos por su gran capacidad de almacenamiento de información, en algunos casos es preciso actualizarlos periódicamente.

1.2.3 PROGNOSIS

El Colegio de Abogados es una Institución de Prestigio que acoge a sus socios brindándoles atención de manera garantizada y eficaz, y su función se desempeña en el buen manejo de los documentos almacenados en el archivador general del Establecimiento.

Es factible que para un futuro se implemente un sistema de archivo de colección e información visualizada por la computadora, con directorio de clasificación de forma jerárquica, que vaya de acuerdo a la conveniencia y necesidades del usuario, y de la Institución.

La elaboración de un archivo de alto nivel tiende a facilitar la manipulación de los documentos mediante programas sistematizados, de esta manera ahorraríamos tiempo y esfuerzo con una adecuada organización del archivo en el sistema que se fomentara a futuro, a corto plazo.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué tipo de archivo facilitará la organización de documentos en el Colegio de Abogados de Cotopaxi en el año 2009-marzo 2010?

1.2.5 INTERROGANTES (SUBPROBLEMAS)

¿Cómo influye el archivo en el servicio a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi en el año noviembre 2009-marzo 2010?

¿Se necesita una adecuada organización de documentos para el servicio a los socios de la Institución?

¿La organización de un nuevo archivo permitirá mejorar el servicio en el Colegio de Abogados en el período noviembre 2009-marzo 2010?

1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

1.2.6.1 Delimitación del Contenido:

Campo: Derecho

Área: Organización

Aspecto: Carencia de un archivo

1.2.6.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL:

La investigación se realizará y será aplicada en el Colegio de Abogados de Cotopaxi.

1.2.6.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación será realizada en el período noviembre 2009-marzo 2010

1.3 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación ayudará a mantener el servicio de manera eficiente a sus afiliados, y la incrementación de nuevos profesionales en la rama para que aporten con sus valiosos conocimientos, sean útiles a la sociedad, para el engrandecimiento de la Institución y el país.

Con este sondeo nos permitirá que los socios sean los más beneficiados, y que en el transcurso del tiempo se implemente sistemas de archivo computarizados y con tecnología de punta, para competir en la sociedad.

Al experimentar que una adecuada organización de documentos nos llevara a fortalecer directamente las actividades que se desarrollan en el Colegio de Abogados, siendo patrocinadores de afectividad todos los socios de la Institución, y por qué no todo el país.

Sería espléndido si pudiéramos intervenir desde la creación del archivo y seguir una secuencia, evitando la pérdida de tiempo y energía al momento de archivar la documentación.

Por ser un argumento de suma importancia para todas las personas que están encargadas de llevar el archivo en su lugar de trabajo, y como es el caso de Colegio de Abogados de Cotopaxi de garantizar el favor a todos los asociados en el período noviembre 2009-marzo 2010.

Es importante que se genere cambios en la estructuración del archivo al momento de almacenar los documentos demostrando interés y enfocándonos en el buen servicio a los socios.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Investigar el tipo de archivo en el Colegio de Abogados de Cotopaxi que mejore el servicio a los socios.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Efectuar un estudio del archivo del Colegio de Abogados de Cotopaxi
- Analizar el tipo de organización del archivo.
- Diseñar un archivo computarizado que beneficie a los socios del Colegio de abogados de Cotopaxi.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el presente trabajo de investigación no se ha encontrado soporte alguno, razón por la cual, estoy desarrollando esta investigación con el propósito de mejorar el servicio a los socios mediante la utilización del archivo computarizado.

Con este trabajo se pretende satisfacer las necesidades de los afiliados beneficiando así los intereses de los mismos mediante el incremento de socios y a la vez del crecimiento de la institución.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El presente trabajo de investigación se realiza con la finalidad de hacer el uso adecuado y correcto del archivo, en el Colegio de Abogados de la Ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi.

Es indispensable que exista una fuente de información sobre las necesidades del archivo computarizado, de esta manera lograremos alcanzar grandes soluciones y facilitar el trabajo sin pérdida de tiempo y dinero.

El manejo del registro es la función importante de la oficina moderna del Colegio de Abogados de Cotopaxi, por eso es preciso la implementación

del archivo computarizado para la correcta atención a los socios, porque ellos son la parte fundamental del crecimiento de la misma.

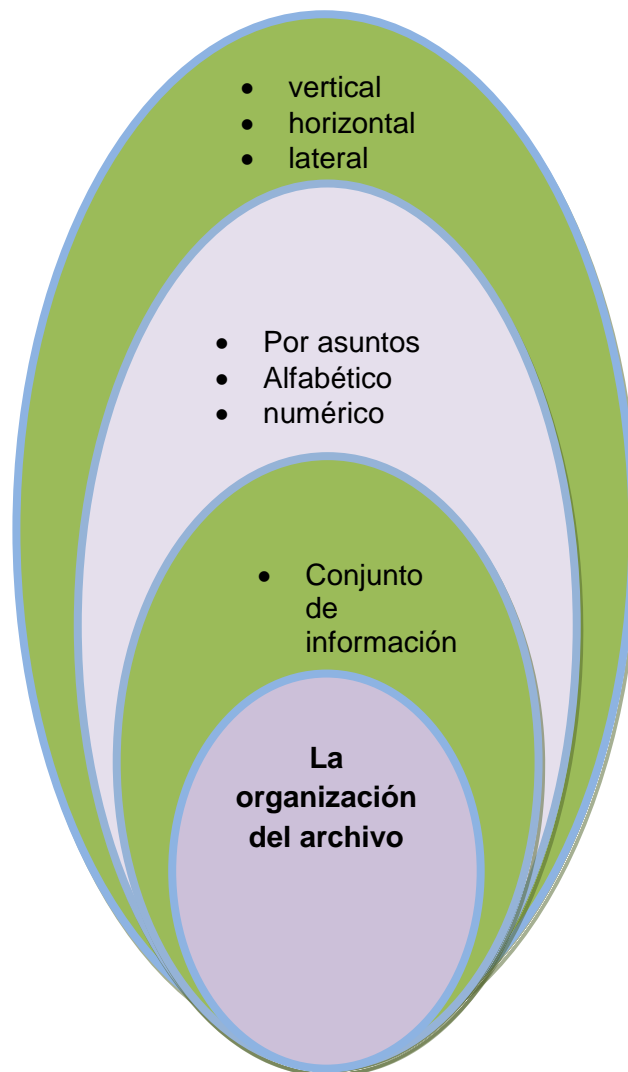
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El Colegio de Abogados de Cotopaxi fue fundado el 1 de enero de 1967, con la finalidad de garantizar su profesionalización mediante la formación continua y la evaluación periódica de los servidores judiciales, como condiciones indispensables de permanencia en la carrera judicial, basándose en códigos y procedimientos legales de la Constitución de la República del Ecuador.

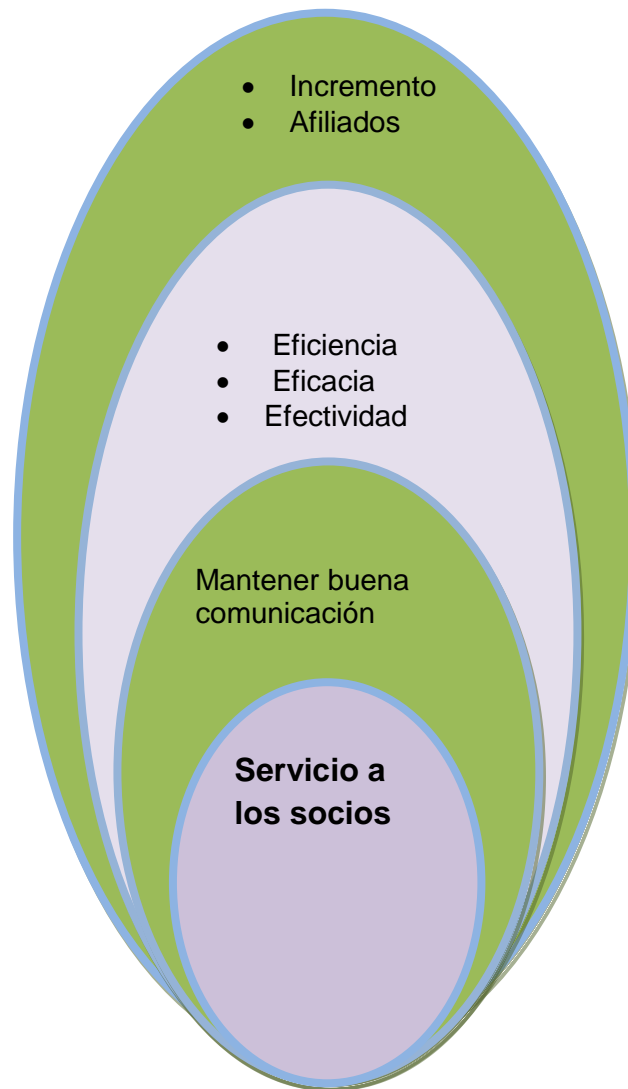
El Colegio de Abogados de Cotopaxi es una Institución que trabaja por la potestad de derechos deberes y estabilidad laboral de los socios, la necesidad de estar al servicio y ser útil a la sociedad en general, ha hecho posible el incremento de profesionales en la rama, y a la vez el crecimiento de la Institución.

Esta Entidad está estructurada sobre leyes recíprocas entre los miembros que la conforman, el progreso y bienestar de la Institución depende de la cooperación y lealtad del personal administrativo y subordinados, que conlleva a un solo e importante objetivo la satisfacción de sus afiliados.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Variable independiente



Variable dependiente

2.4.1 LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

El archivo es el conjunto organizado de informaciones del mismo tipo, que pueden utilizarse en un mismo tratamiento; como soporte material de estas informaciones, en la mayoría de archivos se organizan los documentos en jerarquías llamadas carpetas, directorios o catálogos con el objeto de fomentar el acceso al mercado laboral y profesional, aportando con programas de desarrollo y cooperación Institucional, y está formado de preparación aprobada y completa, no sólo tiene un nombre propio, sino también una ruta, que identifica la carpeta o carpetas las mismas que residen en el archivo.

2.4.2 ARCHIVO ALFABÉTICO

Es el más importante por ser utilizado como apoyo de los demás métodos de archivo, basa su clasificación en el orden determinado por el alfabeto, es además el más sencillo de manejar ya que los datos y las referencias están en las gavetas principales.

El sistema alfabético se apoya en una base de conocimiento universal, que es el alfabeto, este principio se subdivide en: nombres de personas naturales, personas jurídicas, nombres de asuntos, temas o materiales y también nombres geográficos.

Personas Naturales

El nombre de una persona natural está compuesto por sus nombres y apellidos

Personas Jurídicas

En caso de nombres Comerciales que en su razón social indique la naturaleza del negocio y llevan el nombre completo de una persona natural, que constituye ALMACENES HORACIO TAMAYO

Cuando en la razón social no aparece la naturaleza del negocio sino, sino que está acompañado por términos comerciales. Cía., Ltda., e hijos, se recomienda verificar el nombre en los documentos que tenga como antecedente, o solicitar directamente la información al cliente para evitar variaciones en el registro mercantil: Ejm Luis Paredes e Hijos.

2.4.3 ARCHIVO NUMÉRICO

Consiste en asignar un código en cada una de las carpetas de archivo. La codificación numérica permite una expansión ilimitada del archivo, es aconsejable extenderse hasta donde sea posible su entendimiento. Es conocido también como un sistema indirecto, requiere como un auxiliar un tarjetero alfabético.

Consta de tres partes principales que son:

- Archivo principal
- Tarjetero
- Archivo alfabético

Archivo Principal

Corresponde al orden numérico asignado a cada carpeta del usuario (estudiante cliente, etc.) o asunto

Tarjetero

Sirve para ordenar alfabéticamente los nombres de los usuarios o de los asuntos activos y el número que se asignado a la carpeta, por otra parte el número por si solo no es explicativo, de manera que obligadamente debe apoyarse en el sistema alfabético ya que le ayudará a interpretar el número que está asignado a cada carpeta

2.4.4 ARCHIVO POR ASUNTOS

El sistema por asuntos denominado también “Temático”, efectúa la clasificación por temas, actividades materiales, especies etc. Se auxilia del sistema alfabético y en ocasiones del numérico.

Las casas Comerciales, las fábricas, instituciones educativas, instituciones públicas y privadas utilizan el sistema por asuntos, porque permiten su clasificación bajo temas específicos que permite su fácil y rápida localización.

En este sistema de archivo, las carpetas individuales se ordenan de acuerdo a la importancia de consulta en primer "lugar" se colocan las de mayor movimiento.

Los materiales que se utilizan son:

- Guía principal de posición centra
- Guías secundarias en primera, segunda y tercera posición
- Carpetas individuales

2.4.5 SISTEMA CRONOLÓGICO

Sirve para ordenar los documentos y carpetas de acuerdo con la sucesión lógicas de las fechas, es un método activo y se emplea en el ordenamiento de documentos en las carpetas individuales, en las pestañas de las carpetas, fólderes o libros ya empastados. El sistema cronológico se utiliza por el control de documentos por año, calificaciones, actas de grado, registros de matrículas, resoluciones, actas etc.

- Las fechas deben estar ordenadas de la siguiente manera:
- en el año al que corresponden los documentos
- el nombre del mes o meses al que corresponde

Los materiales que se requieren en este sistema son:

- Guías principales

- Guías secundarias de primera posición (pestaña de la carpeta)
- Hoja de aprovechamiento de calificaciones

Al frente del cajón o gaveta debe escribirse el título del contenido y del año lectivo al que corresponda, un fichero organizado de esta manera, es utilizado en los departamentos y secciones de cartera, crédito, contabilidad, compañía de seguros, bancos y otros negocios similares.

2.4.6 ARCHIVO GEOGRÁFICO

Es aquel que archiva los documentos por nombres geográficos, es decir por lugares, sean estos, países, estados, departamentos, provincias, ciudades, etc.

Se utilizan para agrupar en orden alfabético las diferentes localidades de manera descendente: país, provincia, cantón etc. Es empleado por lo general en los ministerios, almacenes en cadena, empresas con sucursales, oficinas de ingenieros y arquitecto:

Los materiales que se utilizan en este sistema de archivo so

- Guías principales
- Guías secundarias o de medio corte
- Carpetas individuales

2.4.7 ARCHIVO EFICIENTE

Para mantener un archivo eficiente debemos contar con personal capacitado y entrenado que cumpla con los reglamentos e instrucciones

claras, con suficientes y adecuados conocimientos en archivo que se ajuste de acuerdo a las necesidades de la oficina para que brinde rapidez en la operación de archivar, de esta forma tendría el fácil manejo para poder encontrar los documentos sin dificultad ni pérdida de tiempo.

2.4.8 MUEBLES EQUIPOS Y ELEMENTOS DEL ARCHIVO

Para organizar el archivo, es preciso contar con el mobiliario y accesorios adecuados, que permitan la conservación y recuperación de los documentos en forma apropiada: tenemos los siguientes

2.4.9 ARCHIVADORES DE ESTABILIDAD HORIZONTAL

Están constituidos por dos tres y cuatro cajones agrupados en un solo cuerpo los cajones se deslizan sobre un sistema de rieles, que permiten su fácil desplazamiento

3.1 ARCHIVADOR LATERAL

Es utilizado para archivar documentos, igual que los libros distribuidos en una biblioteca cuando hay documentos sueltos se colocan dentro de las carpetas, cajas, sujetadores o soportes laterales.

3.2 ARCHIVO DE VISIBILIDAD VERTICAL

El archivo de visibilidad vertical o folderama, es un armario de metal con puertas de vidrio que nos permite identificar los encabezamientos de cada carpeta que puedan leerse de abajo hacia arriba, vienen en diferentes tamaños, tienen una buena capacidad.

3.3 SERVICIO A LOS SOCIOS

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, donde se asegure un uso correcto del mismo, el servicio a los socios es una potente herramienta de marketing, de la atención prestada depende si el cliente o afiliado quiera integrarse a la institución, la estrategia del servicio a los afiliados es el liderazgo interno que impulsa la satisfacción lealtad productividad de cada socio,

Christopher H. Lovelock. Argumenta que entre las características del servicio al cliente; el "Nivel de Complejidad", es una característica esencial debido a que hay algunos servicios cuyo empleo es sencillo para los clientes y que el departamento de operaciones o cualquier otro puede proporcionar fácilmente. Otros servicios son más complejos, con el resultado de que los usuarios inexpertos requieren de ayuda. Un problema con los servicios complejos, es que hay un mayor número de aspectos que pueden resultar mal, por consiguiente; estos servicios requieren un personal de contacto con el cliente que pueda proporcionar información y ayuda para comprender los servicios por ejemplo, así mismo, Lovelock menciona otra de las características del servicio al cliente en el "Grado de riesgo" por lo cual los gerentes deben comprender

las consecuencias que tienen para los clientes las fallas en el servicio; en este caso resultará importante contar con personal de contacto con el cliente, individuos maduros y bien capacitados, que no sólo se comporten con calma y tacto cuando se enfrentan a clientes molestos o difíciles sino que también puedan trabajar para resolver el problema con la mayor rapidez posible. Esta sencilla, pero en realidad muy descriptiva caracterización, nos servirá para secundar la posición teórica que adoptamos.

Solo hay una forma de satisfacer a los socios, darle más de lo que espera.

Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir lo esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros socios enfocándonos en sus necesidades, para el cliente tus marcas la diferencia las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un socio regrese o que jamás quiera volver, eso hace la diferencia.

MALCOLM PEEL por ejemplo, destaca entre los principales puntos del servicio al cliente que "La Dirección ejecutiva debe ser responsable funcional de todos los aspectos del servicio al cliente"; "La formación debe ser especial en todo el personal que esté en contacto con el usuario", "El vestuario tiene que ser impecable de quienes entren en contacto con el cliente, puntos en los cuales descansan las principales situaciones que caracterizan al servicio al cliente sin embargo, ciertas tergiversaciones

para enfocarlas a nuestro objeto de estudio, medio e idiosincrasia. No obstante, para la posición apuntamos especialmente a los dos primeros aspectos referidos por este autor: Responsabilidad de la Dirección Ejecutiva y Formación Especial al respecto en el Personal.

3.1.2 CREDIBILIDAD

Para que exista credibilidad hay que demostrar seguridad absoluta creando un ambiente de confianza, además de ser veraces y modestos, no sobre prometer con tal de incrementar a los socios, se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender , si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación socio-empresa.

La comprensión a los afiliados no se trata de sonreírle en todo momento sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando y como, para proporcionar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el usuario, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia son de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que nuestros socios detecten, ya sea cortesía tensión, simpatía, respecto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es

más fácil cautivar a nuestros afiliados, si les damos un excelente trato y brindarles una gran atención con profesionalismo, y conocimiento de la ejecución del servicio de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran al frente de la empresa hacen el servicio si no todos la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno sin pérdida de tiempo eso marcará la diferencia

3.1 Eficiencia

Eficiencia es la 'Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

3.2 Eficacia

Eficacia Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados". Esta es una acepción que obedece a la práctica y debe ser reevaluada por la real academia.

3.3 Efectividad

Efectividad se define como la Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera y también como Realidad, validez por tanto, equivalente a eficacia pero tiene además otros significados Real y verdadero, en oposición a fabuloso, dudoso o nominal de una oficina, de una empresa etc.

2.5 HIPÓTESIS

La aplicación de un archivo facilitara la organización de documentos en el Colegio de Abogados de Cotopaxi.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente:

La organización del archivo.

Variable dependiente:

Servicio a los socios.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Con el presente trabajo tenemos una investigación de campo ya que se realiza en el lugar de los acontecimientos en donde se puede tener una percepción de las técnicas que se utilizan en el servicio al cliente dentro del Colegio de Abogados de Cotopaxi.

Es una investigación de carácter bibliográfico para sustentar la parte teórica de la misma.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proceso de inicio de esta investigación es bibliográfico sobre la organización del archivo y su incidencia en un adecuado servicio a los socios complementados con documentos bajados del internet Exploratorio ya que se permitirá señalar el incremento de afiliados al contar con un apropiado servicio al cliente.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la investigación, la población la conforman los socios que tiene el Colegio de Abogados de Cotopaxi aplicando la siguiente formula.

n = Muestra

N = Población

E = Error Probabilística (0.05)

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

$$n = \frac{110}{(0.05)^2(110-1)+1}$$

$$n = \frac{110}{0.0025(109)+1}$$

$$n = \frac{110}{0.2725+1}$$

$$n = \frac{110}{1.2725}$$

$$n = 86.44$$

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS
El archivo es el conjunto organizado de información que se utiliza como soporte material de los documentos aportando con armas de desarrollo y cooperación Institucional, está constituido de preparación y aprobación Perfeccionada.	Organización Información Desarrollo aprobación Cooperación	. Alfabético . Numérico . Por Asuntos . Cronológico . Geográfico Buscar el perfeccionamiento de algo. Contribución del adelanto de la empresa	¿Cree usted que es importante la organización del archivo? Si () no () ¿Para mantener un archivo eficiente es necesario contar con personal capacitado? Si () no () ¿Es precisa la utilización del archivo alfabético? Si () no () ¿Es importante organizar el archivo jerárquicamente? Si () no ()	Observación entrevista Encuesta

VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIO A LOS SOCIO

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS
<p>El servicio a los socios o clientes es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece el proveedor al cliente con el fin de que obtenga el producto y atención en el momento y lugar adecuado</p>	<p>Actividad</p> <p>Cientes</p> <p>Actividades</p>	<p>Tarea</p> <p>Satisfacción</p> <p>Persona que utiliza un servicio.</p> <p>Es quien busca un bienestar</p> <p>De manera eficiente eficaz y efectiva</p>	<p>¿Es importante la atención al cliente? Si () no ()</p> <p>¿La atención al cliente es una herramienta de marketing y productividad? Si () no ()</p> <p>¿Cree que es importante brindar al cliente seguridad eficiencia? Si () no ()</p> <p>¿Es importante una adecuada presentación para la atención al cliente? Si () no ()</p>	<p>Observación</p> <p>entrevista</p> <p>Encuesta</p>

3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2.- ¿De qué persona u objetos?	De los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi
3.- ¿Sobre qué aspectos?	La Organización del Archivo
4.- ¿Quién?	Germania Tipán
5.- ¿Cuándo?	Noviembre 2009 – Marzo 2010
6.- ¿Dónde?	Latacunga – Av. Unidad Nacional
7.- ¿Cuántas veces?	Una ocasión
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Observación, entrevista, encuesta
9.- ¿Con qué?	Cuestionario, Registro
10.- ¿En qué situación?	En el desarrollo de la investigación

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Con la información recopilada a través de la aplicación de los cuestionarios, fichas de campo y registros, se procederá a analizar, comprobar la hipótesis planteada para el estudio.

Para la tabulación de los resultados se utilizarán tablas y gráficos estadísticos en Excel para una mejor interpretación y análisis de información.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

ESPECIALIDAD SECRETARIADO EN ESPAÑOL

ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE

COTOPAXI

**TEMA: “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**

INSTRUCTIVO

Lea cuidadosamente cada pregunta, luego conteste marcando con una x en la alternativa que crea conveniente.

1.- ¿Es necesario la organización del archivo en el Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI (46)

NO (40)

2.- ¿La incrementación de socios depende del servicio que se brinda al cliente dentro del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI (33)

NO (53)

3.- ¿Es conveniente contar con personal capacitado para la organización del archivo en el Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI (25)

NO (61)

4.- ¿La implementación del sistema de archivo computarizado mejorará en el servicio a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI (73)

NO (13)

5.- ¿El servicio al cliente es parte fundamental dentro del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI (69)

NO (17)

6.- ¿Se encuentra satisfecho con el servicio al cliente que brinda el Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI (77)

NO (9)

7.- ¿El servicio al cliente que brinda el Colegio de Abogados de Cotopaxi es el mejor?

SI (43)

NO (43)

8.- ¿Cree que es conveniente brindar seguridad eficiencia al cliente?

SI (81)

NO (5)

9.- ¿El incremento de socios influye en el crecimiento del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI (70)

NO (16)

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

1.- ¿Es necesario la organización del archivo en el Colegio de Abogados de Cotopaxi?

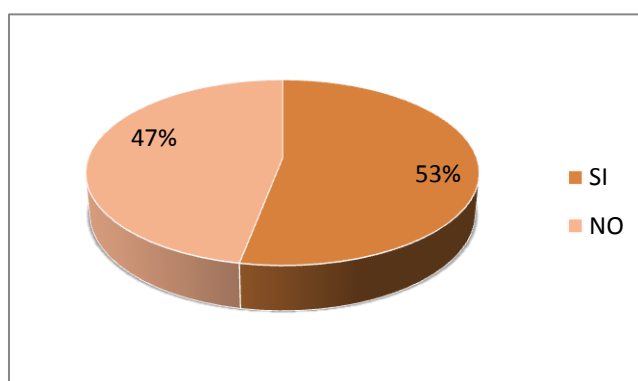
Nº1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	46	53%
NO	40	47%
TOTAL	86	100%

FUENTE: Socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi

ELABORADO POR: GERMANIA ELIZABETH TIPAN BUNSHI

GRAFICO: Nº1



4.2 INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez realizada la encuesta a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi se ha verificado que el 53% de los afiliados opinan que si es necesario la organización del archivo dentro de la Institución y el 47% opina que no.

2.- ¿La incrementación de socios depende del servicio que se brinda al cliente dentro del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

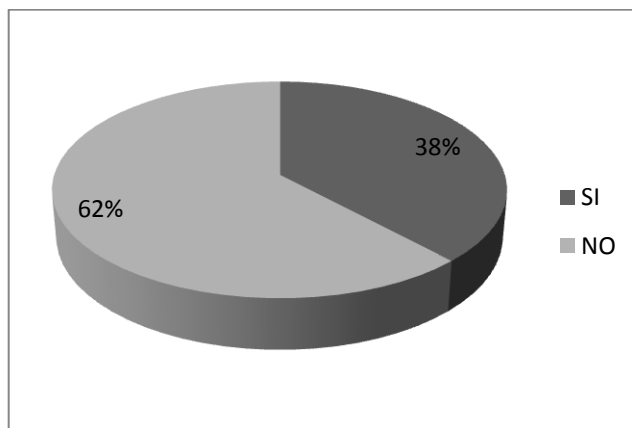
Nº2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	33	38%
NO	53	62%
TOTAL	86	100%

FUENTE: Socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi

ELABORADO POR: GERMANIA ELIZABETH TIPAN BUNSHI

GRAFICO: Nº2



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez realizada la encuesta a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi se ha verificado que el 38% de los afiliados opinan que la incrementación de afiliados si depende del servicio que se brinda dentro de la Institución y el 62% opina que no.

3.- ¿Es conveniente contar con personal capacitado para la organización del archivo en el Colegio de Abogados de Cotopaxi?

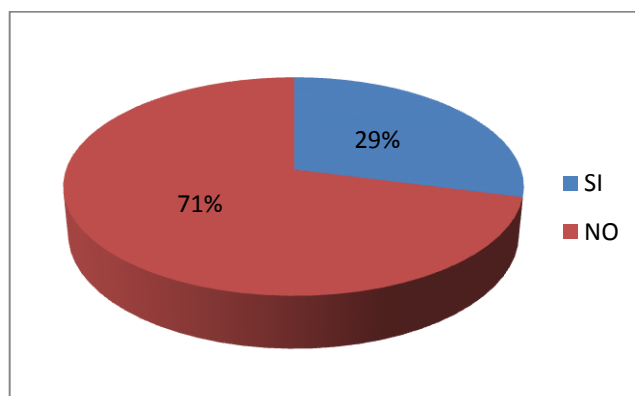
Nº3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	25	29%
NO	61	71%
TOTAL	86	100%

FUENTE: Socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi

ELABORADO POR: GERMANIA ELIZABETH TIPAN BUNSHI

GRAFICO: Nº3



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez realizada la encuesta a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi se ha verificado que el 29% de los afiliados opinan que si es necesario contar con personal capacitado para la organización del archivo y el 62% opina que no

4.- ¿La implementación del sistema de archivo computarizado mejorará en el servicio a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

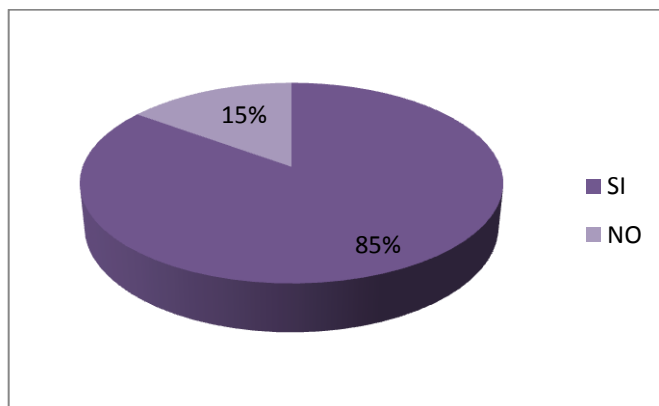
Nº4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	73	85%
NO	13	15%
TOTAL	86	100%

FUENTE: Socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi

ELABORADO POR: GERMANIA ELIZABETH TIPAN BUNSHI

GRAFICO: Nº4



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez realizada la encuesta a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi se ha verificado que el 85% de los afiliados opinan que si es necesario la implementación del archivo computarizado y el 15% opina que no.

5.- ¿El servicio al cliente es parte fundamental dentro del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

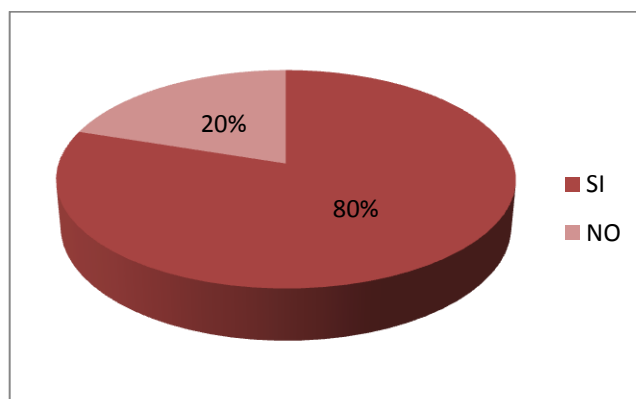
Nº5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	69	80%
NO	17	20%
TOTAL	86	100%

FUENTE: Socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi

ELABORADO POR: GERMANIA ELIZABETH TIPAN BUNSHI

GRAFICO: Nº5



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez realizada la encuesta a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi se ha verificado que el 80% de los afiliados opinan que el servicio al cliente es parte fundamental dentro de la Institución, y el 20% opinan que no.

6.- ¿Se encuentra satisfecho con el servicio al cliente que brinda el Colegio de Abogados de Cotopaxi?

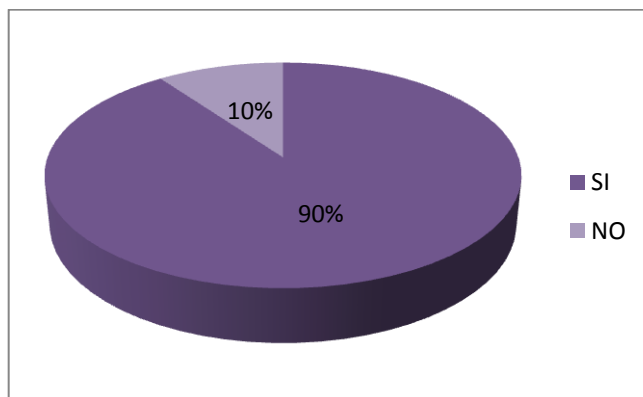
Nº6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	77	90%
NO	9	10%
TOTAL	86	100%

FUENTE: Socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi

ELABORADO POR: GERMANIA ELIZABETH TIPAN BUNSHI

GRAFICO: Nº6



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez realizada la encuesta a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi se ha verificado que el 90% de los afiliados se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la Institución a cada cliente y el 10% opina que no está conforme.

7.- ¿El servicio al cliente que brinda el Colegio de Abogados de Cotopaxi es el mejor?

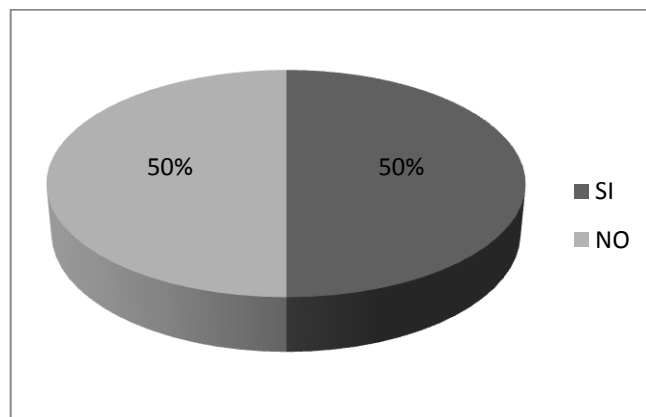
Nº7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	43	50%
NO	43	50%
TOTAL	86	100%

FUENTE: Socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi

ELABORADO POR: GERMANIA ELIZABETH TIPAN BUNSHI

GRAFICO: Nº7



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez realizada la encuesta a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi se ha verificado que el 50% de los afiliados opinan que el servicio al cliente que brinda la Institución es de calidad y el otro 50% consideran que no.

8.- ¿Cree que es conveniente brindar seguridad, eficiencia al cliente?

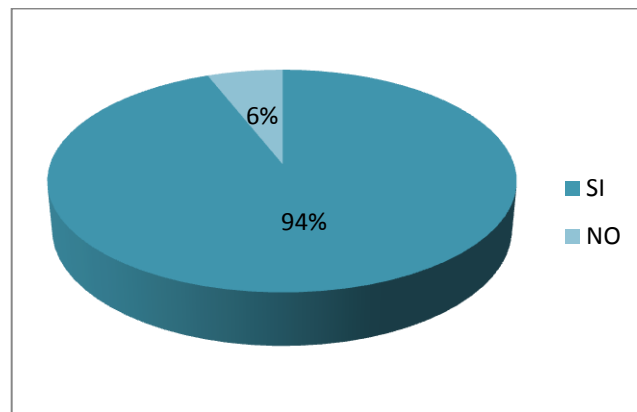
Nº8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	81	94%
NO	5	6%
TOTAL	86	100%

FUENTE: Socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi

ELABORADO POR: GERMANIA ELIZABETH TIPAN BUNSHI

GRAFICO: Nº8



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez realizada la encuesta a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi se ha verificado que el 94% de los afiliados opinan que es necesario brindar al cliente seguridad confianza y eficiencia y el 6% opinan que no.

9.- ¿El incremento de socios influye en el crecimiento del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

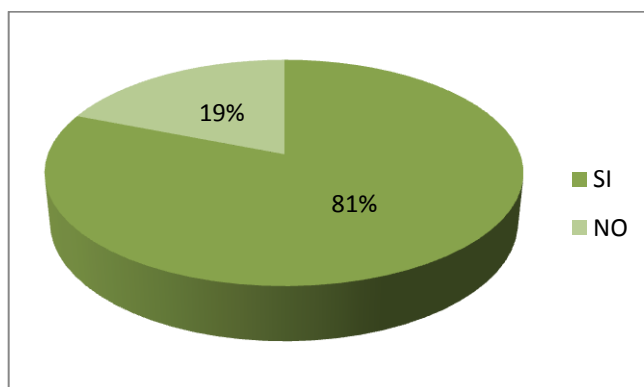
Nº9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
SI	70	81%
NO	16	19%
TOTAL	86	100%

FUENTE: Socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi

ELABORADO POR: GERMANIA ELIZABETH TIPAN BUNSHI

GRAFICO: Nº9



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Una vez realizada la encuesta a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi se ha verificado que el 81% de los afiliados opinan que el incremento de socios si influye en el crecimiento de la Institución y el 19% de la población opina que no

4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Una vez verificado el análisis de resultados de las diferentes encuestas efectuada a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi expresamente se ha podido observar y analizar que la implementación de un nuevo archivo computarizado generara más opciones de incrementación de nuevos afiliados en la rama, que a la vez les facilitara realizar sus labores cotidianas y ser más eficientes al momento de disponerse a brindar sus servicios a sus clientes, es por ello muy necesario la implementación de este nuevo sistema de archivo para beneficio de los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi, y la sociedad en general.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ❖ En conclusión podemos decir que la organización del archivo es la columna vertebral y parte fundamental del Colegio de Abogados de Cotopaxi y de sus socios, y a la vez facilita de manera eficiente la información requerida, en el momento y lugar que los afiliados lo ameriten.
- ❖ El conocimiento de la importancia del servicio al cliente es requisito de fortalecimiento con la que se caracteriza el Colegio de Abogados de Cotopaxi, para el crecimiento de la Institución y la sociedad quien la rodea.
- ❖ En conclusión diríamos que la implementación del sistema de archivo computarizado mejorara de manera eficaz y certificada, en la organización de los documentos y el fácil acceso de la información requerida de los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi.
- ❖ Es conveniente conocer la importancia que tiene el contar con personal capacitado y que conozca de la organización del archivo que es parte fundamental de la Institución.
- ❖

5.2 RECOMENDACIONES

- Los directivos del Colegio de Abogados de Cotopaxi deben tomar en cuenta que es recomendable la organización del archivo que lo podrían ir innovando cada vez mejor, para la fácil ubicación de los documentos que ahorra tiempo y espacio en el archivador general.
- Por ello, tras esta recomendación es necesario introducir el servicio al cliente fundamentalmente, en perfecta sincronización y armonía, para completar esa gama de actividades que irán en pro de sus objetivos. Para distinguir lo que queremos cambiar mediante la implementación del archivo computarizado.
- Es recomendable que para obtener resultados positivos y no exista percances con la utilización del nuevo archivo computarizado, es conveniente informarse y capacitarse mediante talleres charlas, sobre el funcionamiento del sistema y como se llevara a cabo la nueva tecnología.
- Es recomendable para las grandes Empresas e Instituciones contar con personal capacitado en la organización del archivo, para minimizar el tiempo en la búsqueda de los documentos e información, en caso de que el Establecimiento sea pequeño y no tenga la necesidad de contratar personal capacitado exclusivamente para organización del archivo, puede acoplarse otra persona este tipo de trabajo.

CAPITULO VI

PROPUESTA

Elaborar un archivo computarizado que beneficie a los socios del Colegio de abogados de Cotopaxi.

6.1 DATOS INFORMATIVOS:

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Latacunga

Parroquia: Ignacio Flores

Institución: Colegio de Abogados de Cotopaxi

Tiempo: Noviembre 2009 - Marzo 2010

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Recopilada la información acerca de la construcción de un archivo computarizado que vaya en beneficio de los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi.

Al poner en consideración como alternativa de solución mejorar la organización del archivo y el servicio de atención a sus afiliados.

6.3 JUSTIFICACIÓN

A través de esta propuesta ayudar a mejorar la organización del archivo y el servicio no solo a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi, sino a las empresas en general.

Agilitando la ubicación de los manuscritos con una adecuada organización del archivo, lo que contribuye a minimizar el tiempo de búsqueda de documentos, y a la vez poner las alternativas de solución en el plano de manifestarnos de mejor manera en una apropiada aplicación de servicio a los socios de nuestra Institución como es el Colegio de Abogados de Cotopaxi, la organización del archivo debe hacerse en un proceso continuo, ágil y de calidad para tener resultados positivos para el Establecimiento al que pertenecemos e involucrar a todas aquellas empresas que se caracterizan con la clasificación del archivo ya que es un deber que se ajusta a las exigencias de la sociedad actual.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Cimentar opciones para mantener un archivo eficiente que vaya en beneficio de los socios del Colegio de abogados de Cotopaxi.

6.4.2 Objetivos Específicos

- . Analizar la alternativa para mantener un archivo eficiente.
- . Aplicar las técnicas para el elaborar el archivo.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La propuesta es factible y realizable en la medida que se ponga en práctica, las diferentes técnicas alternativas que se imparten en el Colegio de Abogados de Cotopaxi, y las distintas Instituciones que contribuyen a resaltar la importancia que tiene la organización del archivo.

Para facilitar la información requerida en el momento y lugar adecuado cuando el cliente o socio lo amerite, de esta manera contribuir al desarrollo de las Empresas e Instituciones mediante una adecuada organización del archivo.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

Sustentándome en el marco teórico con relación a construir un archivo computarizado que beneficie a los socios del Colegio de abogados de Cotopaxi, siendo el conjunto organizado de informaciones del mismo tipo, que pueden utilizarse en un mismo tratamiento como soporte material de estas informaciones, para mejorar el servicio al cliente a través de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado.

Construir un archivo computarizado está enmarcada dentro del paradigma constructivista el mismo que permitirá.

- Ayudar a organizar el archivo

- Asistir en la capacitación de talleres

- Desarrollando un archivo computarizado

6.7 METODOLOGÍA

De acuerdo a construir un archivo computarizado que beneficie a los socios del Colegio de abogados de Cotopaxi, en el presente proyecto se trata de diseñar un conjunto de acciones que propicien un trabajo sistémico establecido en el beneficio a los socios del Colegio de abogados de Cotopaxi.

Mediante una propuesta metodológica basada en con secciones flexibles describiremos el plan de acción con las siguientes fases.

6.7.1 PLAN DE ACCIÓN

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	RESULTADOS
SENSIBILIZACIÓN	Sensibilizar a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi, sobre la necesidad de la construcción de un archivo computarizado	Talleres de socialización con los socios para la organización del archivo computarizado.	Humanos Y Materiales	25 de febrero del 2010	Investigadora	Socios motivados para la construcción de un archivo computarizado
CAPACITACIÓN	Capacitar a los Socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi para la construcción del archivo computarizado	Entrega y análisis sobre la creación del archivo dentro del Colegio de Abogados de Cotopaxi	Humanos Y Materiales	1,2, 3 de marzo del 2010	Personal Especializado	Socios capacitados para poner en práctica la organización del archivo computarizado

EJECUCIÓN	Aplicación de las estrategias que se emplearon para la construcción de archivo computarizado.	Instalar el archivo computarizado en la Institución	Humanos Y Materiales	08 de Marzo del 2010	Socios Investigador	Los Socios emplean el Archivo computarizado de forma eficiente
EVALUACIÓN	Determinar el grado de interés y participación de los socios a través de la aplicación de las estrategias aprendidas en la capacitación	Observación y diálogo permanente con los Directivos y socios del Colegio de Abogados de C.	Humanos Y Materiales	15 de Marzo del 2010	Directivos e Investigadora	Los Socios utilizan el archivo computarizado, de manera eficiente, eficaz y oportuna

TALLER N-1

TEMA: Difusión y Sociabilización de la Propuesta

TIEMPO: 4: 30 minutos

DIRIGIDO A: Los Socios

FECHA: 25 de febrero 2010

OBJETIVO GENERAL:

- Socializar a los socios con el Archivo computarizado

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Desarrollar las actividades del programa de capacitación
- Concienciar a los socios sobre la necesidad de construir el archivo computarizado

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
Introducción	Explicación del tema	Proyector	Investigador	15minutos

Dinámica Motivacional	Dinámica motivacional	Computadora	Socios Comisionados	20 minutos
Que es un archivo computarizado	Charla o conferencia sobre el tema con la participación activa e interrelacionada de los asistentes	Proyector Computador Otros Materiales	Personal especializado	2 horas
Exposición de lo que contiene el archivo	Lluvia de ideas		Personal especializado Investigadora	1 hora

computarizado			Directivos del Colegio de Abogados	15 minutos
Receso				
Características	Charla o conferencia			30 minutos
Ventajas- desventajas		Proyector		
Beneficio para el Colegio de Abogados	Determinar estrategias para mejorar el archivo convencional por el archivo		Personal especializado	30 minutos

	computarizado			
--	---------------	--	--	--

TALLER N-2

TEMA: El Archivo Computarizado

TIEMPO: 8 horas

DIRIGIDO A: Los Socios

FECHA: 1, 2, 3 de marzo

OBJETIVO GENERAL:

- Capacitar a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi para la implementación del Archivo computarizado

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Ejemplos teóricos práctico sobre el archivo computarizado
- Aplicación Incentivar a los socios a través de la implementación del archivo computarizado para mejorar el servicio.

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
------------	-------------	------------	--------------	--------

Gestión actual del archivo computarizado	Lectura	Retroproyector	Capacitador	30 minutos
Conceptos claves del archivo computarizado	Explicación	Power point	Personal	1 horas
Identificación de la problemática de partida	Taller en grupo	Tarjetas, papelotes	Técnico capacitador	30 minutos
Receso				15 minutos

Creación de la estructura del sistema documental o archivo computarizado	Presentación de la propuesta		Técnico capacitador Investigadora	2 horas
Estándares internacionales normas internacionales de seguridad de los sistemas informáticos	Lectura		Personal capacitado	2 horas
-como sacar respaldos	Exposición y conclusiones de los			2 horas

-claves usuarios

asistentes

Plenaria

TALLER N-3

TEMA: Aplicación del archivo computarizado

TIEMPO: 6 horas

DIRIGIDO A: Los Socios

FECHA: 8 de marzo del 2010

OBJETIVO GENERAL:

- Conseguir que los miembros del Colegio de Abogados responsables del archivo apliquen el nuevo método

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Poner en práctica lo aprendido

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO
------------	-------------	------------	--------------	--------

Introducción	Dinámica de bienvenida	Scanner	Técnico capacitador	15 minutos
Creación de documentos electrónicos del Colegio de Abogados	Taller práctico sobre los contenidos	Documentos o material de apoyo	Técnico capacitador	4 horas
Aspectos legales Normas de seguridad		Computadora	Personal especializado investigadora	2 horas

TALLER N-4

TEMA: Evaluación de la aplicación del archivo computarizado

TIEMPO: 11 horas

DIRIGIDO A: Los Socios

FECHA: 15 de marzo del 2010

OBJETIVO GENERAL:

- Demostrar la utilidad del archivo computarizado

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Comprobar su aplicación
- Demostrar su utilidad

CONTENIDOS	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES	TIEMPO

Establecimiento de rutinas, procedimientos y políticas del archivo computarizado	Talleres	Scanner	Capacitador Vicepresidente del Colegio de Abogados	2 horas
Elaboración de guías	Encuesta midiendo el grado de compromiso	Documentos	Personal capacitado Investigadora	3 horas
Evaluación continuidad y sensibilidad del archivo computarizado	Desempeño laboral	Computadora	Personal especializado Delegados	6 horas

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

1 Los propósitos planteados se conseguirán tomando en cuenta las importantísima relaciones existentes entre los entes como son los Socios que intervienen en el Colegio de Abogados de Cotopaxi, todos aquellos están involucrados en mejorar la imagen de la Institución, esforzándose cada día en ofrecer más de lo que tradicionalmente realiza.

Con la aplicación de la propuesta se espera beneficiar a los Socios y empresarios del Colegio de Abogados de Cotopaxi y tengan una actitud diferente para realizar las diferentes actividades.

Por lo tanto la implementación de un archivo computarizado. Sera el modelo operativo del proceso, para buscar y formar un buen servicio a los socios.

6.9 PREVISIÓN DE LA PROPUESTA

LINEAMIENTOS PARA EVALUAR LA PROPUESTA

Se realizará reuniones, consultas, cuestionarios encuestas entrevistas para determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Se realizará mediante fichas de observación con indicadores el cambio de actitud en los Socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi.

LA VALORACIÓN DEBE CUMPLIR LOS SIGUIENTES ASPECTOS

- Comprobar si se ha fortalecido la propuesta en el Colegio de Abogados de Cotopaxi.
- Detectar las debilidades de la propuesta con el propósito de reajustarla
- Redefinir las estrategias para programar, desarrollar y evaluar la construcción

De un archivo computarizado.

MATERIALES DE REFERENCIA

1.- BIBLIOGRAFÍA:

TÉCNICAS DE ARCHIVO 1, 2,

Recopilación de varios autores

www.lafacu.com/apuntes/informatica/estructura/default.htm

www2.ing.puc.cl/iic1102/materia/cap10.htm

www.uady.mx/sitios/matemati/enlinea/admin

_arch/materiales/material1.html

coqui.lce.org/cadiaz/CEDU5120V/Contenido/A

rchExt.htm

www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/pascal/u8

_8_8.html

www.monografias.com

2.- ANEXOS



Dos modelos de

600 x 449 - 28 KB



Modelos de

371 x 500 - 20 KB



archivadores en
378 x 282 - 19 KB



Rotativo

200 x 394 - 30 KB



Modelos de
298 x 494 - 16 KB



Archivadores.
300 x 450 - 21 KB



Archivadores
154 x 136 - 4 KB

ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE

COTOPAXI

INSTRUCTIVO

Lea cuidadosamente cada pregunta, luego conteste marcando con una x en la alternativa que crea conveniente.

1.- ¿Es necesario la organización del archivo en el Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI ()

NO ()

2.- ¿La incrementación de socios depende del servicio que se brinda al cliente dentro del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI ()

NO ()

3.- ¿Es conveniente contar con personal capacitado para la organización del archivo en el Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI ()

NO ()

4.- ¿La implementación del sistema de archivo computarizado mejorará en el servicio a los socios del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI ()

NO ()

5.- ¿El servicio al cliente es parte fundamental dentro del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI ()

NO ()

6.- ¿Se encuentra satisfecho con el servicio al cliente que brinda el Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI ()

NO ()

7.- ¿El servicio al cliente que brinda el Colegio de Abogados de Cotopaxi es el mejor?

SI ()

NO ()

8.- ¿Cree que es conveniente brindar seguridad eficiencia al cliente?

SI ()

NO ()

9.- ¿El incremento de socios influye en el crecimiento del Colegio de Abogados de Cotopaxi?

SI ()

NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN