

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA



TEMA:

“ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA” DE LA PARROQUIA GUAYLLABAMBA EN EL AÑO 2013. “PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO”.

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL.

AUTORAS:

Imbaquingo Godoy Fernanda Lizbeth

Manangón Cartagena Mayra Rocío

DIRECTOR:

Msc. David Ortiz

Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado participar como Director de Trabajo de Grado del siguiente tema: **“ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA” DE LA PARROQUIA GUAYLLABAMBA EN EL AÑO 2013. “PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO”**. Trabajo realizado por las señoritas: Imbaquingo Godoy Fernanda Lizbeth y Manangón Cartagena Mayra Rocío previo a la obtención del título de Licenciadas en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad.

El Director



Msc. David Ortiz

DEDICATORIA

Este trabajo de grado está dedicado principalmente a Dios porque él es mi fortaleza en cada momento para seguir adelante.

Al ser que me guió en mi vida estudiantil de quien siempre tuve apoyo en momentos de tristezas y triunfos, mi madre.

A mis seres que me impulsaron a salir adelante y que llenan mi vida de amor y alegría para poder luchar por ellos, mi hijo y esposo.

Fernanda Imbaquingo

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado lo dedico de manera muy especial a mis padres por darme el tiempo para realizarme profesionalmente, por su comprensión, confianza y apoyo, a todos mis hermanos y amigos que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera, que de una u otra manera lo hicieron posible apoyándome moralmente para llegar a concluir con mi meta.

Mayra Manangón

AGRADECIMIENTO

Nuestra gratitud a la querida Universidad Técnica del Norte, que nos abrió las puertas y nos brindó conocimientos técnicos para formarnos como excelentes profesionales.

A nuestros compañeros y querido maestro asesor de tesis, quien con su sabiduría de conocimientos, hizo posible culminar con éxito el trabajo de grado y cumplir una gran meta en nuestra vida profesional.

Gracias a nuestras familias quienes contribuyeron para poder finalizar este proyecto.

Fernanda Imbaquingo.

Mayra Manangón

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	viii
SUMMARY	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.4 DELIMITACIÓN	4
1.5 OBJETIVOS.....	5
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.7 FACTIBILIDAD.....	6
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN ORGANIZACIONAL.....	8
2.1.1 ORGANIZACIÓN.....	8
2.1.2 GESTIÓN DOCUMENTAL	8
2.1.3 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS	9
2.1.4 ADMINISTRACIÓN	13
2.1.5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	14
2.1.6 ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL.....	15
2.1.7 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL.	20
2.1.8 ATENCIÓN AL CLIENTE.....	21
2.1.9 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	22
2.1.10 CÓMO CONSERVAR MÁS CLIENTES.....	23
2.1.11 ELEMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE	24
2.1.12 IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE.....	25
2.1.13 ARCHIVO	27
2.1.14 ARCHIVOLOGÍA	27
2.2 FUNDAMENTACIÓN EMPRESARIAL	28
2.2.1 RESEÑA HITÓRICA, ANTECEDENTES	28
2.2.2 MISIÓN	28

2.2.3	VISIÓN	28
2.2.4	PRINCIPIOS DE LA EMPRESA	29
2.2.5	ORGANIGRAMA	29
2.2.6	SERVICIOS.....	30
2.3	FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA.....	30
2.3.1	SISTEMA DE ARCHIVO.....	30
2.4	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	36
2.5	INTERROGANTES	39
CAPÍTULO III.....		40
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.2	MÉTODOS.....	41
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	42
3.4	POBLACIÓN.....	42
CAPÍTULO IV		44
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	44
4.1	PROCESOS.....	44
CAPÍTULO V		62
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
5.1	CONCLUSIONES	62
5.2	RECOMENDACIONES	63
CAPÍTULO VI		64
6.	PROPUESTA ALTERNATIVA.....	64
6.1	TÍTULO DE LA PROPUESTA	64
6.2	JUSTIFICACIÓN	64
6.3	FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA.....	65
6.4	OBJETIVOS.....	70
6.4.1	GENERAL	70
6.4.2	ESPECÍFICOS	70
6.5	IMPORTANCIA	70
6.6	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	71
6.7	FACTIBILIDAD.....	71
6.8	DESARROLLO DEL ARCHIVO DIGITALIZADO	72

6.8.1	NECESIDADES DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA DIGITALIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS.....	72
6.8.2	MANUAL DEL USUARIO	73
6.9	IMPACTOS	82
6.9.1	A NIVEL SOCIOECONÓMICO	82
6.9.2	A NIVEL INSTITUCIONAL.....	82
6.9.3	A NIVEL TECNOLÓGICO	82
6.10	EVALUACIÓN.....	83
6.11	BIBLIOGRAFÍA	84
6.12	LINCOGRAFÍA.....	85
7.	ANEXOS.....	87
7.1	ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	87
7.2	MATRIZ DE COHERENCIA	88
7.3	MATRIZ CATEGORIAL.....	89
7.4	HOJA MODELO “ENCUESTAS”	91
7.5	FOTOGRAFÍAS	96

RESUMEN

Para la identificación del problema a investigarse se efectuó un sondeo rápido que permitió determinar la existencia de fallas en calidad y estilo de archivo de la documentación que se genera en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida de la parroquia Guayllabamba. El origen de estas anomalías está relacionado a que la mayoría de los administrativos son personas que no han tenido acceso a estudios superiores. Muchos de ellos incluso solo han cursado la primaria. Debido a ello continúan archivando manualmente y sin actualizaciones en las técnicas de archivo es decir no manifiestan su originalidad y solo se dedican a guardar la documentación sin clasificarla. Una vez identificada la problemática se procedió a elaborar un banco de preguntas para ser aplicado a los directivos, socios y usuarios mediante un formato de encuesta, de tal manera que se pueda recabar información para saber los motivos precisos del por los que se ha presentado el problema y posteriormente se establezca la mejor solución que cubra sus necesidades y contribuya a mejorar el desempeño laboral de los administrativos con nuevas tecnologías y técnicas de archivo. Una vez aplicado el cuestionario se pudo determinar cuáles han sido las causas y por qué se ha presentado el problema. Con los resultados logrados se procedió a elaborar cuadros estadísticos mediante los cuales se conoció el número de personas que se inclinaron por una y otra respuesta y el porcentaje que representa las frecuencias que se alcanzaron. Así se pudo efectuar un análisis que constituye la base de la investigación y la interpretación de cada una de las interrogantes con sus deducciones correspondientes. Luego de identificar las causas que han originado el inconveniente se presenta la propuesta de solución, la cual ha sido realizada mediante un sistema digital de archivo que consiste en una recopilación de todas las técnicas que se emplea para una clasificación y orden de la documentación de acuerdo a las características así: numérica y alfabética, para que puedan ser utilizados en cualquier dependencia administrativa. Este sistema digital resulta entendible para todos y puedan darle uso en cualquier momento.

SUMMARY

For the identification of the problem to be investigated a quick survey which identified the existence of failures in quality and style of the documentation file is generated in the Savings and Credit New Life Guayllabamba parish was made. The origin of these anomalies is related to most administrative are people who have not had access to higher education. Many have even just completed primary. Because it continue without filing manually updates the technical file that is not manifest its originality and saves only dedicated to the documentation without classifying . Once identified the problem we proceeded to develop a bank of questions to be applied to the directors, members and users through a survey format, so you can gather information to know the exact reasons why it has presented the problem and then the best solution that meets your needs and that tributing to improve job performance of administrative with new technologies and techniques Photo is established. Once applied the questionnaire it was determined what were the causes and why the problem has been presented. With the results achieved proceeded to develop statistical tables by which the number of people who were inclined to answer over and over and the percentage represented by the frequencies reached broke. So could an analysis and interpretation constitutes each of the questions with corresponding deductions. After identifying the causes that have led to the disadvantage of the proposed solution, which has been taken by a digital filing system that is a collection of all the techniques used to order classification and documentation as presented the characteristics as follows: numerical and alphabetical, so they can be used in any administrative agency. This digital system is understandable to anyone who wants to use him at any time.

INTRODUCCIÓN

La importancia del archivo en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”, de la parroquia Guayllabamba es un eje fundamental para el crecimiento de la institución a nivel parroquial, cantonal, y provincial por lo que ha tenido una notable evolución en su crecimiento. Desde el momento en que comienza una actividad en una oficina empieza a generar documentos, que no surge por la voluntad de las personas, sino que emana a partir del deseo de satisfacer una necesidad para poder cumplir con una determinada función. Con el pasar de los años la documentación se incrementa, es ahí donde se encuentra el problema de cómo almacenar y bajo qué principios, normas, técnicas y sobre todo como realizar un trabajo eficiente al momento de buscar un documento.

El trabajo que se realizó será de vital importancia ya que las postulantes pretenden aplicar en la práctica los conocimientos adquiridos durante la vida estudiantil, por lo que desarrollaron todas las técnicas, normas y procedimientos para la organización y administración de los documentos que reposan en el archivo de la Caja de Ahorro y Crédito.

En el **Capítulo I** se desarrolla los antecedentes, el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó, la formulación del problema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el **Capítulo II** se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigarse, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su matriz categorial.

En el **Capítulo III** se expone la metodología en general que se usa durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, población y muestra.

En el **Capítulo IV** se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetos de investigación.

En el **Capítulo V** se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas por el personal administrativo de la Caja de Ahorro y Crédito que fueron encuestados y posteriormente se establecen ciertas recomendaciones para el mejoramiento de la calidad y manejo del archivo.

En el **Capítulo VI** se hace mención de la propuesta alternativa con su respectivo título, la justificación de su desarrollo y la importancia de la misma que contribuirá con la solución del problema encontrado. Así también se describe la fundamentación en la que esta cimentada la propuesta, los objetivos que se requieren lograr con su aplicación, la factibilidad con la que cuenta, la ubicación sectorial y física de los lugares, el desarrollo completo de la propuesta planteada, el impacto social que generará y finalmente la manera cómo se efectuará la difusión.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

El análisis de las principales causas, que generan problemas en las cajas de ahorro y crédito es que los empleados no conocen a ciencia cierta de lo que se trata un archivo, es por eso que al momento de ingresar los escritos, los socios o personas que conforman la parte administrativa no meditan que el archivo es una parte esencial para toda organización y deben tener los suficientes conocimientos de cómo ser tratados y archivados los documentos para que no tengan problemas con los socios y usuarios.

Evidentemente la organización y archivo de los documentos corresponde a la necesidad de obtener información de una manera rápida, oportuna y sin pérdida de tiempo, tanto de los administrativos como de los socios y usuarios que lo solicitan. El ordenamiento de los documentos es primordial porque no es solo cuestión de ubicar un documento sobre otro; para que una ordenación sea efectiva se debe tener conocimiento de organización y archivo teniendo en cuenta el orden jerárquico de los documentos y clasificarlos de acuerdo a su tipo.

En la parroquia de Guayllabamba y en las diferentes cajas de ahorro y crédito el problema es que no tienen un nivel de preparación necesaria por parte de los colaboradores y de los que forman parte del área administrativa, ya que ellos cuentan solo con las capacitaciones que recibieron de la Dirección Provincial de Pichincha, estas capacitaciones duraron 3 meses, en los cuales recibieron los temas de Contabilidad,

Relaciones Humanas, Atención al Cliente, cómo realizar una tabla de amortización y pólizas de dinero, por último una capacitación de reforzamiento para ver las falencias o debilidades que tenían, es por eso que algunos de ellos no cuentan con la preparación necesaria para desempeñarse de una manera correcta, generando un cierto malestar en los usuarios, porque pierden mucho tiempo para poder realizar una transacción de información, lo cual es perjudicial para estas entidades financieras puesto que pierden credibilidad y las personas no confían en ellas.

La caja de ahorro y crédito tuvo sus inicios el 12 de agosto del 2000 por iniciativa de un grupo de personas del mismo sector, empezaron con 43 socios y en la actualidad son 54 los cuales aportan \$21,00 dólares mensuales, en base al apoyo y capacitaciones por parte del Concejo Provincial de Pichincha fue como se dio inicio a esta caja de Ahorro y Crédito, teniendo como misión principal fomentar el ahorro y proporcionar el acceso a préstamos a personas de bajos recursos, permitiendo satisfacer las necesidades de créditos de bajo monto con base a estas premisas.

La presente investigación está dirigida a la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” de la parroquia de Guayllabamba, exclusivamente a la aplicación de técnicas de administración y organización documental, porque es importante conocer sobre la importancia que tiene este tema con respecto al archivo de dicha organización, con la finalidad de ofrecer una atención rápida y oportuna al momento de obtener información.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La pérdida de documentos y el descuido ocasionado por los directivos afecta su desempeño profesional, lo que causa una desorganización en el archivo y la insatisfacción tanto de los socios como

de los usuarios que acuden a esta caja de ahorro, es por eso que se debe ordenar el archivo en forma manual y computarizada para dar un buen servicio y de esta manera la cooperativa mejore su imagen ante los socios y usuarios.

El mal manejo del archivo se da porque el personal no está capacitado lo que ocasiona que el desempeño en sus actividades no sea productivo y existan malos entendidos y confusiones entre los directivos, por lo tanto es una pérdida de tiempo ya que los socios tienen que regresar constantemente por el mismo trámite, es por eso que se debe capacitar para desarrollar el conocimiento y la preparación y así la caja de ahorro y crédito mejore, fortaleciéndose en el ámbito de acción en la materia documental.

El desconocimiento de técnicas de archivo hace que se proporcione un inadecuado manejo de la información y exista un retraso en la entrega y actualización dentro de los procedimientos de la entidad, esto permite que las funciones de la caja de ahorro y crédito en los procedimientos financieros no surja con eficiencia y exista un bajo rendimiento por parte de sus colaboradores.

La mala atención al cliente es una de las causas para que haya desprestigio y desconfianza hacia la institución, ya que los socios deben ser atendidos con agrado y cordialidad, para que al momento de acudir a la caja de ahorro y crédito se sientan seguros y no exista este malestar, los directivos deben capacitarse en atención al usuario externo, porque es importante conocer sobre este tema, con la finalidad de brindar una buena atención, rápida y eficaz al momento de obtener información.

La falta de conocimiento sobre el manejo correcto del archivo frena el crecimiento institucional y es causa para que los socios desconfíen y no se comprometan, creando barreras para el crecimiento de la

entidad, razón suficiente por la que esta investigación fue importante ya que permitió que los directivos tengan mejor conocimiento y agilidad al momento de recibir, organizar y archivar documentos teniendo como resultado el reconocimiento por parte de las cajas de ahorro y crédito, dejando así una buena imagen de esta entidad financiera.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la organización documental del archivo de la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” y cómo optimizar este servicio mediante un archivo computarizado?

1.4 DELIMITACIÓN

Unidad de observación:

- Directivos de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.
- Usuarios de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.
- Socios de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.

Delimitación temporal: El trabajo investigativo se realizó de enero de 2013 a febrero del 2014.

Delimitación espacial: La investigación se realizó en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida de la parroquia de Guayllabamba, cantón Quito, provincia de Pichincha.

1.5 OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar cuál es la influencia de la organización documental del archivo en la atención al usuario de la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” de la parroquia Guayllabamba, para mejorar este servicio mediante un archivo computarizado.

Objetivos Específicos

Diagnosticar cuales son los procesos de archivo y organización de documentos actuales que tiene la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.

Determinar cuáles son los procesos de archivo más convenientes para la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida a fin de que permita una atención eficiente a los usuarios.

Desarrollar un programa de archivo computarizado para mejorar la calidad de servicio y eficiencia a los usuarios y socios de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.

Socializar y aplicar el programa de archivo computarizado en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica por la falta de un adecuado sistema computarizado de administración y archivo para mejorar la calidad de servicio en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.

Es por eso que con los conocimientos que las investigadoras han adquirido en su formación de secretarias permitió realizar de manera

óptima la presente investigación, detectar los problemas existentes en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida, en materia de archivo y aportar a través de la investigación y aplicación de criterios de calidad y eficiencia en la organización y acceso a la documentación, alternativas de solución a las falencias que implican la inexistencia de un sistema de archivo para el desarrollo de las actividades administrativas.

Con el sistema de archivo computarizado propuesto, la caja de ahorro y crédito está en condiciones de potencializar las actividades, erradicar la información extemporánea, la postergación de trámites, la pérdida de tiempo, pérdida de documentos y el malestar generalizado en los usuarios que se presentan diariamente, pasando a tener un archivo de fácil acceso, ordenado y depurado que permita la recuperación ágil de la información requerida, por ende, el servicio que brindará será de calidad.

Los beneficiarios directos de la investigación son los socios y directivos de la caja de ahorro y crédito, ya que van a hacer uso de sus documentos de acuerdo a las necesidades personales y profesionales. En cambio la persona asignada a esta área, cumplirá con un servicio de calidad en el área de archivo.

Las investigadoras escogieron para el trabajo de grado a la parroquia de Guayllabamba porque es una necesidad que existe y da la facilidad para lograr esta investigación, toda vez que está ubicado en nuestro lugar de residencia.

1.7 FACTIBILIDAD

La investigación que se realizó fue factible ya que se obtuvo la colaboración de los socios y autoridades de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida, también permitió ayudar a los directivos que laboran en las diferentes áreas, de cómo organizar el archivo de acuerdo a las áreas

existentes con el fin de mejorar la atención al cliente tanto interno como externo

El trabajo investigativo como secretarías ejecutivas fue proponer a los administrativos de los diferentes cargos o áreas, que sean los organizadores del archivo y pongan en práctica lo expuesto.

Para ello fue importante demostrar las habilidades y cualidades que como profesionales tienen las investigadoras para que los administrativos se sientan satisfechos con su capacidad y eficiencia, utilizando técnicas de difusión y diferenciación, disponiendo de un manejo adecuado del lenguaje y una impecable imagen personal. Los recursos económicos para esta propuesta se hicieron mediante autogestiones,

Los propósitos planteados en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida se establecieron en un tiempo definido con el fin de que se cumplan las metas y objetivos planteados para poder obtener el éxito deseado y la satisfacción en los directivos, socios y usuarios.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN ORGANIZACIONAL

2.1.1 ORGANIZACIÓN

Según Chiavenato Idalberto; el término organización presenta dos referencias básicas. Por un lado, la palabra organización se utiliza para referirse a la acción o resultado de organizar u organizarse. Y por otro lado, se designa con el término de organización a aquel sistema diseñado para alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas, en tanto, estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. (1986- .Pág. 225)

Es criterio de los autores, que una organización es cualquier grupo social conformado por personas y tienen una serie de tareas con una administración, que interactuarán en el marco de una estructura integral, con la finalidad de cumplir con ciertos objetivos propuestos.

2.1.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

Según CARRIÓN, Hugo. Gestión documental “Es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y

asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía”. (1986-Pág. 65).

Las investigadoras consideran que la gestión documental es una parte esencial al momento de obtener documentos, puesto que tiene normas, técnicas y métodos para administrar documentos, esto se rige en cualquier entidad se pública o privada, por eso es importante para los empleados de la Caja de Ahorro y Crédito tener conocimientos y saber la forma correcta de archivar, previniendo llamados de atención por cuestiones que se pueden evitar.

La Gestión Documental permite soluciones prácticas, al momento de obtener información porque se reduce sustentablemente el tiempo de espera y reduce al máximo la eficiencia al momento de buscar un archivo solicitado por los clientes.

2.1.3 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Según ZAPATA, Imelda: “Es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad. En esta etapa se debe alcanzar a identificar las respectivas series y sub-series documentales” (1996-Pág. 29).

Los investigadores consideran que la organización de documentos es dividir al archivo por sectores para que de este modo sean colocados en un lugar adecuado sin que se dañen los documentos, también por medio del cual ayudará a la obtención de buenos resultados en la distribución de documentos, lo que permitirá identificar cuáles son las que van a ir como nombre principal en el lugar donde van a ser almacenados.

Clasificar documentos: Significa separarlos o dividirlos en clases o grupos que sean susceptibles de sub divisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.

Ordenar documentos: Se entiende por unir y relacionar los elementos de cada grupo mediante el sistema más conveniente: ordenamiento alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, etc.

Signar documentos: Es asignarles símbolos de codificación para su rápida identificación (por unidades orgánicas, por series documentales, etc.). Pueden ser letras o números o la combinación de ambos.

La organización documental consiste en el proceso técnico y físico de cualquier material, sin importar el soporte en el que se encuentre, con base en normas y estándares bibliotecarios utilizados internacionalmente que permitan dar un lugar físico y temático a cada material dentro de su Unidad de Información. Dentro del proceso físico se contempla:

- Colocación de sellos.
- Etiquetas.
- Cinta protectora de etiquetas.
- Cinta magnética 0; de seguridad.
- Intercalado topográfico.

Para poder brindar este servicio, es necesario que la empresa realice un diagnóstico de las condiciones en las que se encuentra su acervo o del grado de especialización del mismo, así como de los soportes o formatos de los que está compuesta dicha colección, todo esto con el fin de ofrecerle una propuesta diseñada específicamente a la medida de sus necesidades.

Este servicio tiene la modalidad de llevarse acabó ya sea en su institución o bien en oficinas, para lo cual se hará previamente una evaluación, tomando como parámetros lo siguiente:

- Diagnóstico de los materiales a procesar
- Requerimientos específicos de cada institución

Junto con el organismo nacen los archivos. "Donde quiera que comenzó a gestarse una organización administrativa, ésta trajo consigo la creación de documentos y el archivo los recogió". La organización de documentos archivísticos, consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones o procedimientos orientados a la clasificación, la ordenación y la signatura o codificación de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y de orden original.

Es la forma como se disponen los documentos para su localización y recuperación inmediata de la información, la organización documental comprende: la clasificación, el ordenamiento y la signatura, en la clasificación se identificarán las series documentales y se establecerán criterios uniformes, entiéndase por serie documental al conjunto de documentos que tienen características comunes; el mismo tipo documental o el mismo asunto y que por consiguiente son archivados, usados, transferidos o eliminados como unidad.

El ordenamiento de las series documentales se efectuará aplicando el sistema más conveniente para la institución (numérico, cronológico, alfabético o una combinación de ellos).

Sigilación. Signar un documento es un procedimiento en la que se determina un CÓDIGO que identifique en forma precisa y breve las secciones (unidades orgánicas) y las series documentales, la signatura consiste en asignar símbolos particulares a los documentos para su identificación. Dichos símbolos reemplazan a los nombres o títulos, representándolos, lo que permite su inmediata localización, el código se estructura en base a letras, números o la combinación de ambos, de esta manera se tiene una identificación alfabética, numérica o alfa- numérica

Selección documental. Es un proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar todas las series documentales que genera y recibe una entidad para determinar sus períodos de retención, en base a los cuales se formulará el Programa de Control de Documentos.

Descripción documental. Es un proceso que consiste en elaborar instrumentos auxiliares descriptivos que permitan conocer, localizar y controlar las series documentales, el inventario, es una herramienta descriptiva necesaria en toda transferencia documental donde se registran las series documentales producidas y recibidas por cada unidad orgánica en cumplimiento de sus funciones.

Conservación documental. Mantenimiento del soporte y texto, mediante medidas de preservación y restauración de los documentos de archivo.

Servicio. Préstamo, consulta, búsqueda, exhibición, reproducción del acervo documental de una institución.

Fondo documental. Conjunto total de documentos o archivos reunidos por una institución en el ejercicio de sus actividades y funciones.

Sección documental. Conjunto de documentos procedente de una unidad orgánica o división administrativa importante, que tiene una estructura, funciones y fines conocidos y su cumplimiento determina las series documentales.

Serie documental. Está constituida por los documentos producidos o recibidos de una oficina o unidad orgánica en cumplimiento en sus funciones, que tienen el mismo tipo documental o se refieren a un mismo asunto, y que son archivados, conservados, utilizados, valorados, transferidos o eliminados como unidad.

Principio de procedencia. Establece que en la organización documental los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otra.

Principio de orden original. Establece que en una organización documental no se debe modificar la organización transferida a un fondo, por una unidad productora en el nivel de archivo correspondiente.

Documentos de valor temporal. Por su contenido dejan de ser imprescindibles y sin trascendencia. Carecen de valor al cumplirse su fin administrativo, fiscal, contable, legal, administrativo y otros que los originaron.

Documentos de valor permanente. Indispensables para la entidad de origen o para otras entidades.

2.1.4 ADMINISTRACIÓN

Según Chiavenato, Idalberto. Es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por la organización. (1992 Pág. 231).

Según las investigadoras la administración tiene como base cuatro aspectos que se debe considerar, los cuales son el eje primordial para que la administración sea efectiva al momento de alcanzar los objetivos o metas propuestas, que tienen como finalidad las Instituciones. Al momento de aplicar cada uno de estos aspectos permitirá adquirir un beneficio superior sea de carácter económico, social, cultural o político.

2.1.5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Según Hernández, Carlos: Gestionar es hacer que las cosas sucedan. Sustantivamente, es un conjunto de reglas y decisiones dirigidas a incentivar y coordinar las acciones necesarias para cumplir un fin. Gestión como el conjunto de decisiones dirigidas a motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas, (2003 - Pág. 258).

Es criterio de las autoras que gestión administrativa es la rama que permite tomar decisiones, impulsar y sistematizar estrategias para poder alcanzar la propuesta y así poder cumplir todas las metas que en un principio se planteó. Permitiendo así tener gran satisfacción entre los colaboradores de la Institución.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere un significado más preciso y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

2.1.6 ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL.

Según CORTEZ, Vicente. “Es el conjunto de operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, conservación y servicios de todos los archivos de gestión de la Institución”. (1986-Pág. 65).

La administración documental enseña el tratamiento administrativo que se le debe dar a un documento o grupos documentales con el fin de facilitar su utilización y conservación. Es decir, es el conjunto de actividades dirigidas al manejo, tratamiento y organización de documentos, desde su origen hasta el destino final con el objeto de acelerar su búsqueda, facilitación y conservación.

Al decir documento, se trata de toda hoja, serie de hojas o expedientes, donde se guarda la información de un acto o hecho realizado por personas, que pueden ser públicas o privadas.

Las investigadoras consideran que la administración documental es aquella que permite mantener una eficiencia en el manejo de los documentos dentro de una oficina, también esto ayuda a tener bien organizado, controlado en un lugar específico en una institución, de este modo llevará a tener éxito en la estructuración de dichos documentos y a la vez obtendrán una imagen positiva.

a) IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

En la antigüedad se utilizaba el papel como medio para mantener un orden en la información de los pueblos y las entidades, pero con el

paso del tiempo esto fue evolucionando hasta llegar a las conocidas redes de información. La sustitución del papel por un documento digital trajo consigo grandes beneficios para la administración de documentos como la reducción de espacio físico de archivo, eliminación de fotocopias y una gran eficiencia en la consulta documental, entre otros. Pero ¿qué es administración documental? ¿Y Para qué sirve? son las preguntas que se escuchan con mayor frecuencia en las personas cuando del tema se habla; a continuación se establecerá una explicación sobre el tema y a demostrar que la administración documental es algo muy importante para alcanzar un buen desarrollo en las comunidades.

En el ámbito cultural, social, económico, político se encuentra la información, en algo llamado administración documental que es todo aquello que permite la planificación, organización y control de actividades y se realiza en las llamadas oficinas o unidades de administración de documentos, las cuales son reconocidas como reservas de memorias para la organización de empresas y otras entidades; algunas de las principales funciones de la administración documental como lo son la preparación de registros e informes, la archivación de los registros y demás documentación y el procesamiento de la información para su utilización y comunicación.

Actualmente la administración documental a través de las oficinas recogen información para procesarla, registrarla y utilizarla, ya que en cada uno de los actos diarios existe un componente informativo que es transmitido a las entidades o empresas; luego de haber sido procesada la información en dicha entidad será utilizada a nivel jerárquico para poder planificar, organizar y controlar las actividades como fuente de información para la toma de decisiones y así presentar una organización de los documentos de una manera rápida y eficaz.

La administración documental garantiza la disponibilidad de documentos permitiendo la retención, almacenamiento sin mencionar

logística y seguridad; esto permitirá tener acceso a los documentos más rápido, más espacio en las oficinas y ayudará a cuidar nuestro planeta.

El mundo empresarial actual se enfrenta al desafío que implica manejar de manera eficiente y metódica inmensos volúmenes de información representados en papel y documentos impresos. La solución administración documental brinda tecnologías avanzadas en el manejo de todo tipo de documentos, reportes e imágenes, archivándolos de forma digital y ofreciendo a los empleados autorizados la posibilidad de acceder on-line a contratos, estados de cuenta, reportes y facturas, de manera simple y segura.

b) BENEFICIOS:

- Consolidación de toda la información disponible en un único lugar, pertinente a cada empleado.

- Facilidad de búsqueda y acceso a la información.

- Automatización de flujos de trabajos y monitoreo en tiempo real del estado de un trámite.

- Información disponible de acuerdo a las necesidades de cada cliente.

- Reducción en el tiempo de análisis y toma de decisiones.

Administración de listados, impresión, ordenamiento, consulta, clasificación, manejo de datos.

- Mejora el manejo de reclamos y optimiza los procesos internos.

Se podrá reducir sustancialmente los costos de las cooperativas de ahorro y crédito con soluciones como ésta especialmente diseñada para:

- Área de recursos humanos.
- Presentación y análisis electrónico de facturas.
- Captura y manejo electrónico de listados.
- Carpetas electrónicas para la administración de documentos.

c) TIPOS DOCUMENTALES DE LA ADMINISTRACIÓN.

Establece los tipos documentales de la administración.

Comunicaciones escritas: Oficio, Circular, Memorando, Carta, y para trámites y gestiones, Expediente y Formulario.

Oficio: Es el documento que utiliza un órgano actuante en que deba dar conocimiento de sus resoluciones a otro órgano o solicitar alguna petición para cumplir diligencias de procedimiento.

Circular: Se utiliza para poner en conocimiento de los funcionarios, órdenes o instrucciones de servicio, también para informaciones de carácter general.

Memorando: Se emplea para las instrucciones y comunicaciones directas del jerarca a un subordinado o de comunicaciones entre las unidades.

Carta: Se utiliza para todo otro tipo de comunicación. Generalmente se usa para comunicaciones personales.

Trámites: Es un conjunto de papeles o documentos ordenados cronológicamente y relacionados con determinado asunto judicial, administrativo, o privado, en donde constan las gestiones de los interesados, decisiones de la autoridad competente y otras actuaciones.

Formularios: Se utilizan para trámites rutinarios y reiterativos (Ejemplo: Solicitudes de licencia).

Expediente: El expediente es la forma documental de mayor uso en la administración pública. Se inician a instancias de personas interesadas o por resoluciones administrativas. Si es un particular lo hace a través de un escrito, y si es una institución pública, lo inicia de oficio. De acuerdo al tiempo de gestión, pueden ser expedientes de trámite normal, urgente, o muy urgente, eso lo determina la autoridad competente. Pueden ser breves (de 1 a 4 hojas), comunes (de 5 a 100 hojas), voluminosos (más de 100 hojas). De acuerdo a los accesos pueden ser normales u ordinarios (acceso de cualquier funcionario), reservados, los cuales son tramitados a través de personas elegidas, y secretos, prácticamente no usados en la actualidad.

¿Cómo se registran los documentos?

Oficio: Se enumera en forma correlativa y anual (Unidad de Administración documental). Se le da un número, año, código de la unidad de origen. La fecha y el destino y estrato del asunto. El archivo lo hace la unidad emisora.

Circular: Se identifica en forma numerada, correlativa y anual, por la unidad emisora. La circular no se registra, se archiva en la unidad de administración documental, en orden correlativo, anual y por unidad emisora.

Memorando: Se identifica a través de un número en forma correlativa y anual, lo hace la unidad emisora. Los datos que lleva son: Número, año, código de la unidad emisora. (Ejemplo: Memorando 123/993, Código 12). El memorando no se registra, el archivo lo hace la unidad emisora. Se hace en orden correlativo y anual. La unidad que recibe el memorando archiva el original y si hay contestación archiva la copia junto al original que ha recibido.

Carta: Se enumera en forma correlativa y anual. La archiva la unidad emisora en orden numérico, correlativo y anual.

Expediente electrónico: Se entiende por expediente electrónico a la serie ordenada de documentos públicos registrados por vía informática, tendientes a la formación de la voluntad administrativa en un asunto determinado. Tiene la misma validez jurídica y probatoria que el expediente tradicional.

2.1.7 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL.

Según Rodríguez, Miguel: La oficina es el departamento encargado de almacenar, comprobar y proporcionar a los demás departamentos toda la información necesaria para la realización de los trabajos. La documentación interviene en todo el sistema utilizado para la recopilación, análisis y uso de la información sobre la calidad, se elabora mediante sistemas manuales de trabajo administrativo y mediante ordenadores. (1879 — Pág. 60)

Es criterio de las investigadoras que la utilización de las técnicas de administración y organización documental son de suma importancia, por lo que ayuda al desarrollo eficiente de la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva

Vida”, manteniendo en orden la documentación que ingresa para su debido proceso.

2.1.8 ATENCIÓN AL CLIENTE

a) DEFINICIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Según el autor HUMBERTO SERNA GÓMEZ (2006) define que:

“El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (pag.19)

b) CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE

En relación a este punto, Humberto Serna Gómez (2006) afirma que:

Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

- Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
- Es Perecedero, se produce y consume instantáneamente.
- Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
- Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
- La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
- El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
- El Valor agregado, plus al producto. (p. 19)

2.1.9 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Definición

En su texto, Humberto Serna Gómez (2006) explica que: “La forma de medición que utilizan las empresas para cuantificar la calidad de servicio que ofrecen a sus clientes”.

Una de las normas más usadas en la actualidad es la NORMA ISO 9001 (elaborada por la organización internacional para la estandarización). La cual, mediante una serie de procedimientos estandarizados evalúa el nivel de satisfacción de cualquier empresa.

Los requisitos de la norma con relación a la satisfacción del cliente abren las puertas a la realización de todo tipo de acciones, nos dice QUÉ, pero no CÓMO. Pide literalmente lo siguiente: como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información. Obsérvese que no se habla de “calcular”, sino de “realizar el seguimiento”, concepto que desglosa a continuación en 2 etapas:

1ª Etapa: obtener información

2ª Etapa: utilizar la información

La organización debe determinar los métodos para realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente, debe determinar QUÉ, CÓMO, QUIÉN y CUÁNDO se obtiene y se utiliza la información. La satisfacción del cliente se define en la norma ISO 9000 Fundamentos y vocabulario acompañada de 2 notas muy reveladoras.

a) LA ORGANIZACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

- Estrategias de relación para ganar y mantener a los clientes

2.1.10 CÓMO CONSERVAR MÁS CLIENTES

En su texto, Gómez (2009) afirma que para conservar más clientes es fundamental que tratemos muy bien al cliente entre esto se encuentra como punto central la amabilidad con el propósito de satisfacer la expectativas del cliente. Por ejemplo, nunca debemos hacer esperar a un cliente. En el caso que estemos por teléfono, debemos de regresar a la llamada cada 30 segundos para que nuestro cliente sepa que lo estamos atendiendo.

2.1.11 BARRERAS CONTRA EL BUEN SERVICIO

Gómez Escobar (2009) afirma que:

Las principales barreras que están en contra de un buen servicio son las siguientes:

- Cuando las políticas de la compañía no han sido diseñadas pensando en el cliente, sino en la propia conveniencia y en los entes de control.
- Cuando no existe una estrategia clara de servicio y no existe coordinación en todo el proceso de servicio.
- Cuando las personas que tienen el poder de tomar decisiones están muy lejos de los clientes.
- Alta prioridad en las rebajas de costos.
- Personal indiferente, sin motivación, sin autoridad ni empoderamiento.
- No se escucha la voz del consumidor.

- La gente de primera línea no tiene autoridad para solucionar los problemas. (p.9)

a) DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES QUE SATISFACEN A LOS CLIENTES

El cliente habitual acude a una organización por una necesidad mayoritaria y fácilmente identificada: alimentación, sed, salud, recreación, etc. En el caso del cliente interno, la mayoría de las personas, incluso en los mismos clientes internos, solo acude a las organizaciones para adquirir dinero; cuando en realidad buscan satisfacer las necesidades de afiliación, autoestima, seguridad, poder y autorrealización. Puede darse el caso en que el cliente interno priorice las necesidades pero no de forma independiente. En ambos clientes al recibir un producto no solo satisface una necesidad personal sino también necesidades en conjunto. En el caso del cliente externo la amplitud con mayor frecuencia resulta conocida; si bien un jugo satisface la sed como necesidad primaria y notable, también se puede estar satisfaciendo una necesidad social y de afiliación si este acto se realiza en una necesidad de estatus por la marca o caro o en un renombrado establecimiento y hasta de autorrealización si el cliente desde hace tiempo no podía tomar ese jugo que ahora degusta.

Cuando se trata del cliente interno sin importar cuantas teorías lo apoyen la mayoría de las personas piensan que su único fin es el de la satisfacción fisiológica mediante la obtención de dinero y rara vez reconocen las necesidades de seguridad, autoestima, autorrealización, etc. (Pérez et al., 2009, p5).

2.1.11 ELEMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE

En relación con el tema a tratar, Gómez Escobar (2009) afirma que: En el servicio al cliente participan varios elementos: el cliente,

el personal de contacto o sea el personal del almacén o negocio, el soporte físico o local, exhibición. El personal de contacto es quien se enfrenta a las diferentes situaciones con el cliente que se conocen como los momentos de verdad y el servicio mismo. Con estos cuatro elementos mencionados interactúan de una manera simultánea: el sistema de organización interna y los demás clientes.

El cliente, ya lo hemos mencionado, es el consumidor objetivo del servicio. Es el elemento primordial, si no hay cliente no hay servicio, y debemos indicar que su presencia es absolutamente indispensable. El soporte físico, se refiere al soporte material necesario para la prestación del servicio. De este soporte físico se sirven, el personal de contacto, el cliente y ambos a la vez. Se divide en los instrumentos necesarios para la prestación del servicio como son los muebles, las maquinas, los exhibidores, las exhibiciones, etc. Y el entorno o ambiente, decoración, merchandising, uniformes, etc. El servicio mismo, que depende de la estrategia y plan de acción trazados y el personal de contacto. Los elementos que participan en una estrategia de servicio son: el cliente, el soporte físico, el personal de contacto y el servicio mismo. (p 8).

2.1.12 IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Núñez (2009) afirma que: “En el mundo globalizado en el cual nos encontramos, la competencia de las empresas es cada vez mayor. Por eso, las compañías además de enfocarse en sus productos se ven en la necesidad de dirigir sus estrategias en el mejoramiento del servicio al cliente”.

A continuación detallaremos los factores importantes que los clientes requieren en una buena atención al cliente.

Ventajas del Servicio

- Los representantes de servicio al cliente deben desempeñar tanto una función reactiva como proactiva para conservar a los clientes. En su función reactiva resuelven problemas para satisfacer al cliente. En su función proactiva se anticipan a los deseos y necesidades de los clientes y determinan como su empresa puede satisfacerlos.

- Los estudios demuestran que los clientes valoran el servicio más que la calidad y el precio de los productos. En la actualidad, algunas de las compañías más exitosas se han distinguido prestando el mejor servicio al cliente.

Punto de vista del cliente

- A los ojos del cliente, todo empleado representa a la empresa. Por esta razón, en cada experiencia que el consumidor tiene con un representante de ventas se determina la continuidad o cancelación de las negociaciones.

- Cuando un cliente tiene una mala experiencia con una empresa, se lo contara, en promedio, a entre 8 y 16 personas. De hecho, son muy contados los clientes que se quejan ante la compañía, sencillamente se van a otra parte.

Lealtad del cliente

- La mayor parte de las ventas de un negocio proviene de sus clientes leales, ya que estos repiten sus compras, recomiendan la empresa a otros clientes, compran diversos artículos y se resisten al atractivo de los competidores.

- Cuesta de cinco a 10 veces más atraer clientes que conservar a los existentes. (p. 22).

2.1.13 ARCHIVO

Según RODRÍGUEZ, Miguel archivo. Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura (1879- Pág. 56).

Según las investigadoras consideran que archivo es un conjunto de documentos seleccionados de acuerdo a su tipo, fecha e importancia que tienen dentro de la institución, lo cual permite que tengan en perfecto orden y sean colocados de acuerdo a su jerarquía. El archivo permite el normal funcionamiento de una organización, manteniendo un ritmo de trabajo excelente sin pérdidas de tiempo.

Archivo también se considera, al espacio físico en donde se encuentran los orígenes de las organizaciones, ya que aquí se encuentran documentos de suma importancia para las instituciones.

2.1.14 ARCHIVOLOGÍA

Según CRUZ, Mundet archivología “Es la ciencia que trata del régimen de los archivos. Auxiliar o funcional de la Administración, que se refiere a la creación, historia, organización u funciones de los archivos y sus fundamentos legales o jurídicos”. (1841-Pág. 89).

La Archivología posee fines considerados como científicos como el de saber o de conocer profunda y sistemáticamente todo lo relacionado a con la administración de los documentos y los documentos mismos. Es

muy temprano en esta rama del saber para hablar de formas ideológicas, siendo su propia naturaleza íntima de creación intelectual o cultural. Estas posturas le otorgan a la Archivología la categoría de disciplina, muy cercana a la ciencia, si bien quienes la discuten, no son propiamente archiveros.

2.2 FUNDAMENTACIÓN EMPRESARIAL

2.2.1 RESEÑA HISTÓRICA, ANTECEDENTES

Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida, nació en la parroquia de Guayllabamba, Cantón Quito en julio del 2010 con 43 socios. Su afán fue promover el ahorro y financiar préstamos para el desarrollo productivo y económico del sector con soluciones financieras y cooperativas, las que paulatinamente se fueron difundiendo dentro de la parroquia y con ello vinieron socios interesados tanto en crédito por sus tasas bajas, como en inversiones por su rentabilidad elevada.

2.2.2 MISIÓN

La Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida es una organización solidaria y toda su actividad se ampara en valores y principios universales del cooperativismo, pensando siempre en servir de manera eficiente y efectiva a cada uno de sus asociados, buscando el bienestar común, de tal manera que se constituya en la mejor alternativa económica de las comunidades.

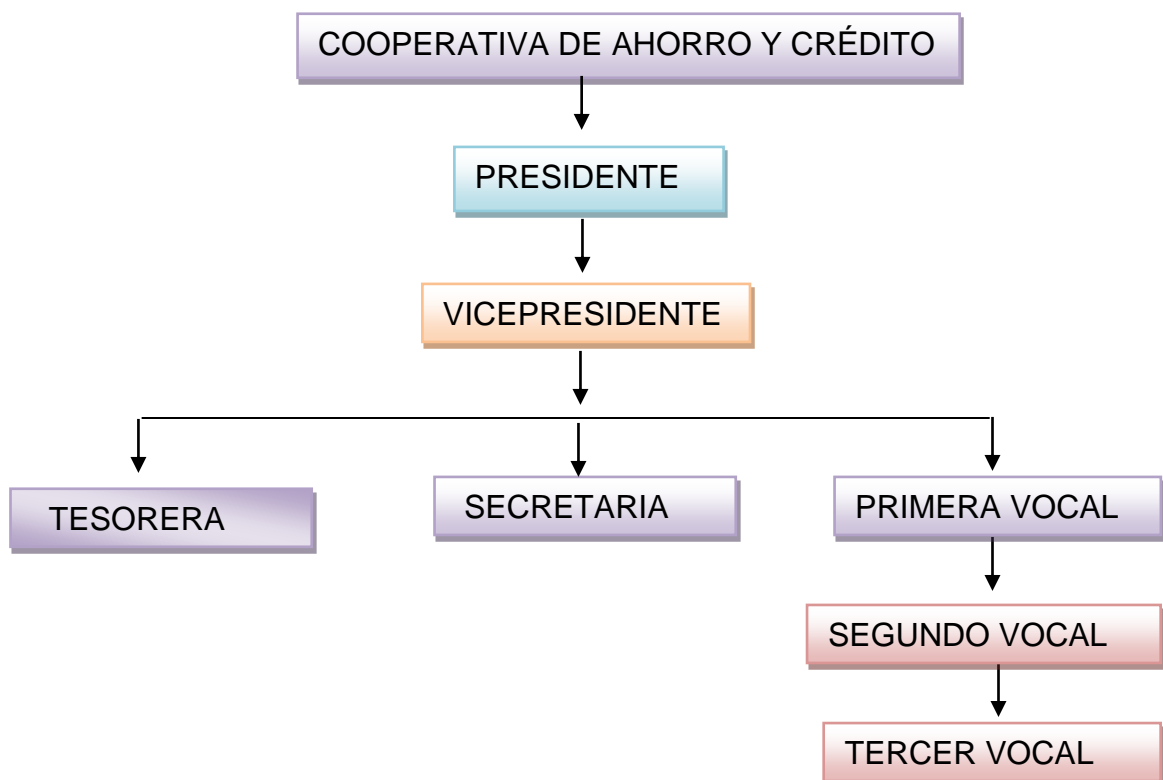
2.2.3 VISIÓN

En los próximos 3 años ser líderes en la innovación en el sistema cooperativo, fortaleciendo nuestro liderazgo nacional con reconocimiento Institucional, manteniendo y promoviendo la identidad y los valores culturales con tecnología innovadora y una cultura social responsable.

2.2.4 PRINCIPIOS DE LA EMPRESA

- Integridad y lealtad a la organización en el ejercicio de las funciones.
- Transparencia en la gestión administrativa.
- Excelente servicio a los clientes.
- Trabajo en equipo con respeto, iniciativa y creatividad.
- Mantenerse actualizados con los constantes cambios.

2.2.5 ORGANIGRAMA



Fuente: Organigrama funcional de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva.

2.2.6 SERVICIOS

- Créditos productivos
- Créditos de consumo
- Captación de dinero a plazo fijo (pago de intereses altos)

2.3 FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA

2.3.1 SISTEMA DE ARCHIVO.

Según [http://es.wikipedia.org/wiki/sistema de archivos](http://es.wikipedia.org/wiki/sistema_de_archivos), afirma que: **Los sistemas de archivos o ficheros, 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 manejan su propio sistema de archivos.**

El acceso seguro a sistemas de archivos básicos puede estar basado en los esquemas de lista de control de acceso o capacidades.

a) IMPORTANCIA Y FINES DE UN ARCHIVO.

El archivo es importante porque es el 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 es importante por ser el elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

b) LOS FINES DEL ARCHIVO SON:

- Localización y consulta fácil, rápida y segura de todo documento.

- Construcción de centros de información activa, finible en todo momento.
- Conservación y ordenación adecuada de los documentos de la institución.
- Agrupación de los documentos homogéneos de acuerdo al método adecuado.
- Mantener bajo seguridad y reserva documentos confidenciales.

c) FINALIDAD DE LAS REGLAS DE CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO.

La finalidad es el establecimiento de normas para el uso ordenado y especializado de documentos que proporcionarán información veraz y oportuna a los usuarios.

d) CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.

Los documentos por su naturaleza e importancia deben ser conservados y custodiados con responsabilidad y conocimiento, aplicando técnicas y sistemas que mantengan su valor y utilidad acorde con la legislación que rige para el efecto.

La conservación de documentos es un proceso archivístico que consiste en, mantener la integridad física del soporte y de la información contenida en los documentos, a través de la implementación de medidas de preservación y restauración.

Existe un conjunto de factores que constantemente ponen en riesgo la integridad física de nuestros documentos; estos son: el factor climatológico, contaminación ambiental, contaminación biológica,

siniestros, almacenamiento y manejo inadecuado de los documentos y otros.

Conservar la documentación transferida, custodiarla en las mejores condiciones de seguridad y orden adecuado se fundamentan en los siguientes principios básicos:

- Adopción de medidas para asegurar la perdurabilidad material de los documentos.
- Mantenimiento y control de las instalaciones del archivo, (estado de edificios, instalaciones eléctricas, estanterías, etc.)
- Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos: control de humedad, incendio, robo, etc.

Restauración de documentos deteriorados.

Reproducción de la documentación más representativa.

Aplicación de los criterios y métodos de organización documental (clasificación y ordenación) según las normas de la teoría archivística.

Realmente solo existe archivo cuando hay una organización, de otro modo se trata de un conjunto almacenado de papeles.

e) MUEBLES DE ARCHIVO MÁS CONOCIDOS

El Archivador Horizontal

Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el

caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.

El archivador lateral

Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente.

El archivador vertical

Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.

f) TIPOS DE ARCHIVO

Archivo activo

Archivo activo o de gestión; Son los documentos producto de la actividad institucional, recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente.

Contiene la documentación actual usada frecuentemente, que debe ser accesible a la persona sentada, y situada en proximidad al puesto de trabajo, en un área delimitada por la ley de economía.

Contienen documentos provenientes de archivos activos por haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto, contiene la documentación no activa utilizada ocasionalmente, accesible y cerca del archivo activo.

La documentación archivada concerniente a acciones y estudios terminados, pero todavía en uso para consulta, puede ser considerada como rutinaria (la que, en espera de ser pasada al archivo inactivo, sirve exclusivamente para obtener información de orden cronológico o técnico que necesita estar disponible en el mínimo tiempo) o de referencia que debe quedar un cierto tiempo en el archivo inactivo debido al interés que representa para el trabajo cotidiano.

Archivo pasivo

Contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas, utilizada menos frecuentemente o muy raramente y que no ofrece a la empresa sino un interés jurídico o histórico.

Esta documentación está guardada en locales generalmente alejados del puesto de trabajo, especialmente adaptados para este fin.

La documentación, en espera de su destrucción, se conserva, por una parte, de acuerdo con los textos legales en vigor y, por otra, según las leyes interiores de la empresa para aquellos documentos que escapan al control del Estado.

g) LOS SISTEMAS DE ARCHIVO

Ordenar los documentos consiste en agruparlos por nombre, fecha, número, lugar geográfico o asunto. Es decir integrar los documentos de acuerdo a las características y necesidades de cada persona o institución.

Según los conceptos establecidos se procede a clasificar la documentación que ingresará finalmente al Archivo General para su custodia final.

Los expedientes se clasifican de acuerdo con los conceptos anteriores, a fin de que la persona indicada los coloque ordenadamente en el lugar correspondiente.

La forma de clasificar y guardar escritos da lugar a que surjan diversos Sistemas de Archivo; los más usados son: Alfabético, Cronológico, Geográfico, por Asuntos y Numérico, entre otros.

ARCHIVO 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.

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 jurídica conforme se vayan "abriendo".

h) TRANSFERENCIA Y ELIMINACIÓN DE ARCHIVOS

Un archivo tiene un ciclo de vida con cuatro etapas bien diferenciadas que forman parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz:

- Creación y clasificación.

- Orden y conservación.
- Transferencia.
- Eliminación.

En el momento de crear el archivo, tenemos que tener presente que todo documento tendrá que pasar por las cuatro etapas: habrá de ser clasificado y ordenado, guardado y actualizado, transferido y finalmente eliminado o guardado en el histórico.

Si al crear el archivo tenemos en cuenta que pasado cierto tiempo vamos a transferirlo, será de gran ayuda, por ejemplo, reflejar en el Título la fecha de creación o la de transferencia (según convenga). Cuando llegue el momento, sólo tendremos que fijarnos en la fecha que queremos transferir y la selección de los archivos se realizará de forma rápida y eficaz.

2.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ARCHIVADORES VERTICALES.** Son muebles utilizados para guardar documentos en forma vertical pueden ser metálicos o de madera, según las necesidades.
- **ARCHIVO ACTIVO.** Contiene documentación de uso.
- **ARCHIVO PASIVO.** Está constituido por documentos que se conservan por su valor histórico, administrativo, etc.
- **ARCHIVO SEMI-ACTIVO.** Constituido por documentos de uno o dos años atrás pero que son de consulta frecuente.
- **CARPETA ARCHIVADORA.** Cartera grande formada por dos cartones para guardar documentos.

- **CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.** Separación y ordenamiento de documentos de acuerdo a las necesidades.
- **ORDEN ALFABÉTICO.** Clasificar, ordenar alfabéticamente documentos.
- **ORGANISMO DE CONTROL.** Instancia que controla la inversión, utilización y el gasto de los bienes públicos.
- **PASOS EN TRÁMITES DOCUMENTALES.** Clasificar, registrar, distribuir.
- **PESTAÑA.** Proyección que sobresale de los bordes superiores de las guías.
- **PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVAR.** Examinar, marcar, clasificar y archivar
- **SISTEMA DE ARCHIVO HORIZONTAL.** Los documentos que se colocan uno sobre otro.
- **SISTEMA.** Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.
- **SISTEMA DE ARCHIVO LATERAL.** Los documentos se apoyan sobre uno de los lados cortos; uno junto al otro y el título junto al lomo.
- **AUTOMATIZACIÓN.** Acción y efecto de automatizar
- **CENTRALIZAR.** Reunir varias cosas en un centro común.

- **COMPUTARIZAR.** Someter datos al tratamiento de una computadora.

- **EVALUAR.** Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimiento de los alumnos

- **RECEPCIÓN.** Acción y efecto de recibir.

- **FORMULARIO.** Pertenciente o relativo a las fórmulas o al formulismo, guía.

2.5 INTERROGANTES

1. ¿Cuáles son los procesos de archivo y organización de documentos de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida?

La Caja de Ahorro y Crédito no cuenta con un proceso de archivo, es por eso que los procesos técnicos de archivo y organización que se emplearan consisten en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos facilitando su búsqueda, utilización y conservación.

2. ¿Qué modelo de archivo es compatible para la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida que le permita una atención adecuada al usuario?

El modelo de archivo compatible para la Caja de Ahorro y Crédito es el alfabético y el numérico ya que una vez ingresada la información al sistema de archivo computarizado nos permitirá encontrar la información con solo ingresar su número de cedula o sus apellidos, permitiéndonos que la selección de los archivos se realice de forma rápida y eficaz.

3. ¿La elaboración de un programa computarizado permitirá optimizar su organización?

La aplicación de nuevas tecnologías en cualquier institución optimiza el manejo de información y organización. Ayudándonos a que la organización de la información sea más ágil y segura.

4. ¿La Aplicación de un programa computarizado de archivo mejorará este servicio?

Si ya que existirá menos riesgo de pérdida de información y el acceso será más fácil ya que se encontrará en formato digital.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para su formulación la investigación se apoyó en tres clases:

Investigación descriptiva. Exhibió el conocimiento de la realidad tal como se presentó en una situación de espacio y de tiempo. Aquí se observó y se registró la descripción del fenómeno sin introducir modificaciones. También sirvió para recoger los datos sobre la base teórica planteada, resumiendo la información de manera cuidadosa para luego exponer los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyeron a la investigación.

Investigación bibliográfica o documental. Permitió investigar toda clase de libros, textos, revistas de carácter científico, artículos de prensa, folletos, documentos, enciclopedias, trípticos, internet, hojas volantes y cualquier material escrito, referente al tema de investigación, sirvió de ayuda para la estructuración del marco teórico permitiendo conocer, analizar, comparar y deducir los diferentes enfoques, criterios, conceptualizaciones, análisis, conclusiones y recomendaciones que proporcionó este tipo de información acerca del problema.

Investigación de campo. Permitió obtener la información desde el lugar de los hechos que es la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.

Investigación propositiva. Permitió dar una propuesta de solución a la problemática planteada siendo esta la implementación de un sistema

de archivo digital, ya que el problema que existe es por la falta de un archivo organizado.

3.2 MÉTODOS

En el desarrollo de la presente investigación se emplearon los siguientes métodos:

- **El Método Analítico.** Porque es de gran necesidad desglosar la información y descomponerla en sus partes, con él se logró la comprensión y explicación amplia y clara del problema, determinando sus causas y efectos, además se utilizó en el diseño del marco teórico.
- **El Método Descriptivo.** Puesto que tiene como base la observación sirvió para describir el problema, tal como se presenta en la realidad de la Institución investigada, permitiendo una visión contextual del problema y del lugar en tiempo y espacio que fueron la problemática del archivo de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.
- **El Método Inductivo.** Se empleó para la elaboración del marco teórico y el análisis de resultados, posibilitando descubrir, analizar y sistematizar los resultados obtenidos y hacer generalizaciones del problema la interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones enfocadas a la propuesta.
- **El Método Estadístico.** Se empleó mediante el análisis cuantitativo y porcentual de la información en el cálculo y el campo de la investigación puesto que después de la recopilación, agrupación y tabulación de datos se procedió a resumir la

información a través de tablas, gráficos y en forma escrita, con lo cual se estructuró las conclusiones.

- **El Método Científico.** Se empleó en el trabajo de investigación, rigió el proceso de la investigación toda vez que es el adoptado por la U.T.N.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La técnica que se aplicó fue la encuesta.

La encuesta se la define como una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de la interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. Mediante la encuesta se obtienen datos de interés sociológico interrogando a los miembros de un colectivo o de una población.

La encuesta se aplicó a los directivos, funcionarios y usuarios de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.

3.4 POBLACIÓN

La población a la cual se aplicó es a los directivos, socios y usuarios de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.

CUADRO DE POBLACIÓN DE DIRECTIVOS Y SOCIOS

POBLACIÓN	NÚMERO
Directivos	11
Socios	12
TOTAL	23

NOTA: Cuadro representativo con la distribución de directivos y socios de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.

CUADRO DE USUARIOS (MENSUAL)

POBLACIÓN	NÚMERO
Usuarios	183
TOTAL	183

NOTA: El número de usuarios y de directivos no es alto por tanto se aplicó la encuesta a toda la población.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a la población de los directivos, socios y usuarios de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este trabajo.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando cuadros y gráficos mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la realización de la información se aplicó una encuesta a los directivos, socios y usuarios de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida de la parroquia de Guayllabamba, Cantón Quito.

Una vez que se obtuvo los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la barra de menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió gráficos circulares.

Los gráficos circulares sirvieron a las investigadoras para el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación.

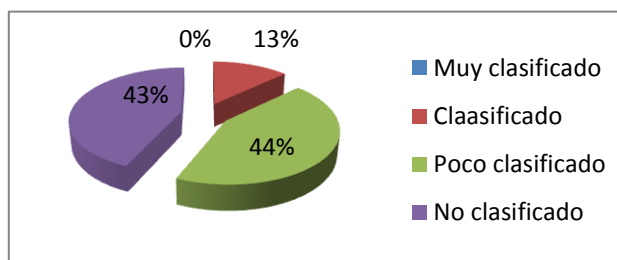
Encuesta dirigida los directivos y socios de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.

1. ¿Cree usted que el archivo que maneja la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida está clasificado?

TABLA N° 1

VARIABLES	F	%
Muy clasificado	0	0
Clasificado	3	13
Poco clasificado	10	43
No clasificado	10	43
Total	23	100

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

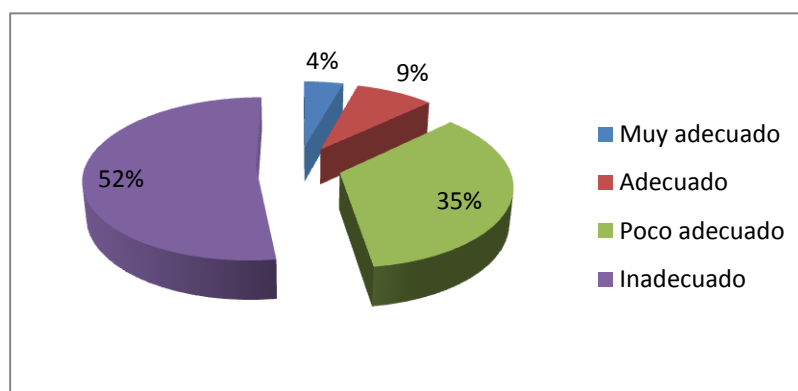
La mayoría de los directivos y socios encuestados manifiestan que el archivo de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida está “un poco clasificado”, mientras que algunos de ellos dicen que no está clasificado. Lo deseable sería que se disponga de un archivo bien clasificado que permita la ubicación rápida de los documentos.

2. ¿Cree usted que la caja de ahorro dispone de un lugar adecuado para el funcionamiento del archivo?

TABLA N° 2

VARIABLES	f	%
Muy adecuado	1	4
Adecuado	2	9
Poco adecuado	8	35
Inadecuado	12	52
Total	23	100

GRÁFICO N° 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

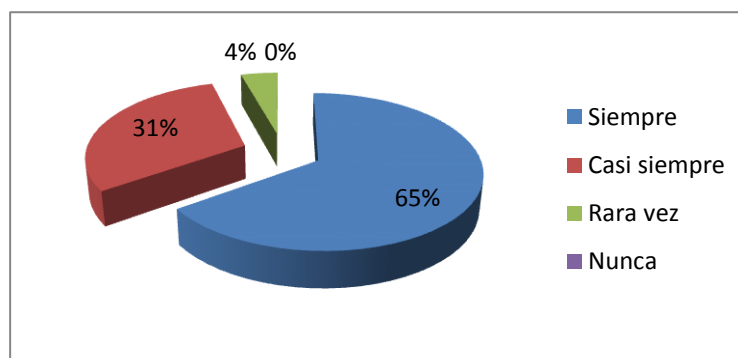
Más de la mitad de los encuestados opina que el archivo se encuentra en un lugar no adecuado para su funcionamiento, una tercera parte en menor grado indica que es “poco adecuado” y el resto cree que donde se encuentra el archivo en la actualidad es el lugar “adecuado” para su funcionamiento, esta situación afecta a la conservación de la documentación.

3. ¿Considera que un programa computarizado de archivo ayudaría a corregir los errores de clasificación del archivo?

TABLA N° 3

VARIABLES	f	%
Siempre	15	65
Casi siempre	7	30
Rara vez	1	4
Nunca	0	0
Total	23	100

GRÁFICO N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

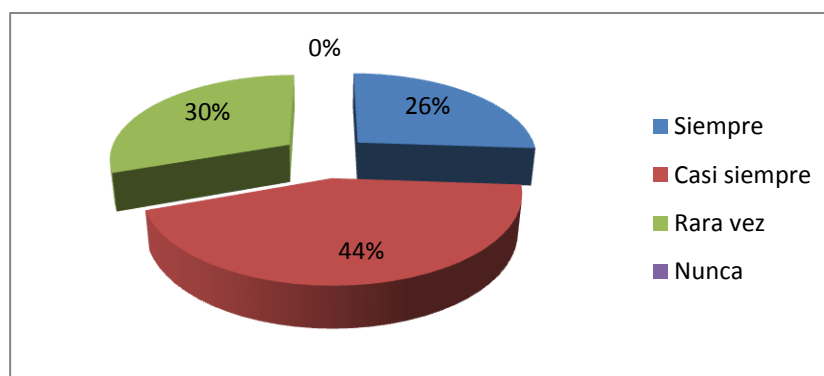
La mayoría de los encuestados consideran que un programa computarizado de archivo “siempre” servirá de ayuda para corregir errores de clasificación en los archivos con su información, una menor cantidad de ellos cree que “casi siempre” se podrán corregir los errores y el resto cree que en rara ocasión se dará para el beneficio planteado. La ausencia de errores es una condición necesaria e indispensable en un archivo.

4. ¿El archivo computarizado permite la entrega inmediata de información?

TABLA N° 4

VARIABLES	f	%
Siempre	6	26
Casi siempre	10	43
Rara vez	7	30
Nunca	0	0
Total	23	100

GRÁFICO N° 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

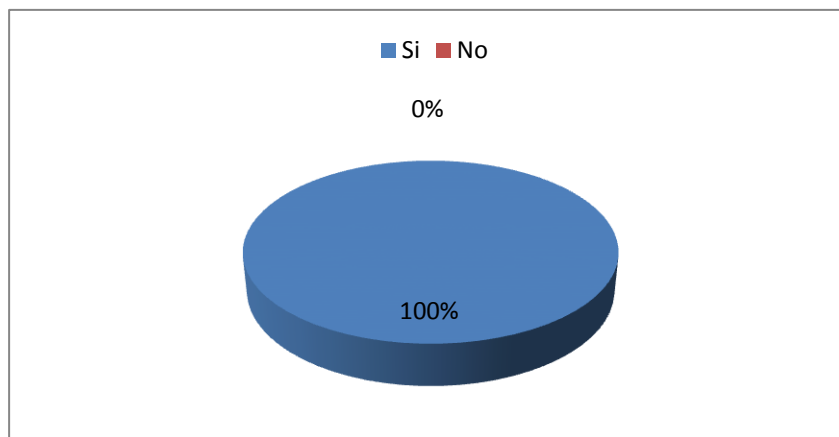
Casi la mitad de las personas contestaron que casi siempre un archivo computarizado permitirá la entrega inmediata de la información, una tercera parte indica que en “rara vez” ocurrirá, la entrega de la información de forma inmediata se logra cuando el programa responde en una forma adecuada a la ubicación de la documentación.

5. ¿Cree usted que en la Caja de Ahorro y Crédito se debe aplicar técnicas para la administración y organización de documentos?

TABLA N° 5

VARIABLES	F	%
Si	23	100
No	0	0
Total	23	100

GRÁFICO N° 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

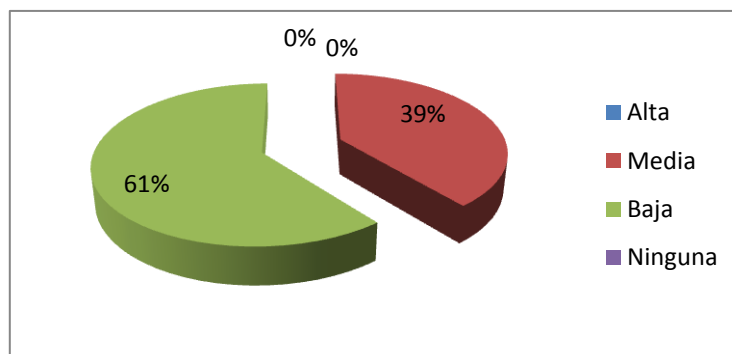
Todos los encuestados están de acuerdo en que es necesaria la aplicación de técnicas para la administración y organización de documentos por parte de la caja de ahorro y crédito. Esto sin duda mejorará la atención al usuario y por ende la imagen institucional.

6. ¿Cómo considera la protección de la documentación archivada?

TABLA N° 6

VARIABLES	f	%
Alta	0	0
Media	9	39
Baja	14	61
Ninguna	0	0
Total	23	100

GRÁFICO N° 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

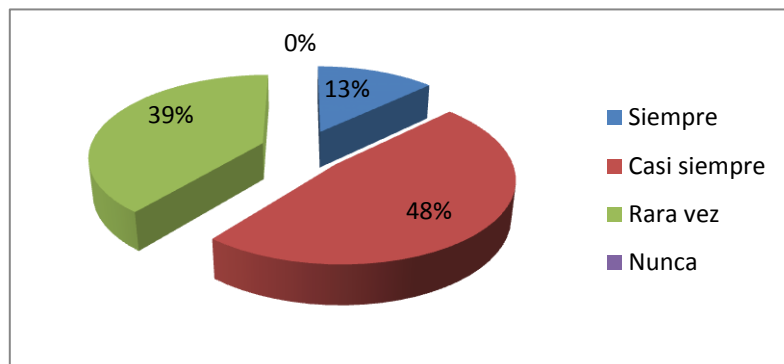
La mayoría de los encuestados cree que la protección de la documentación está en un nivel bajo, mientras que el resto de los encuestados indican que el nivel de protección es medio. Lo ideal es que siendo documentos de manejo de dinero su conservación y protección sean eficientes.

7. ¿El archivo de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida permanece limpio?

TABLA N° 7

VARIABLES	f	%
Siempre	3	13
Casi siempre	11	48
Rara vez	9	39
Nunca	0	0
Total	23	100

GRÁFICO N° 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

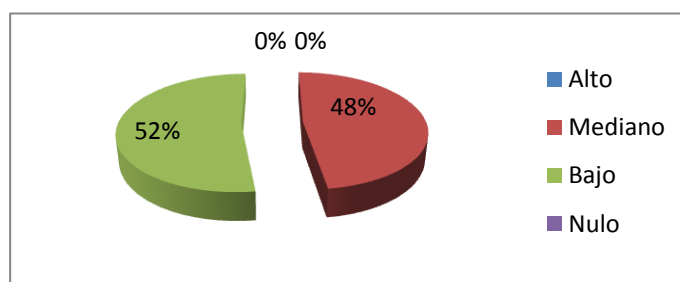
Los encuestados mencionaron que “casi siempre” encuentran el archivo limpio y en buenas condiciones, en menor grado la opinión fue que “rara vez” existe limpieza en el archivo y una minoría dijo que “siempre” se encuentra en condiciones óptimas de limpieza.

8. ¿Qué nivel de protección de sus datos personales existe en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida?

TABLA N° 8

VARIABLES	f	%
Alto	0	0
Mediano	11	48
Bajo	12	52
Nulo	0	0
Total	23	100

GRÁFICO N° 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

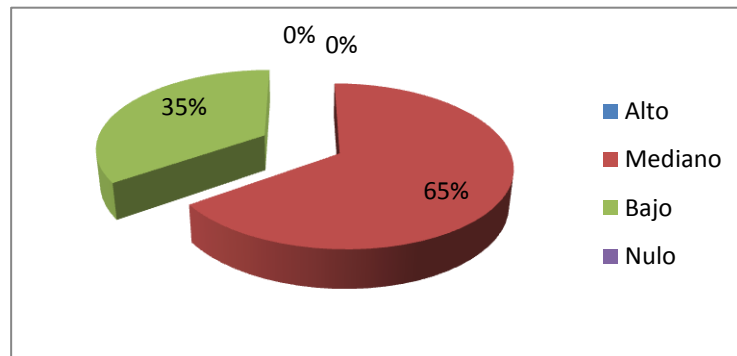
Más de la mitad de los encuestados cree que existe un nivel “bajo” de protección de sus datos personales y el resto de los informantes indica que existe un “mediano” nivel de protección de la información. Como en todas las instituciones financieras es indispensable que exista protección de los datos de cada uno de los socios, porque se puede aprovechar de mala manera esta información.

9. ¿cuál es el nivel de confianza que usted tiene sobre el manejo de documentos en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida?

TABLA N° 9

VARIABLES	f	%
Alto	0	0
Mediano	15	65
Bajo	8	35
Nulo	0	0
Total	23	100

GRÁFICO N° 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

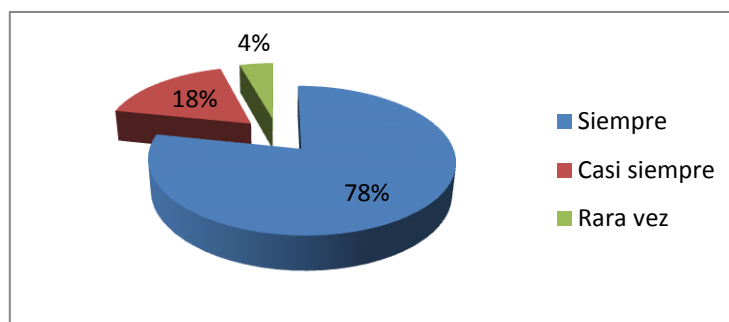
Según la muestra tomada el nivel de confianza de la entidad para la mayoría es mediana, una tercera parte opina que la confianza hacia la Caja de Ahorro es baja.

10. ¿Cree usted que con la implementación de un programa computarizado existirá más protección de los documentos?

TABLA N° 10

VARIABLES	f	%
Siempre	18	78
Casi siempre	4	17
Rara vez	1	4
Total	23	100

GRÁFICO N° 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

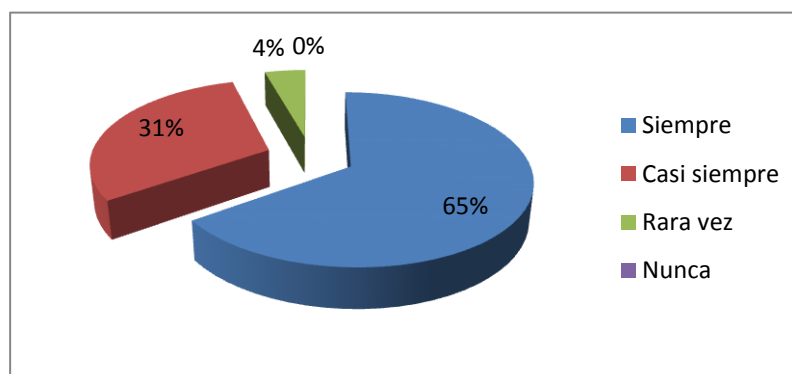
Más de las dos terceras partes de los encuestados indican que con la implementación de un programa “siempre” existirá más protección en sus documentos, en menor cantidad se cree que “casi siempre” se podría llegar a este resultado con el sistema y el resto cree que “rara vez” se obtendrá más protección de los documentos con el sistema informático.

11. ¿Considera que la digitalización de los documentos facilitaría la obtención de información de los archivos?

TABLA N° 11

VARIABLES	f	%
Siempre	15	65
Casi siempre	7	30
Rara vez	1	4
Nunca	0	0
Total	23	100

GRÁFICO N° 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

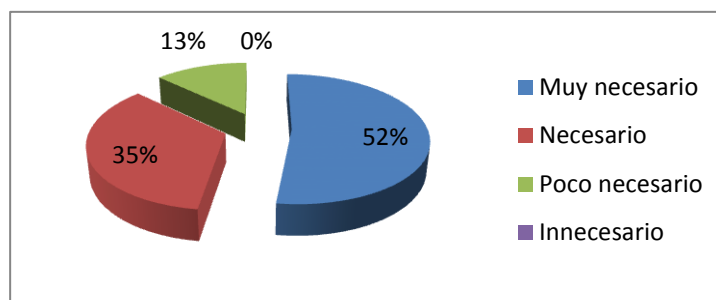
De los encuestados más de la mitad opina que “siempre” la digitalización de los documentos facilitará su obtención en trámites posteriores, una tercera parte cree que “casi siempre” será mejor la obtención luego del procedimiento.

12. ¿Cree usted necesaria la implementación de un programa computarizado en el archivo de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida?

TABLA N° 12

VARIABLES	f	%
Muy necesario	12	52
Necesario	8	35
Poco necesario	3	13
Innecesario	0	0
Total	23	100

GRÁFICO N° 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La mitad de los encuestados opina que es “muy necesaria” la implementación de un programa computarizado que permita optimizar los tiempos de entrega de documentos de la caja de ahorro y crédito, una tercera parte considera que “solo es necesario”, mientras que una minoría cree que es “poco necesario”.

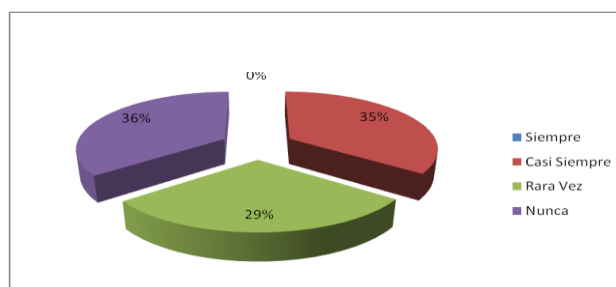
Encuesta dirigida a los usuarios de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.

1. ¿Existe agilidad en la entrega de la documentación?

TABLA N° 1

Agilidad en Entrega de Información	f	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	64	35
Rara Vez	54	30
Nunca	65	36
Total	183	100

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

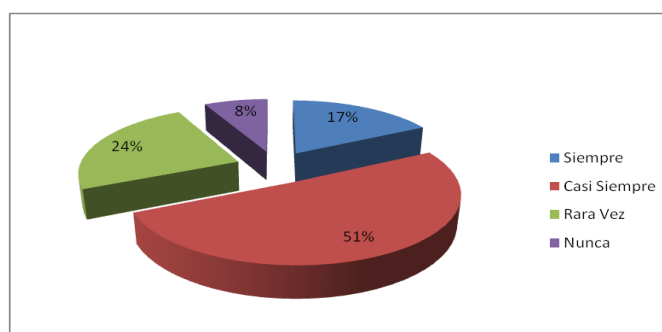
La mayoría de las personas consultadas consideran que “nunca” existe agilidad en la entrega de información, un segmento parecido pero en menor categoría menciona que “rara vez” se entrega la información a tiempo, el resto de los consultados indica que “casi siempre” se realiza esta actividad con la prontitud requerida. Lo ideal sería que todos estén satisfechos con la entrega de la documentación.

2. ¿Cree usted que existe cortesía en atención al usuario?

TABLA N° 2

Buena Atención al Usuario	f	%
Siempre	32	17
Casi Siempre	93	51
Rara Vez	44	24
Nunca	14	8
Total	183	100

GRÁFICO N° 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

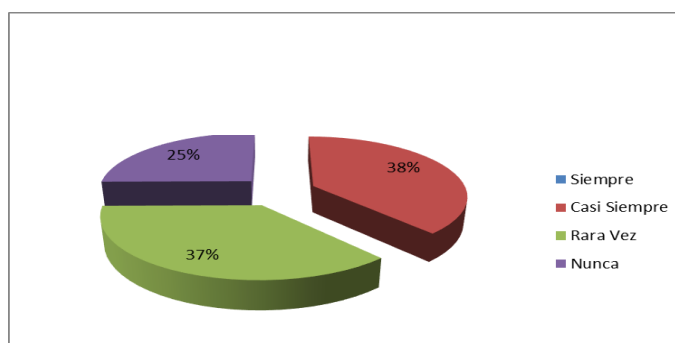
La mitad de los usuarios opinaron que “casi siempre” se brinda una buena atención al usuario, una cuarta parte en segundo lugar indicó que “rara vez” se atiende de buena forma al usuario. En menor tamaño se informó que “siempre” se otorga la atención que merece el cliente. Las empresas actuales están preocupadas por brindar una atención de calidad que mejore sus opciones frente a la competencia.

3. ¿Cree usted que al momento de requerir información la respuesta es oportuna?

TABLA N° 3

Agilidad en Entrega de Información	f	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	70	38
Rara Vez	67	37
Nunca	46	25
Total	183	100

GRÁFICO N°3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

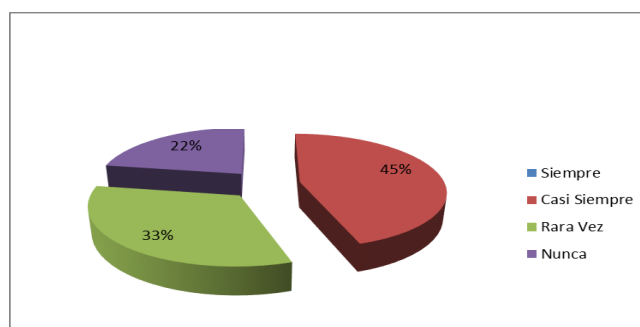
La mayoría de las personas consultadas mencionaron que “casi siempre” reciben agilidad a los requerimientos de información solicitada, una tercera parte indicó que en ocasiones reciben el servicio a tiempo y una cuarta parte supo comunicar que “nunca” se entrega la información cuando el usuario la necesita.

4. ¿Considera usted que en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida se respetan los turnos?

TABLA N° 4

Respeto a los Turnos Asignados	f	%
Siempre	0	0
Casi Siempre	82	45
Rara Vez	60	33
Nunca	41	22
Total	183	100

GRÁFICO N° 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

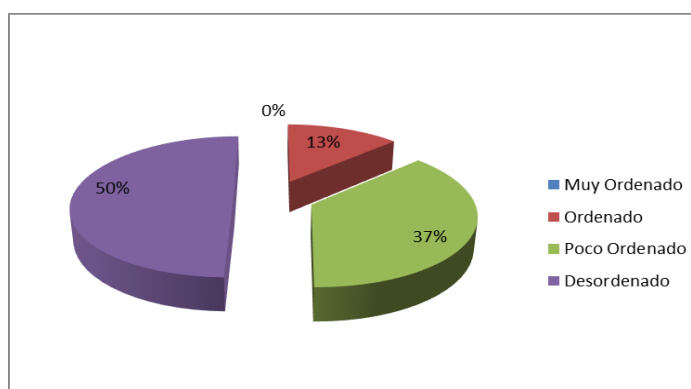
Casi la mitad de los usuarios consultados expresó que existe respeto a los turnos asignados para la atención respectiva, una tercera parte participó de la encuesta mencionando que “rara vez” se respetan los turnos y una minoría indicó que “nunca” se respetan los turnos para la atención correspondiente. Se debería implementar un dispensador de turnos.

5. ¿Cree usted que está ordenado el archivo de la documentación?

TABLA Nº 5

Orden en el Archivo	f	%
Muy ordenado	0	0
Ordenado	24	13
Poco ordenado	68	37
Desordenado	91	50
Total	183	100

GRÁFICO Nº 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La mitad de los consultados creen que el archivo se encuentra “desordenado”, más de la tercera parte supo manifestar que se mantiene “poco ordenado”. Esta situación está afectando a la imagen de la institución, que debe crecer en razón de un buen servicio al cliente.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida la organización de documentos no está apta para el manejo de la misma ya que se podrían romper, dañar o perder. Para el manejo de documentos y mejorar este servicio se desarrolla la propuesta de un archivo computarizado.

En la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida el archivo no está clasificado, lo que impide la localización fácil y organizada de la documentación, afectando al buen desenvolvimiento laboral e impidiendo manejar la información en forma adecuada, es por eso que la digitalización de los documentos facilitará su obtención en trámites posteriores y permitirá dar un buen servicio al usuario.

El archivo de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida no cuenta con un lugar adecuado para su funcionamiento lo cual no le permite fluir de una forma organizada y no puede desarrollarse con la agilidad necesaria para brindar un servicio de calidad y mejorar las condiciones de preservación del archivo.

La documentación del archivo tiene un nivel bajo de protección, ya que el personal a cargo no conoce el valor que tiene la documentación ocasionando la pérdida de los mismos, con la implementación de un programa digital siempre existirá un respaldo.

Los funcionarios encargados del área de archivo no aplican técnicas de archivo para la administración y organización de la documentación, impidiendo mejorar la agilidad en la entrega de información, es por eso que es muy necesaria la implementación de un

programa computarizado que permita optimizar los tiempos de entrega de la documentación.

Todos los encuestados manifiestan que es indispensable contar con un archivo digital que permita la entrega inmediata de la información, agilizando los requerimientos de información solicitada para brindar una atención de calidad y eficiencia, tanto al usuario como a los directivos.

5.2 RECOMENDACIONES

A las autoridades se les recomienda dar las facilidades para la aplicación del archivo digital y la colaboración para el equipamiento y adecuaciones de infraestructura que faciliten la organización, conservación y preservación de los documentos de modo que garantice las condiciones necesarias para ofrecer una atención e imagen de calidad a los usuarios internos y externos.

A los funcionarios y secretaria que tengan la predisposición para actualizarse y capacitarse en el sistema de archivo computarizado que facilite la organización, conservación y preservación de los documentos que se encuentran bajo su responsabilidad, para realizar de mejor manera su trabajo, especialmente con el manejo del archivo digital ya que esto genera rapidez y eficiencia mejorando sus técnicas y entregando los documentos a tiempo.

A todos los directivos de la caja de ahorro y crédito, se les sugiere aplicar el archivo digital que mejore las condiciones de las labores cotidianas en la Institución y a su vez la atención al usuario.

A los administrativos se recomienda la conservación y mantenimiento del archivo digital para mejorar la calidad y servicio que día a día brinda la caja de ahorro y crédito, también se recomienda una actualización constante a través de la tecnología para facilitar la tramitación de documentos con eficiencia y eficacia.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

GESTIÓN DEL ARCHIVO COMPUTARIZADO PARA LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL A TRAVÉS DE UNA BASE DE DATOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA” DE LA PARROQUIA GUAYLLABAMBA.

6.2 JUSTIFICACIÓN

En la caja de ahorro y crédito después del análisis se pudo observar que uno de los problemas existentes es la demora en los trámites que ingresan para la realización de préstamos ya que se lo desarrolla manualmente.

Este proceso se lo ha venido efectuando manualmente durante el tiempo de existencia de la caja de ahorro y crédito, por esta razón se presenta varios inconvenientes como: pérdida de documentos y largas esperas de los usuarios. Es por eso que existen falencias al momento de atender y dar seguimiento a los diferentes trámites y documentos que tiene cada socio, causando inconformidad en los mismos por la mala atención que se les está brindando.

Con la implementación de este sistema, se logrará que la persona encargada de la documentación no tenga que recurrir al archivo físico a buscar la documentación, sino que fácilmente y de una forma más rápida y segura con solo ingresar a la computadora un dato del mismo pueda

obtener la información que necesita, de esta forma se agilizará la atención y disminuirá preponderadamente el tiempo de espera del usuario, en relación con el período de espera utilizado antes de la implementación de dicho sistema.

Por esta razón se ve la necesidad de efectuar este trabajo de grado con la finalidad de que exista un sistema computarizado en la caja de ahorro y crédito, para así brindar a los usuarios una mejor atención.

6.3 FUNDAMENTACIÓN TECNOLÓGICA

Al implementar un sistema de archivo digital con estrategias tecnológicas para archivar, que aporte con un cambio a la situación actual, se logrará mantener organizados y en un lugar adecuado los documentos que son importantes para la institución, en el cual los directivos valoren y exploten los espacios donde puede actuar de mejor manera.

El Sistema de Control de Archivo fue desarrollado utilizando el software Apache que es un servidor web hecho por excelencia, su confiabilidad, robustez y estabilidad hacen que cada vez millones de servidores reiteren su confianza en este programa.

Apache se basa en una plataforma de servicio web de fuente abierta o software libre, originalmente desarrollada para servidores de Linux/Unix, pero se configuró posteriormente para que funcione con Windows y otros sistemas operativos.

Apache es usado primariamente para enviar páginas web estáticas y dinámicas en la Word Wide Web (www). Nuestra aplicación web está diseñada en un ambiente de implementación Apache.

Apache es el componente de servidor web en la popular plataforma de aplicaciones WAMP.

WAMP es el acrónimo usado para describir un sistema de infraestructura de internet que usa las siguientes herramientas:

- Windows, como sistema operativo;
- Apache, como servidor web;
- MySQL, como gestor de bases de datos;
- PHP lenguajes de programación.

PHP

Es un lenguaje de programación de uso general de script del lado del servidor originalmente diseñado para el desarrollo web de contenido dinámico. Fue uno de los primeros lenguajes de programación del lado del servidor que se podían incorporar directamente en el documento HTML en lugar de llamar a un archivo externo que procese los datos. El código es interpretado por un servidor web con un módulo de procesador de PHP que genera la página Web resultante. PHP ha evolucionado por lo que ahora incluye también una interfaz de línea de comandos que puede ser usada en aplicaciones gráficas independientes. PHP puede ser usado en la mayoría de los servidores web al igual que en casi todos los sistemas operativos y plataformas sin ningún costo. PHP fue creado originalmente por Rasmus Lerdorf en 1995. Actualmente el lenguaje sigue siendo desarrollado con nuevas funciones por el grupo PHP.1 Este lenguaje forma parte del software libre publicado bajo la licencia PHP que es incompatible con la Licencia Pública General de GNU debido a las restricciones del uso del término PHP.

MAMP

Es la versión gratuita, la cual con unos sencillos pasos (clics) permite configurar un servidor local (local host), instalando Apache,

PHP, y MySql para Mac OS X. Esta versión es recomendable para aquellas personas que se inician en el desarrollo de las páginas web.

MAMP Pro: Es la versión comercial, de nivel profesional del entorno del servidor clásico local para Mac OS X: MAMP. Diseñado para desarrolladores web y programadores profesionales, MAMP PRO permite una fácil instalación y administración de su entorno de desarrollo en Mac OS X.

Como un desarrollador web profesional tiene que probar los programas en detalle. Además, se necesita un entorno altamente configurable en desarrollo con todos los componentes también es utilizado por la mayoría de los proveedores de Internet: Apache, MySQL y PHP en las últimas versiones estables. No importa si usted desea probar su última creación Ajax, o realizar una nueva página con un Sistema de Gestión de Contenidos (CMS): MAMP PRO le ayuda en las pruebas de sus desarrollos.

Puede configurar cualquier número de servidores para llevar a cabo las pruebas sin peligro para su sistema de vida. Además, la resolución de nombres locales se realiza por MAMP PRO. Para simular un ambiente muy auténtico, el PRO MAMP también cambia en el servidor de correo local, de modo que el envío de mails por scripts PHP es posible.

(SANMARTÍ, 2010-2013)

DREAMWEAVER

Adobe Dreamweaver es una aplicación en forma de estudio (basada en la forma de estudio de Adobe Flash) que está destinada a la construcción, diseño y edición de sitios y aplicaciones Web basados en estándares. Creado inicialmente por Macromedia (actualmente producido por Adobe Systems) es el programa más utilizado en el sector del diseño y la programación web, por sus funcionalidades, su integración con otras herramientas como Adobe

Flash y, recientemente, por su soporte de los estándares del World Wide Web Consortium. Su principal competidor es Microsoft Expression Web y tiene soporte tanto para edición de imágenes como para animación a través de su integración MALVERDE'S Hasta la versión MX, fue duramente criticado por su escaso soporte de los estándares de la web, ya que el código que generaba era con frecuencia sólo válido para Internet Explorer y no validaba como HTML estándar. Esto se ha ido corrigiendo en las versiones recientes.

Dreamweaver: Es un software fácil de usar que permite crear páginas web profesionales.

Las funciones de edición visual de Dreamweaver permiten agregar rápidamente diseño y funcionalidad a las páginas, sin la necesidad de programar manualmente el código HTML.

Se puede crear tablas, editar marcos, trabajar con capas, insertar comportamientos Java Script, etc., de una forma muy sencilla y visual.

Además incluye un software de cliente FTP completo, permitiendo entre otras cosas trabajar con mapas visuales de los sitios web, actualizando el sitio web en el servidor sin salir del programa.

Dreamweaver es la herramienta de diseño de páginas web más avanzada, tal como se ha afirmado en muchos medios. Aunque sea un experto programador de HTML el usuario que lo maneje, siempre se encontrarán en este programa razones para utilizarlo, sobre todo en lo que a productividad se refiere. Cumple perfectamente el objetivo de diseñar páginas con aspecto profesional, y soporta gran cantidad de tecnologías, además muy fáciles de usar: Hojas de estilo y capas Javas Script para crear efectos e interactividades Inserción de archivos multimedia.

PÁGINAS WEB

Se conoce como página web al documento que forma parte de un sitio web y que suele contar con enlaces (también conocidos como hipervínculos o links) para facilitar la navegación entre los contenidos. Las páginas web están desarrolladas con lenguajes de marcado como el HTML, que pueden ser interpretados por los navegadores. De esta forma, las páginas pueden presentar información en distintos formatos (texto, imágenes, sonidos, videos, animaciones), estar asociadas a datos de estilo o contar con aplicaciones interactivas.

Un conjunto de páginas web, por lo tanto, forman un sitio web. Las páginas suelen estar reunidas bajo un dominio común para que el sitio en cuestión sea accesible desde una misma dirección en Internet. La inmensa totalidad de páginas que forman los sitios web dan lugar a lo que se conoce como Word Wide Web, Web, Red o, simplemente, Internet, que es el universo virtual donde está reunida la información digital del ciberespacio.

Una página web está compuesta por uno o varios documentos HTML relacionados entre sí mediante hipervínculos (enlaces). Además estos documentos pueden contener otros elementos como pueden ser imágenes, sonidos, animaciones multimedia, aplicaciones.

Página web: Documento realizado en HTML y que es parte de un sitio Web. Aparte del HTML se pueden utilizar otros lenguajes complementarios como PHP, ASP, Javas Script.

Por el facilitador: Ing. Wellington Montilla Pujols.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 GENERAL

- Gestionar el archivo computarizado para la organización documental a través de una base de datos para mejorar la atención al cliente en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” de la parroquia Guayllabamba.

6.4.2 ESPECÍFICOS

- Utilizar la información correspondiente a las encuestas realizadas a los directivos, socios y usuarios, para determinar las principales necesidades de la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” correspondiente al manejo del archivo.
- Desarrollar el programa computarizado para digitalizar el archivo de socios correspondiente a la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.
- Socializar en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” el funcionamiento del archivo digital.

6.5 IMPORTANCIA

Es de mucha importancia la adquisición de un sistema de archivo digital que permita asegurar una óptima administración y gestión de calidad en los procesos de archivo de la documentación, y así brindar un servicio eficiente y eficaz a la hora de difundir la información y de buscar y recuperar la misma, con la implementación de este sistema computarizado se logrará una mejor imagen y crecimiento institucional.

6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La presente propuesta de digitalización se ejecutó en la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” parroquia Guayllabamba, cantón Quito, provincia de Pichincha, ubicada en el parque central en las avenidas Simón Bolívar y 10 de Agosto.

El programa computarizado fue desarrollado en el cantón Otavalo por Danny Chango.

6.7 FACTIBILIDAD

Esta propuesta es factible ya que cuenta con la colaboración de la directiva y los funcionarios que trabajan en la caja de ahorro y crédito, mismos que proporcionaron toda la información necesaria para la realización del sistema, consciente de que tendrá una aceptación favorable para facilitar el desarrollo del trabajo en cuanto al archivo de la documentación.

El sistema de archivo es un prototipo que aproximadamente está valorado en 1.000 dólares debido a que el desarrollo del software de acuerdo a las especificaciones indicadas fue desarrollado por un técnico programador, además de otros gastos.

La tecnología utilizada en el desarrollo del sistema de archivo informáticamente es de última tecnología tanto en seguridad informática como en accesibilidad. Debido a que se utilizó software libre las seguridades del software son elevadas.

6.8 DESARROLLO DEL ARCHIVO DIGITALIZADO

6.8.1 NECESIDADES DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA DIGITALIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS.

En la caja de ahorro y crédito se encontró la necesidad de digitalizar los documentos del archivo de acuerdo a la clasificación de los mismos, el sistema será manejado por una sola persona del departamento de crédito quien tendrá acceso a toda la información y un respaldo o un usuario lo tendrá el presidente.

En la **carpeta ARCHIVO 1**. Corresponde al modelo de solicitud de crédito lleno con los respectivos datos del deudor, de acuerdo al crédito requerido como son:

- Créditos emergentes.
- Créditos sin garantes
- Créditos abiertos para toda la población.

En la **carpeta ARCHIVO 2**. Se subió la copia de cédula escaneada perteneciente a cada uno de los cuenta ahorristas.

En la **carpeta ARCHIVO 3**. Corresponde al croquis de ubicación del domicilio de cada uno de los cuenta ahorristas que han solicitado un crédito.

En esta institución se maneja varios tipos de créditos como:

- Para los créditos emergentes se necesita solo entregar la copia de la cédula y una solicitud dirigida al presidente de la caja de ahorro y crédito, este crédito solo les dan a los accionistas de esta institución.

- Para los créditos sin garante se necesita una solicitud de crédito del deudor, una copia de cédula y una solicitud dirigida al presidente, este crédito solo se concede a los accionistas de esta institución.
- Para los créditos que se otorga a toda la población se necesita una solicitud de crédito del deudor y garante, copias de cédula y algunos otros papeles que son indispensables para otorgar un préstamo.

Como se puede ver no todos los socios tienen acceso a un mismo tipo de préstamo, es por eso que a cada uno de ellos se le archivó un mismo modelo de solicitud de crédito en la carpeta de archivo de cuentas.

Con la implementación de esta base de datos se logró ordenar de una manera más efectiva la documentación y economizar más el espacio físico para que se lo pueda aprovechar de una mejor manera.

Se sugiere que haya una auditoria cada semana para mejorar el control.

6.8.2 MANUAL DEL USUARIO

Este manual permite gestionar y almacenar los archivos básicos del cuenta ahorrista dejando como proyección su ampliación con los demás módulos bancarios, solo si la caja de ahorro y crédito lo ve necesario.

En el siguiente manual de usuario se encontrará los pasos a seguir para poder ejecutar correctamente el sistema que se implementó en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida, con la finalidad de mejorar la atención en cuanto a archivo se trata.

1. INGRESO AL USUARIO

Para tener acceso al sistema, se ingresa la siguiente dirección en el browser: <http://localhost/archivoscuenta/index/index.php>, y aparecerá la siguiente pantalla.



Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente al ingreso del sistema. Caja de Ahorro

Seguido se coloca el nombre del usuario: admin, password: admin, no importa si se escribe en mayúsculas o minúsculas ya que el sistema esta codificado para que de cualquier forma se acceda, se da clic en login.

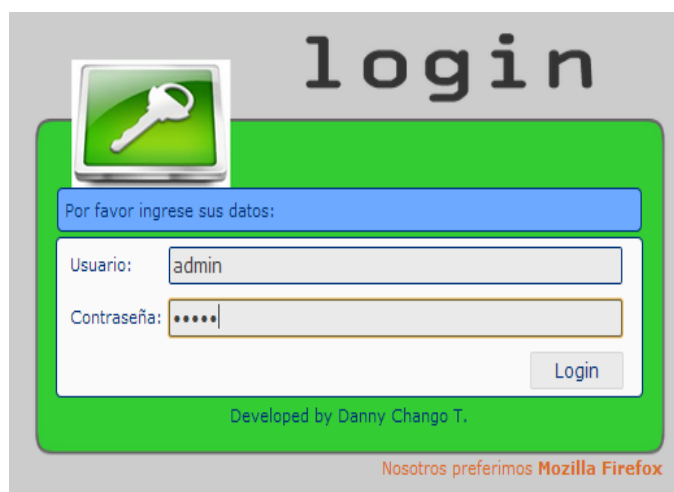


Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente al ingreso del sistema. Caja de Ahorro

2.- MANEJO DE LA PANTALLA PRINCIPAL

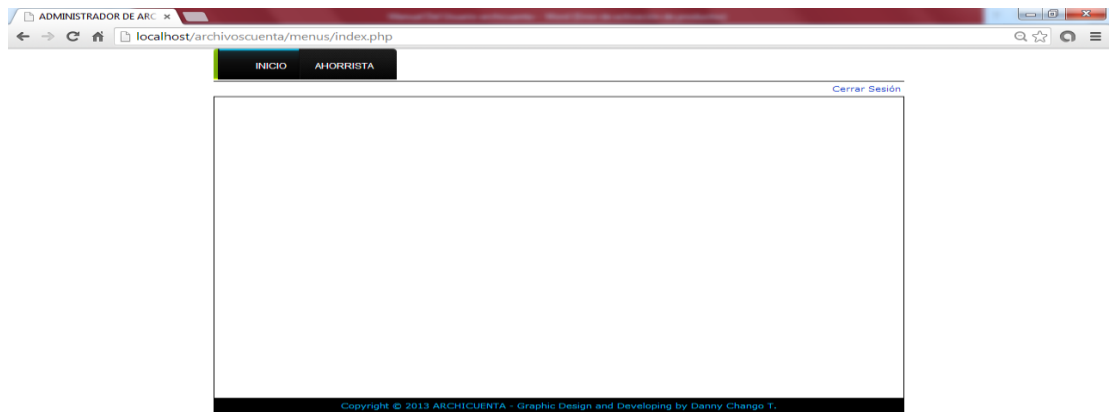


Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente a la pantalla principal del sistema. Caja de Ahorro

Para ingresar el nuevo socio

- Clic en ahorrista.
- Clic en datos del ahorrista
- Clic en ingresar

Se presentará las siguientes pantallas:

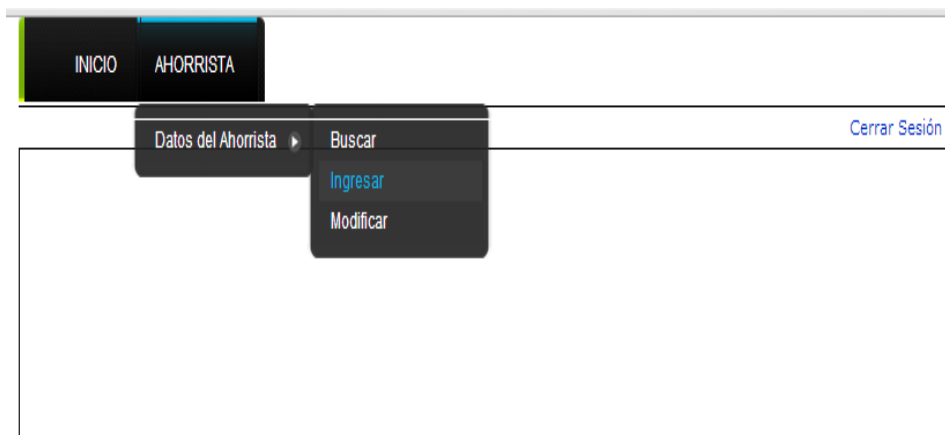


Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente al ingreso de un nuevo socio en el sistema. Caja de Ahorro

INGRESO NUEVO SOCIO

Cedula: *

Nombre: *

Apellido: *

Numero de cuenta:

Guardar

Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente al ingreso de un nuevo socio en el sistema. Caja de Ahorro

Se llena los siguientes datos de forma que todo se complete y se guarda los datos del ahorrista.

Cédula, nombre del Ahorrista, apellido y número de cuentas en letras y se da clic en guardar.

INGRESO NUEVO SOCIO

Cedula: 1719180679 *

Nombre: Mayra Rocio *

Apellido: Manangon Cartagena *

Numero de cuenta: veinte y cinco

Guardar

Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente al ingreso de datos del socio en el sistema. Caja de Ahorro

Se presenta la siguiente pantalla una vez guardados los datos del ahorrista y está listo para subir los archivos básicos del cliente los cuales estarán en una base de datos.



Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente a la selección de los archivos para subir en el sistema. Caja de Ahorro

Se carga los archivos, luego se da clic en “examinar” y por último en “subir” y se mostrará la imagen del archivo en el sistema.

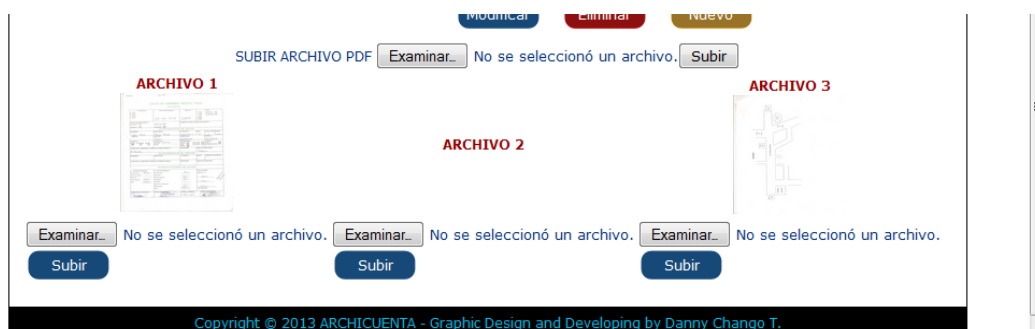


Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente a la documentación subida en el archivo del sistema. Caja de Ahorro

En el ícono “examinar” se puede subir todo tipo de archivo sea en Word, Excel o PDF, aquí se subió el modelo de solicitudes de crédito tanto para el socio como para el garante, también se escaneó toda la documentación que contenía cada una de las carpetas del socio o cuenta ahorrista.

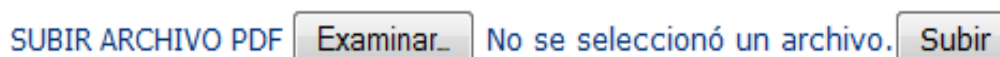


Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente a la documentación subida en el archivo del sistema. Caja de Ahorro

Una vez subidos los documentos se archivan directamente en la carpeta archivos de cuentas.

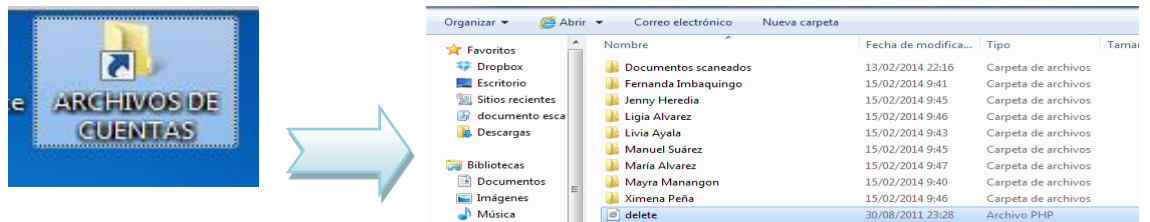


Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente a la documentación subida en el archivo del sistema. Caja de Ahorro

En el archivo 1 se presenta una pantalla con la imagen de la solicitud de crédito del cuenta ahorrista.



Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente a la documentación del archivo 1 del sistema. Caja de Ahorro

En el archivo 2 se presenta una imagen de la copia de cedula escaneada.

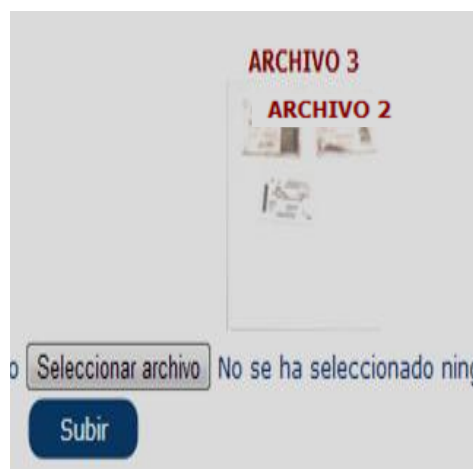


Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente a la documentación del archivo 2 del sistema. Caja de Ahorro

En el archivo 3 se presenta una pantalla con la imagen del croquis del cuenta ahorrista.



Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente a la documentación del archivo 2 del sistema. Caja de Ahorro

Para buscar un ahorrista se selecciona en “ahorrista”, datos del ahorrista, buscar.

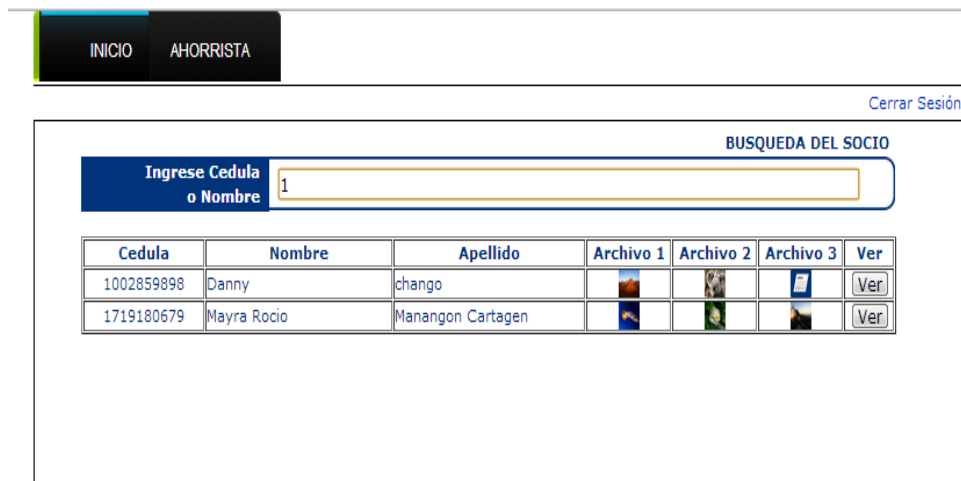


Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente a la búsqueda de un ahorrista en el sistema. Caja de Ahorro

Para modificar o eliminar la información se accede al sistema desde “buscar” y de ahí se puede eliminar o modificar la información de los cuenta ahorristas.

Para imprimir un documento se va a la opción imprimir y se presenta una pantalla con toda la documentación subida.

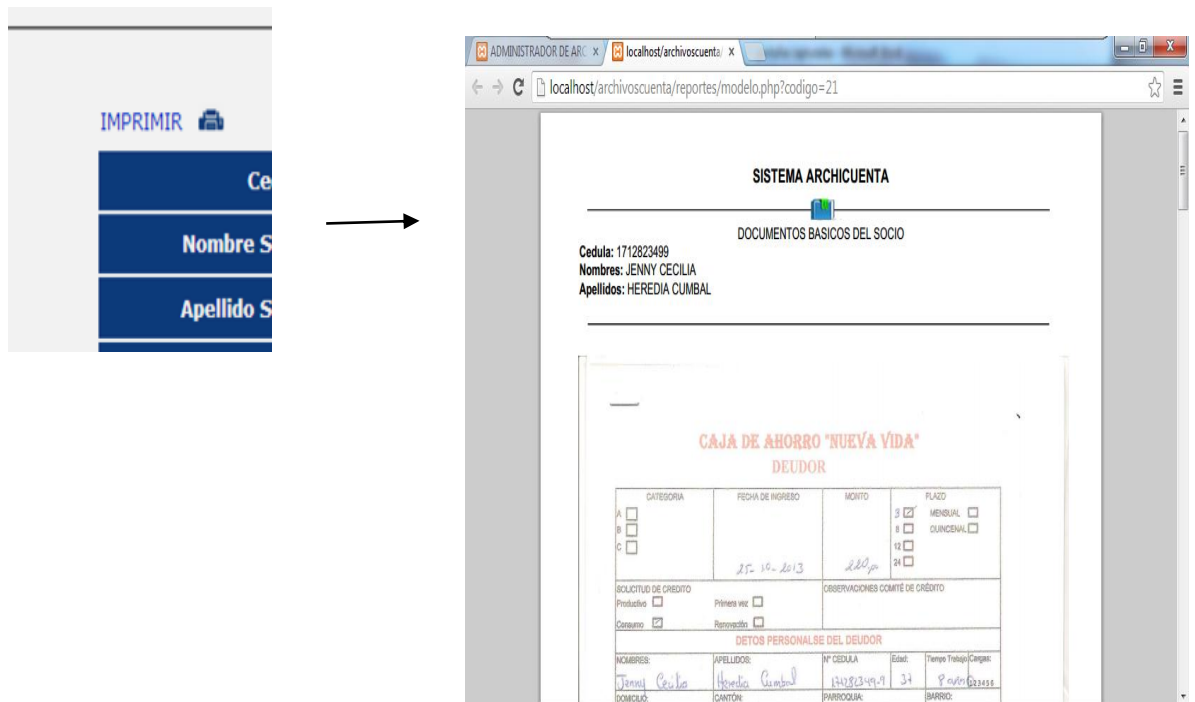


Imagen: Captura de pantalla de la base de datos correspondiente a la opción para imprimir del sistema. Caja de Ahorro

PROSPECTIVA PARA EL USO DE LA BASE DE DATOS

ETAPA 1

INVESTIGACIÓN

NECESIDAD DE ARCHIVO

DISEÑO SISTEMA
INFORMÁTICO DIGITAL

ETAPA 2

BASE DE DATOS

-

GESTIÓN DE ARCHIVOS 4
CATEGORÍAS

IMPLEMENTACIÓN

ETAPA 3

CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA
DIGITAL

SISTEMA DIGITAL POR WEB

EXPANSIÓN A OTRAS SUCURSALES

6.9 IMPACTOS

6.9.1 A NIVEL SOCIOECONÓMICO

Este impacto se cuantifica en el ahorro de tiempo y recursos para la caja de ahorro y crédito, también se verá beneficiada en gran manera la institución, ya que los trámites de documentos que el usuario solicite o realice se lo hará de una manera más rápida de la acostumbrada anteriormente, obteniendo como resultado una atención optima y rápida al usuario, proporcionando así un impacto social muy importante en el sector.

6.9.2 A NIVEL INSTITUCIONAL

El sistema de archivo digital que se ha implementado en la caja de ahorro y crédito tiene un impacto institucional relevante, ya que generará niveles superiores de desempeño en las funciones de los directivos, ahorrará tiempo, dará un valor agregado con atención de calidad y por consiguiente la institución crecerá mejorando la imagen corporativa.

6.9.3 A NIVEL TECNOLÓGICO

Este sistema de archivo digital tiene un impacto tecnológico ya que con el uso de las nuevas tecnologías se logrará proporcionar al usuario un sistema de referencia común y estandarizado, cada uno de los interesados poseerá exactamente la misma información y operará conforme a las mismas reglas desde sus terminales del sistema.

6.10 EVALUACIÓN

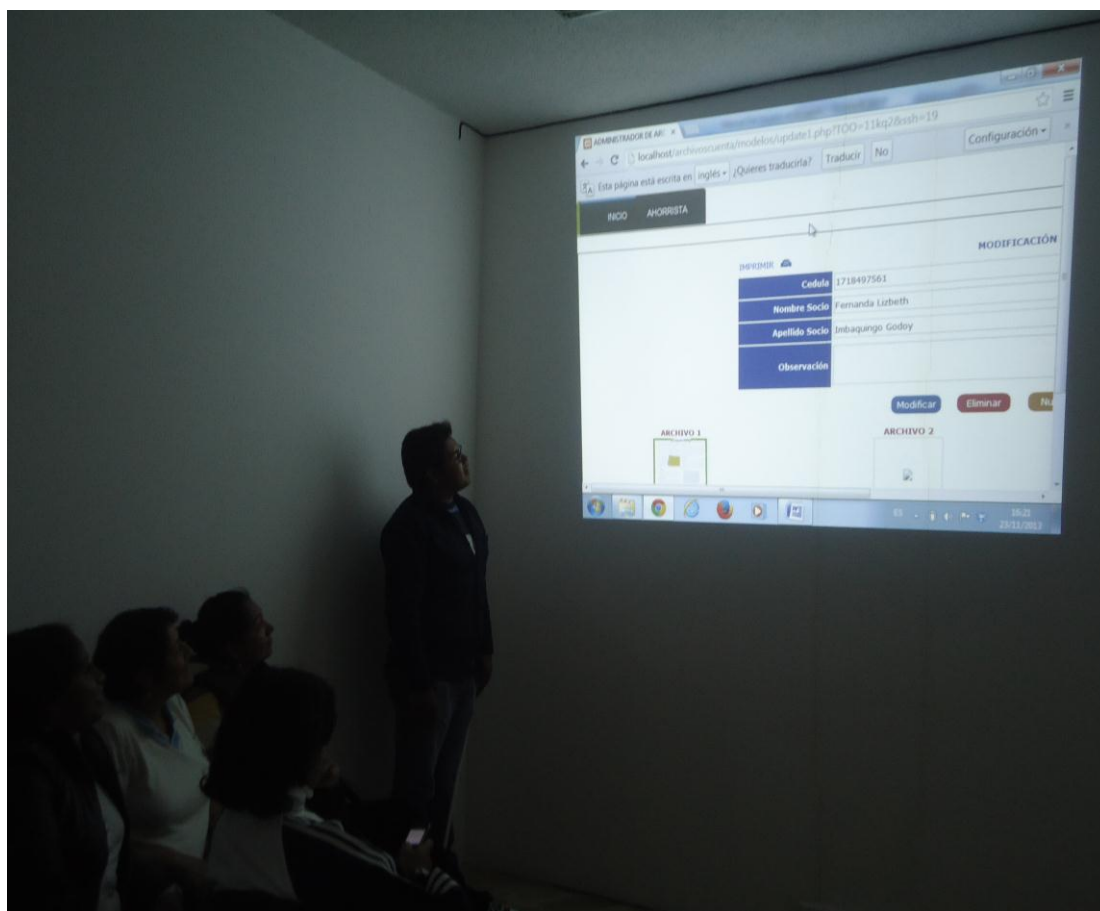


Imagen: fotografía de la evaluación de la entrega del sistema en la Caja de Ahorro y Crédito. 23 de noviembre 2013

Para la entrega del sistema computarizado se realizó una socialización con todos los directivos de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida, con la finalidad de dar a conocer el funcionamiento del mismo mediante día positivas expuestas por Mayra Manangón, Fernanda Imbaquingo y el Ing. Danny Chango diseñador de este sistema digital, esta socialización se la realizó en la misma Caja de Ahorro y Crédito el sábado 23 de noviembre del 2013 a las 14:30 en la parroquia de Guayllabamba.

6.11 BIBLIOGRAFÍA

ALARCÓN, JULIO. Talleres de Metodología de la Investigación.

Edit. Graficolor.Ibarra.2009.

Armando, G. M. (2011). Que es Dreamweaver.

CARRIÓN, Hugo www.imaginar.org. Miembro de The Information Architecture Institute.07:04, 18 julio 2008. (Citado,06 enero 2011.17:30)

Dispone en Internet:

Castellano, J. G. (2012). CONCEPTOS BASICOS DE PHP. Granada:

Uncertainty Treatment in Artificial Intelligence.

CRUZ, Mundet: Archivística, Editorial Fundación Germán, Edición tercera, País Madrid, Año 1841.Pág.89.

Gómez, E. (2009). Barreras contra el buen servicio. Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave). (1ra. Ed.) Argentina: El Cid Editor.

Gómez, E. (2009). ¿Cómo debe actuar cada uno de nosotros? Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave). (1ra. Ed.) Argentina: El Cid Editor.

Moreno, R. V. (2006). Reseña sobre Dreamweaver. Santa Fe-Argentina:

ALEGSA.

Nuñez, H. (2003). Servicio al cliente. México: Edamsa impresiones.

RODRIGUEZ, Miguel. Archivística, Editorial emergente, Cuarta edición, País México; Año 1879-Pág. 56-60.

SANMARTÍ, S. G. (2010-2013). CURSO DE MYSQL (II): INSTALACIÓN Y CONCEPTOS BÁSICOS DE MAMP. CreativaSfera.

Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En Servicio al cliente (pp.19-27). Colombia: Panamericana editorial Ltda.

ZAPATA, Imelda. Organización de Archivo, Editorial Sistema de Archivo, edición segunda País Guadalajara, Año 1996 Pág. 29.

6.12 LINGÜÍSTICA

www.archivística.com

www.archivogeneral.gov.com

www.Gestión_documental.com

www.definiciones7.org/definición-documentos-empresa.com

Definición de página web - Qué es, Significado

Concepto <http://definicion.de/pagina-web/#ixzz2mwPyelaT>

<http://evidenciasieal.blogspot.com/p/conceptos-basicos-de-dreamweaver.html>

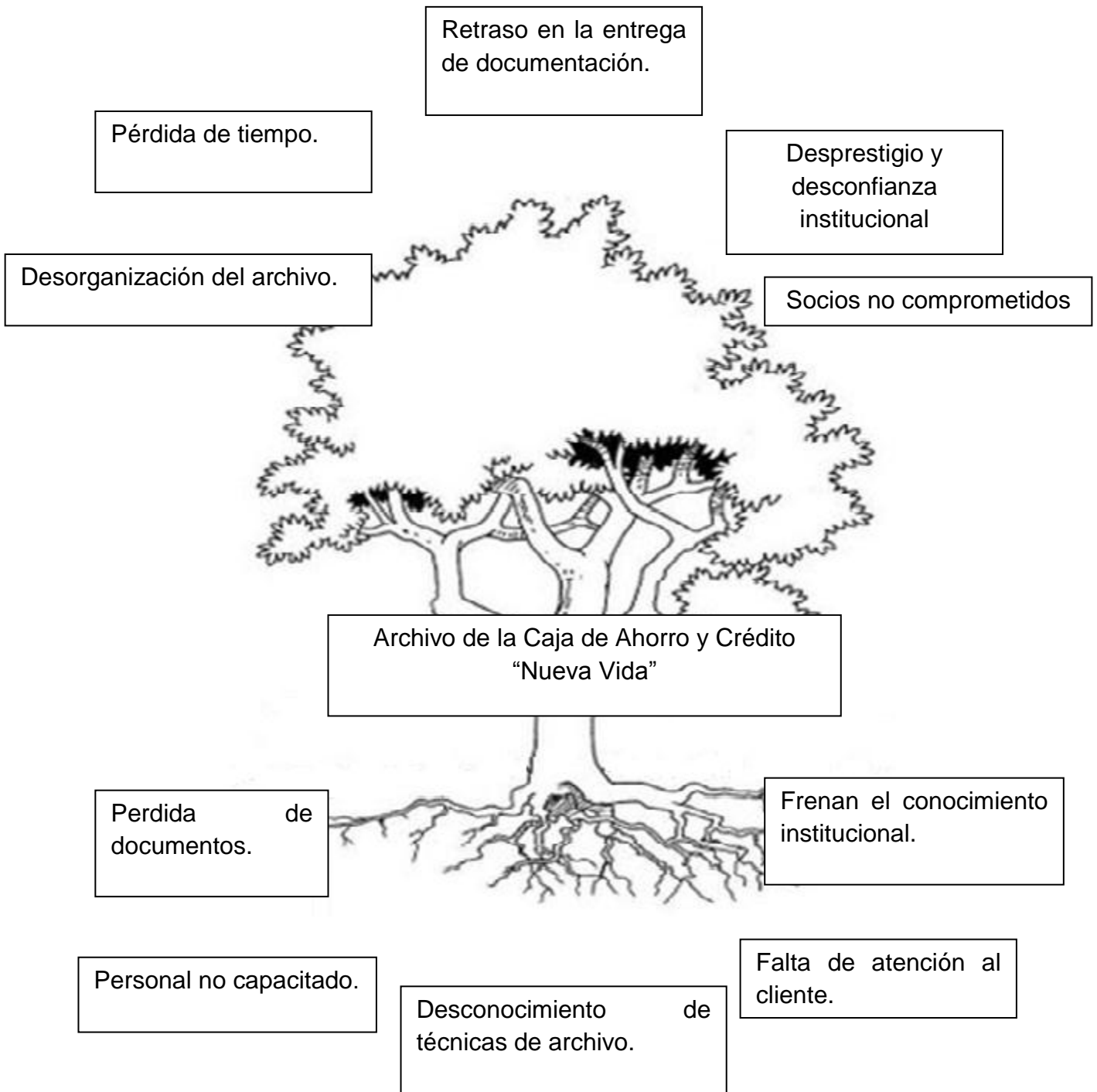
<http://www.slideshare.net/JulioGastelum/que-es-dreamweaver-por-julio-gastelum>

<http://clasew.jimdo.com/conceptos-b%C3%A1sicos-de-una-pagina-web/>

ANEXOS

7. ANEXOS

7.1 ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2

7.2 MATRIZ DE COHERENCIA

<p>TEMA:</p> <p>“ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA” DE LA PARROQUIA GUAYLLABAMBA EN EL AÑO 2013. “PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO”.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar cuál es la influencia de la organización documental del archivo en la atención al usuario de la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida” de la parroquia Guayllabamba, para mejorar este servicio mediante un archivo computarizado.</p>
<p>PREGUNTAS DIREC:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuáles son los procesos de archivo y organización de documentos de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida?2. ¿Qué modelo de archivos es compatible para la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida que le permita una atención adecuada al usuario.3. ¿La elaboración de un programa computarizado permitirá optimizar su organización?4. ¿La Aplicación de un programa computarizado de archivo mejorará este servicio?	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none">- Diagnosticar cuales son los procesos de archivo y organización de documentos actuales que tiene la Caja de Ahorro y Crédito.- Determinar cuáles son los procesos de archivo más convenientes para la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida a fin de que permita una atención eficiente a los usuarios.- Desarrollar un programa de archivo computarizado para mejorar la calidad de servicio y eficiencia a los usuarios y socios de la caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida.- Socializar y aplicar el programa de archivo computarizado.

ANEXO 3

7.3 MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÌA	CONCEPTO	DIMENSIÒN	INDICADOR
ORGANIZACIÒN DOCUMENTAL	Es el conjunto normas tècnicas y pràcticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organizaciòn.	➤ ARCHIVO	<ul style="list-style-type: none">• Clasificada.• Protege Documento.• Lugar adecuado• Consultar fàcilmente• Obtenciòn oportuna de datos.• Digitalizaciòn de documentos.• Corrige los errores de los archivos.

ATENCIÓN AL USUARIO	Es brindar un servicio satisfactorio y de calidad, en el tiempo y el momento oportuno.	➤ ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	<ul style="list-style-type: none">• Agilidad.• Cortesía.• Prontitud.• Respeto de turnos.• Propiedad.
---------------------	--	-------------------------------	--

ANEXO 5

7.4 HOJA MODELO “ENCUESTAS”

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS: Directivos y socios de la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.

**SEXO..... EDAD..... NIVEL DE INSTRUCCIÓN.....
LUGAR DE RESIDENCIA.....**

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y coloque una (x) en el paréntesis de la respuesta que crea correcta.

CUESTIONARIO

1. ¿Cree usted que el archivo que maneja la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida está clasificado?

Muy clasificado () Clasificado () Poco clasificado ()
No clasificado ()

2. ¿Cree usted que la caja de ahorro dispone de un lugar adecuado para el funcionamiento del archivo?

Muy adecuado () Adecuado () Poco adecuado ()
Inadecuado ()

3. ¿Considera que un programa computarizado de archivo ayudaría a corregir los errores de clasificación del archivo?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

4. ¿El archivo computarizado permite la entrega inmediata de información?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

5. ¿Cree usted que en la caja de ahorro y crédito se debe aplicar técnicas para la administración y organización de documentos?

Si () NO ()

6. ¿Cómo considera la protección de la documentación archivada?

Alta () Media () Baja () Ninguna ()

7. ¿El archivo de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida permanece limpio?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

8. ¿Qué nivel de protección de sus datos personales existe en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida?

Alto () Mediano () Bajo () Nulo ()

9. ¿cuál es el nivel de confianza que usted tiene sobre el manejo de documentos en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida?

Alto () Mediano () Bajo () Nulo ()

10. ¿Cree usted que con la implementación de un programa computarizado existirá más protección de los documentos?

Siempre () Casi siempre () Rara vez ()

11. ¿Considera que la digitalización de los documentos facilitaría la obtención de información de los archivos?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

12. ¿Cree usted necesaria la implementación de un programa computarizado en el archivo de la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida?.

Muy necesario () Necesario () Poco necesario ()
Innecesario ()

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS: Usuarios de la Caja de Ahorro y Crédito “Nueva Vida”.

SEXO..... EDAD..... NIVEL DE INSTRUCCIÓN.....
LUGAR DE RESIDENCIA.....

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y coloque una (x) en el paréntesis de la respuesta que crea correcta.

CUESTIONARIO

1. ¿Existe agilidad en la entrega de la documentación?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

2. ¿Cree usted que existe cortesía en la atención al usuario?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

3. ¿Cree usted que al momento de requerir información la respuesta es pronta?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

4. ¿Considera usted que en la Caja de Ahorro y Crédito Nueva Vida se respetan los turnos?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

5. ¿Cree usted que está ordenado el archivo de la documentación?

Muy ordenado () Ordenado () Poco ordenado ()
Desordenado ()

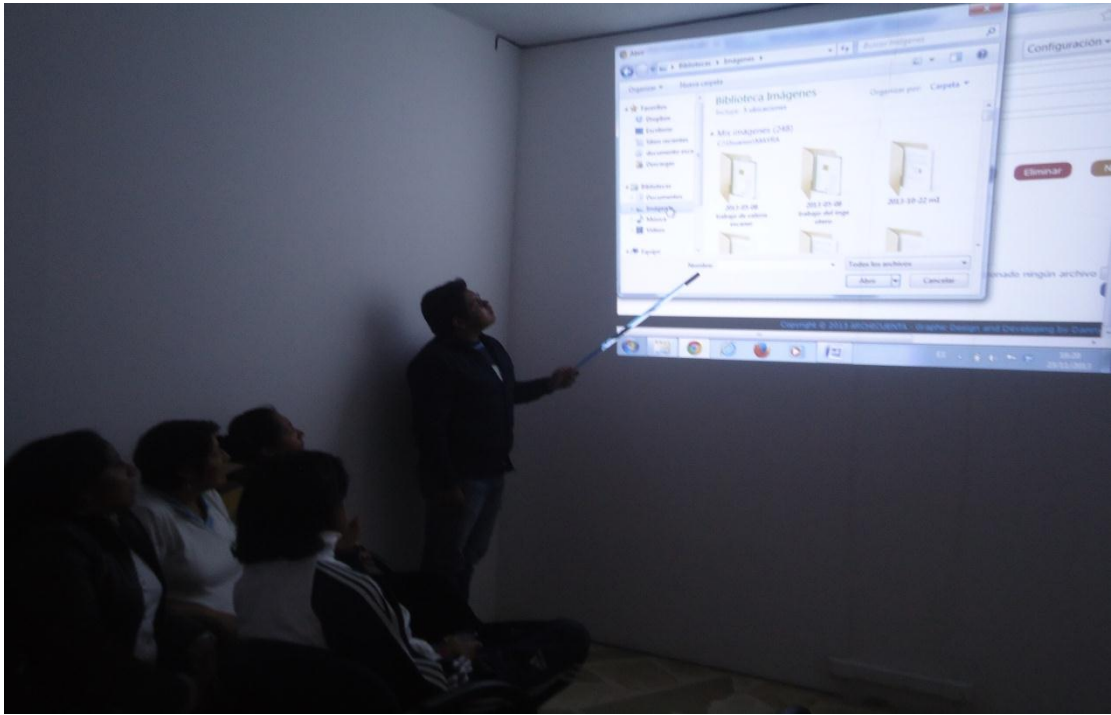


Imagen: fotografía de la socialización de la entrega del sistema pantalla de selección de un archivo para subir la información de los ahorristas. Caja de Ahorro. 23 de noviembre del 2013.

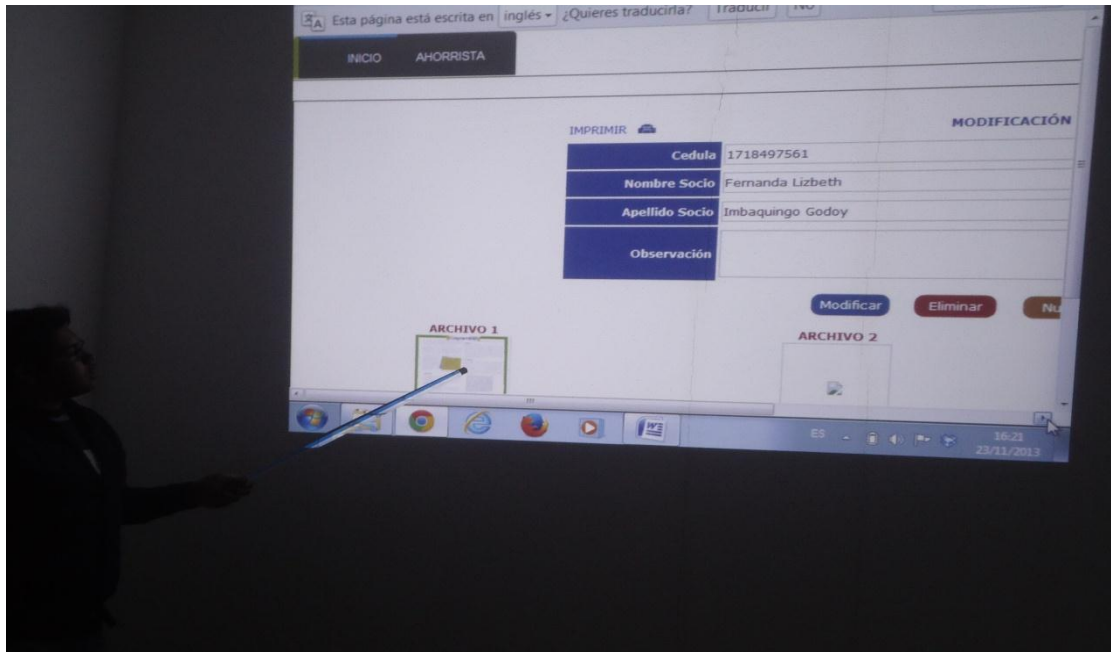


Imagen: fotografía de la socialización de la entrega del sistema pantalla de un documento subido al archivo de datos de los ahorristas. Caja de Ahorro. 23 de noviembre 2013.

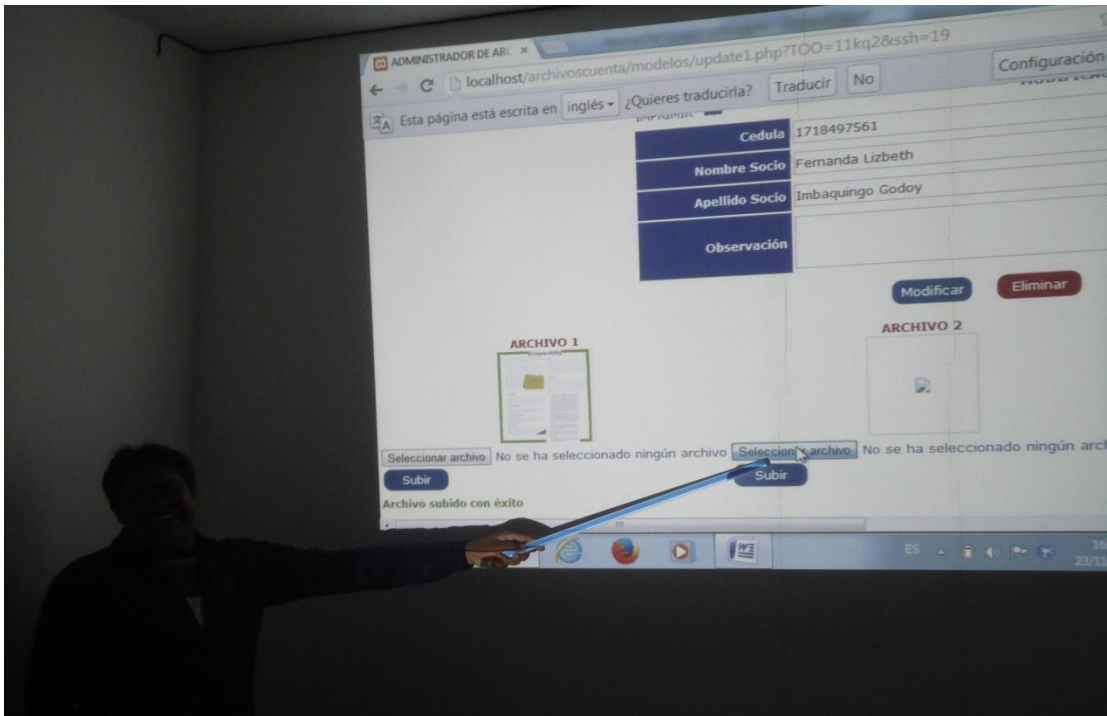


Imagen: fotografía de la socialización de la entrega del sistema pantalla de un documento subido al archivo 2 de datos de los ahorristas. Caja de Ahorro. 23 de noviembre del 2013.

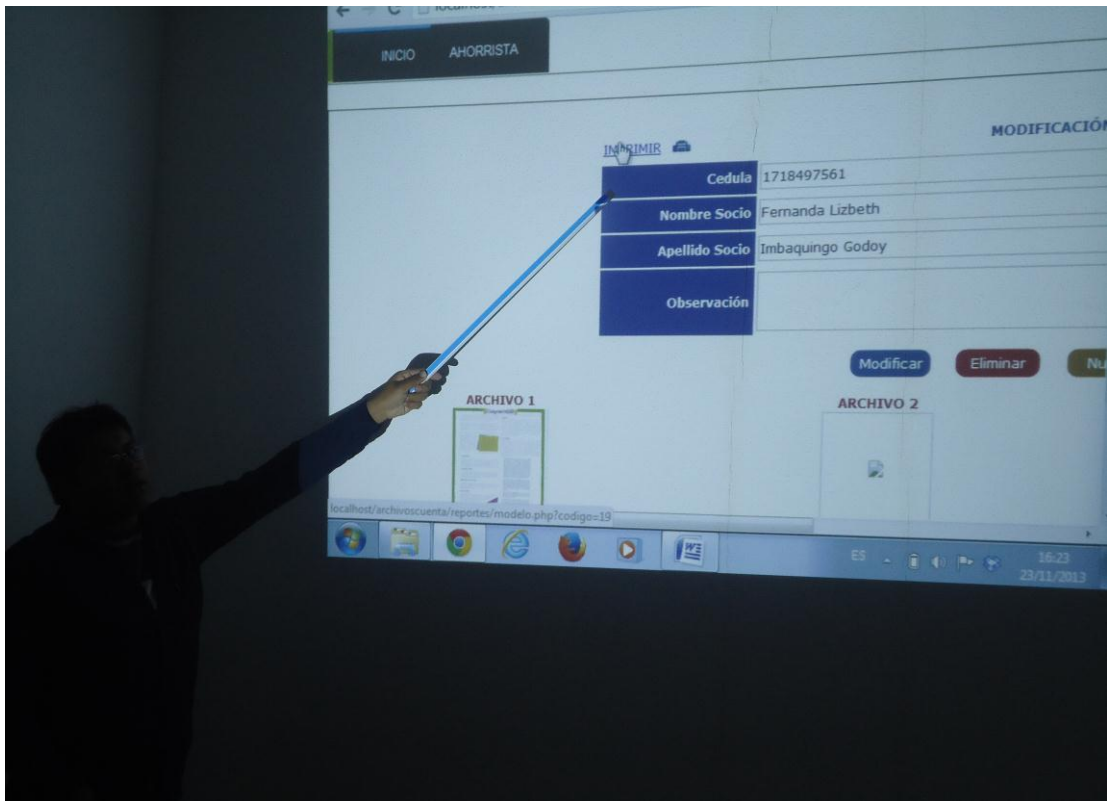


Imagen: fotografía de la socialización de la entrega del sistema pantalla de opción para imprimir la documentación archivada Caja de Ahorro. 23 de noviembre del 2013.

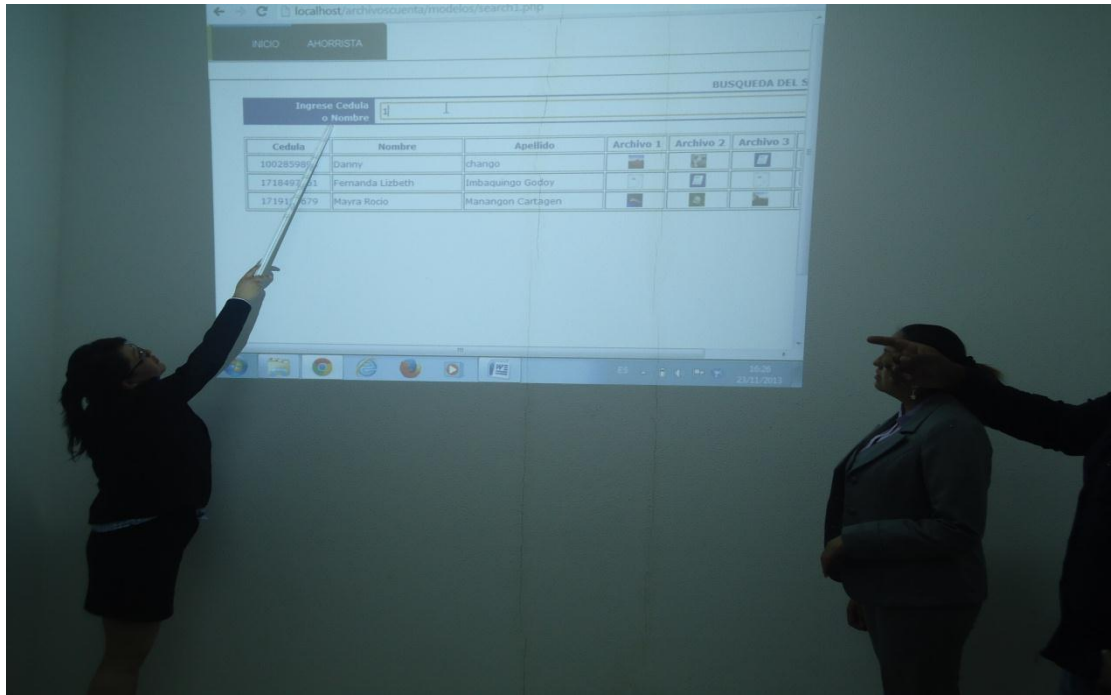


Imagen: fotografía de la socialización de la entrega del sistema pantalla de la base de datos de los ahorristas. Caja de Ahorro. 23 de noviembre del 2013.

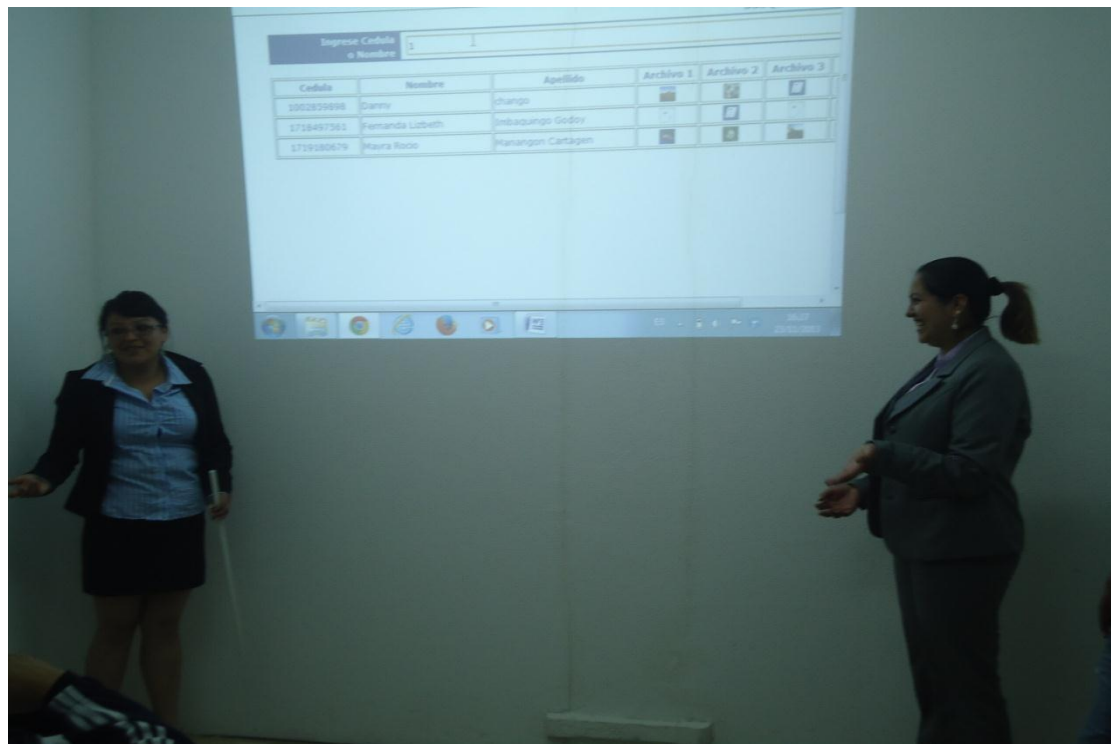


Imagen: fotografía de la socialización de la entrega del sistema pantalla de la finalización de la entrega de la base de datos. Caja de Ahorro. 23 de noviembre del 2013.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1718497561		
APELLIDOS Y NOMBRES:	IMBAQUINGO GODOY FERNANDA LIZBETH		
DIRECCIÓN:	Tabacundo Calle Principal Rumiñahui y Callejon Casa 5.		
EMAIL:	ferimgo@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2367080	TELÉFONO MÓVIL	0960520865

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA VIDA" DE LA PARROQUIA GUAYLLABAMBA EN EL AÑO 2013. "PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO".
AUTOR (ES):	IMBAQUINGO GODOY FERNANDA LIZBETH MANANGÓN CARTAGENA MAYRA ROCÍO
FECHA: AAAAMMDD	2014/06/26
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. David Ortiz

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, IMBAQUINGO GODOY FERNANDA LIZBETH, con cédula de identidad Nro. 1718497561, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 26 días del mes de Junio del 2014

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: IMBAQUINGO GODOY FERNANDA LIZBETH
C.C. 1718497561




UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, IMBAQUINGO GODOY FERNANDA LIZBETH, con cédula de identidad Nro. 1718497561 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado **“ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA” DE LA PARROQUIA GUAYLLABAMBA EN EL AÑO 2013. “PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO”**. Qué ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciatura en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español. en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 26 días del mes de Junio del 2014

(Firma).....
Nombre: IMBAQUINGO GODOY FERNANDA LIZBETH
Cédula: 1718497561



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO		
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1719180679	
APELLIDOS Y NOMBRES:	MANANGÓN CARTAGENA MAYRA ROCÍO	
DIRECCIÓN:	Cayambe Calle cordova Galarza y Colombia	
EMAIL:	Angwelvp23n@gmail.com	
TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL	0988493593

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA VIDA" DE LA PARROQUIA GUAYLLABAMBA EN EL AÑO 2013. "PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO".
AUTOR (ES):	IMBAQUINGO GODOY FERNANDA LIZBETH MANANGÓN CARTAGENA MAYRA ROCÍO
FECHA: AAAAMMDD	2014/06/26
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. David Ortiz

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, MANANGÓN CARTAGENA MAYRA ROCÍO, con cédula de identidad Nro. 1719180679, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

6. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 26 días del mes de Junio del 2014

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: MANANGÓN CARTAGENA MAYRA ROCÍO
C.C. 1719180679



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, MANANGÓN CARTAGENA MAYRA ROCÍO, con cédula de identidad Nro. 1719180679 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado **“ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA VIDA” DE LA PARROQUIA GUAYLLABAMBA EN EL AÑO 2013. “PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO”**. Qué ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciatura en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español. en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 26 días del mes de Junio del 2014

(Firma).....
Nombre: MANANGÓN CARTAGENA MAYRA ROCÍO
Cédula: 1719180679