

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vicerrectoría Minirección	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia		Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(29)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Naila Yanin Arévalo Navarro
FACULTAD	Facultad de ciencias administrativas y económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Técnico Profesional en gestión comercial y financiera
DIRECTOR	Brayley Arévalo Navarro
TÍTULO DE LA TESIS	Acompañamiento en el área administrativa a la Asociación María paz en las molineras “viviendas de interés social”, de la ciudad de Ocaña

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EL PRESENTE INFORME DE PASANTÍAS TIENE COMO OBJETIVO PRINCIPAL DAR A CONOCER CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN ASOMOLI (ASOCIACIÓN DE VIVIENDA LAS MOLINERAS) PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO ACORDADO CON CADA UNO DE LOS ASOCIADOS, EFECTUANDO DE MANERA METODOLÓGICA ACTIVIDADES PARA RECOLECTAR FONDOS Y ASÍ PODER LLEVAR ACABO CADA UNO DE LOS OBSTÁCULOS Y PROPÓSITOS QUE SE PRESENTEN DENTRO DE LA ASOCIACIÓN, PARA LA CONSTRUCCIÓN DE CADA UNA DE LAS VIVIENDAS DEL PROYECTO, COMO TAMBIÉN PARA LA EJECUCIÓN DE SU RESPECTIVO ALCANTARILLADO.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 29	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
-------------	---------	----------------	---------



Acompañamiento en el área administrativa a la Asociación María paz en las
molineras “viviendas de interés social”, de la ciudad de Ocaña

Autor:

Naila Yanin Arévalo Navarro

Trabajo de grado bajo la modalidad de pasantías presentado para obtener el
título de Técnico Profesional en Gestión Comercial y Financiera

DIRECTOR:

BRAYLEY AREVALO NAVARRO

Universidad francisco de Paula Santander Ocaña

Facultad de ciencias administrativas y económicas

Técnico Profesional en gestión comercial y financiera

Ocaña, Colombia

Enero de 2018.

Índice

Capítulo 1: ACOMPAÑAMIENTO EN EL AREA ADMINISTRATIVA A LA ASOCIACION MARIA PAZ EN LAS MOLINERAS “VIVIENDAS DE INTERES SOCIAL”, DE LA CIUDAD DE OCAÑA	11
1.1 Descripción breve de la empresa.....	11
1.1.1 Misión.....	11
1.1.2 Visión.....	11
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	12
1.1.4 Estructura organizacional	12
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado	13
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	14
1.2.1 Planteamiento del problema.....	16
1.3 Objetivo de la pasantía	18
1.3.1 General.....	18
1.3.2 Específicos	18
1.4 Descripción de las actividades realizadas.....	16
 Capítulo 2: Enfoques referenciales	 20
2.1 Enfoque conceptual	20
2.2 Enfoque legal:.....	20
 Capítulo 3: Informe de cumplimiento de trabajo.....	 21
3.1 Atención al cliente	21
3.1.1 Recibir al cliente y orientarlo sobre sus necesidades.....	21
3.1.2 Darle información sobre los proyectos de la Asociación	22
3.2 Organizar el archivo de la asociación.....	23
3.2.1 Recibir los documentos objeto de archivo	23
3.2.2 Clasificar y ordenar los documentos.....	24
3.3 Archivar en carpetas	25
3.4 Apoyar en las diferentes actividades que realiza la asociación.....	25
3.4.1 Ayudar a coordinar las diferentes actividades que se organicen.	25

3.4.2 Colaborar con el desarrollo de las actividades a realizar en la asociación. 26

Capítulo 4: Diagnostico final 27

Conclusiones..... 28

Recomendaciones 29

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la Entidad 13

Lista de cuadros

Tabla 1. Matriz DOFA	14
Tabla 2. Descripción de actividades.....	19

Resumen

El presente informe de pasantías tiene como objetivo principal dar a conocer cada una de las actividades realizadas en ASOMOLI (Asociación de vivienda las molineras) para la realización del proyecto acordado con cada uno de los asociados, efectuando de manera metodológica actividades para recolectar fondos y así poder llevar acabo cada uno de los obstáculos y propósitos que se presenten dentro de la asociación, para la construcción de cada una de las viviendas del proyecto, como también para la ejecución de su respectivo alcantarillado.

La manera en que se realizaron las actividades fue por medio de rifas navideñas tales como anchetas y bonos para mercados, así como también fue una gran rifa de un automóvil 0kms, y para dar a conocer los resultados de cada una de las actividades a los asociados, se llevaba a cabo una asamblea general, para que de esta manera todos estuvieran enterados de cómo va dicho proyecto, y también dentro de estas reuniones se concretaran ideas que llegaran a beneficiar el proyecto que actualmente se encuentra en proceso.

Para concluir cabe resaltar que se busca por parte del gobierno ayudas humanitarias tales como el subsidio de vivienda, ya que con dicho subsidio se cubre casi en totalidad la cuantía de cada una de las viviendas, esto para los hogares de muy bajos recursos económicos y que estén en el programa de desplazados.

Introducción

Este trabajo tiene como objetivo presentar el informe final de la pasantía, requisito previo al grado de Técnico profesional en gestión comercial y financiera, que se realizó en la Asociación las molineras viviendas de interés social, cumpliendo con el tiempo de la misma, y siguiendo implacablemente los objetivos de la formación académica requeridos por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y con las políticas de la Asociación.

Se describirá cómo evolucionó la Asociación, los objetivos que se tienen, como también todas las dificultades con las que cuenta este proyecto, por otro lado cumplir con la elaboración del cronograma de acciones impuesto por la coordinación de pasantías donde se describe la empresa y la dependencia a la cual fue asignada, los objetivos generales y específicos de la pasantía, para dar cumplimiento al Plan de trabajo aprobado.

**Capítulo 1: ACOMPAÑAMIENTO EN EL AREA ADMINISTRATIVA A LA
ASOCIACION MARIA PAZ EN LAS MOLINERAS “VIVIENDAS DE INTERES
SOCIAL”, DE LA CIUDAD DE OCAÑA**

1.1 Descripción breve de la empresa

Asociación las molineras contribuye con el desarrollo de la comunidad, a través de proyectos de viviendas para ayudar a ser realidad el sueño de muchas personas de tener su casa propia.

1.1.1 Misión

Mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y de sus familiares a través de la gestión del proyecto social de vivienda MARIA PAZ, que les permitirá a los integrantes de la misma, la consecución de una unidades habitacionales dignas.

1.1.2 Visión

Ser una asociación que contribuya al desarrollo social de sus asociados y de la comunidad en general, en asuntos relacionados con vivienda propia, a través de la ejecución del proyecto MARIA PAZ; la cual en cabeza y liderazgo de sus directivos y la asamblea general, estarán encargadas de la toma de decisión, en la elección y fiscalización de la constructora encargada de

la ejecución del proyecto MARIA PAZ, objeto de la asociación las molineras, en busca de proyección de un mejor futuro de nuestros beneficiarios.

1.1.3 Objetivos de la empresa

Como objetivo principal está el cumplimiento y desarrollo en totalidad del proyecto de vivienda, así como también está en realizar todas las características con las que se va a llevar acabo MARIA PAZ dando esa gran oportunidad a cada uno de los asociados. Otro de los objetivos está en generar empleo para familiares y allegados de los dueños titulares de cada vivienda, que será construida durante el desarrollo del proyecto en la asociación al ser el gran numero de 500 casas incluidas dentro del programa VIS o VIPA

1.1.4 Estructura organizacional

Como representante legal y presidenta de la Asociación las Molineras se encuentra la señora Dubys Robles, luego se encuentra la gerente Morly Romero, como asesor comercial está el Ingeniero Ítalo Mazzillo y por ultimo de secretaria la señora Yaneth Vergel.

ORGANIGRAMA

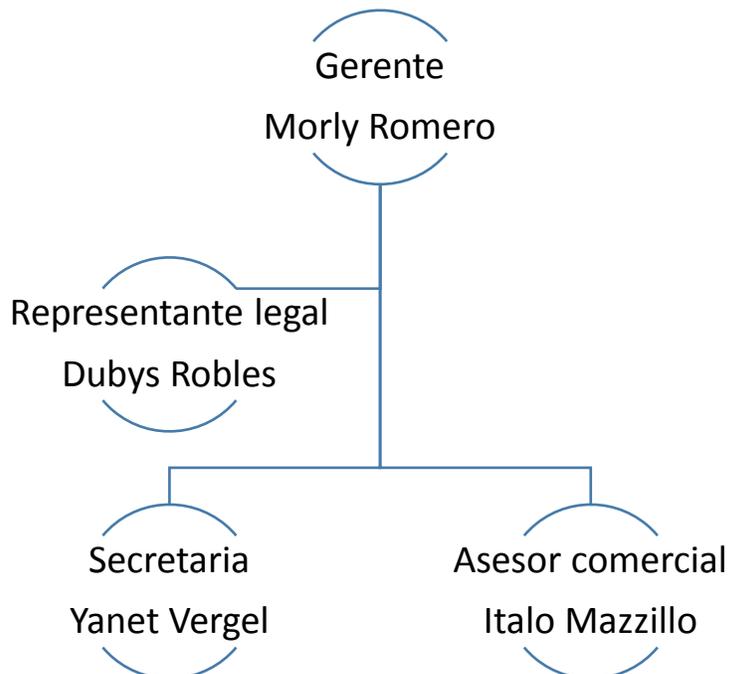


Figura 1. Organigrama de la Entidad

Fuente: Asomoli

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado

Fui asignada a realizar las siguientes actividades: atención al público, archivar manejar y controlar los archivos de la oficina y por ultimo a contabilizar los egresos e ingresos de la asociación.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Tabla 1. Matriz DOFA

Debilidades:

- D1. Bajo presupuesto salarial
- D2. Falta de equipos de oficina
- D3. Incompetencia para ver los errores

Oportunidades

- O1. No tiene competencia
- O2. Alianza estratégica con una constructora
- O3. Subsidios de vivienda por parte del gobierno

Fortalezas:

- F1. Favorable ambiente laboral
- F2. Ahorro programado para acceder a créditos
- F3. Experiencia del personal

Amenazas:

- A1. Aumento en la cuota inicial de la vivienda
- A2. Inestabilidad económica
- A3. Poca innovación en la venta de las viviendas.

Estrategias FO- DO- FA- DA

Fortalezas- Oportunidades:

FO1: Con la llegada de una constructora a la oficina asomoli llega también nuevo personal, una estrategia es hacer integraciones para que todos se conozcan y halla un buen ambiente laboral.

FO2: Debido a que la asociación no tiene competencia tiene ventaja en acceder a los créditos de los bancos y el ahorro programado será más centrado para los socios.

FO3: Aprovechando la virtud que tiene la asociación con respecto a la experiencia del personal se quiere como estrategia lograr subsidios de vivienda por parte del gobierno.

Debilidades- Oportunidades:

DO1: Incrementar la venta de viviendas para así afianzar el presupuesto de la asociación, dando provecho a la incompetencia.

DO2: Aprovechar la alianza de la constructora con la asociación para solucionar la falta de equipos de oficina para el beneficio de los asociados.

DO3: Tener un mejor asesoramiento sobre los subsidios por parte del gobierno para que así se solucione la ineficiencia por parte de la asociación.

Fortalezas- Amenazas:

FA1: Una estrategia para solucionar la cuota inicial de la vivienda, sería dividir en varias partes este valor y abrir una cuenta de ahorro para llegar al monto sugerido.

FA2: Ante la inestabilidad económica de la asociación una estrategia sería un manejo total en los ahorros de los beneficiarios para no hacer uso inapropiado del dinero.

FA3: Hacer capacitaciones al personal en temas de publicidad e innovación, para que adquieran experiencia a la hora de vender un terreno.

Debilidades- Amenazas:

DA1: Crear una estrategia para lograr un mayor número en las ventas de viviendas y así lograr un aumento favorable en el presupuesto salarial

DA2: Lograr una buena solvencia económica notable para dar un mayor equipamiento laboral y así tener el desempeño deseado

DA3: estudiar de manera eficaz el perfil de cada uno de los asociados para no generar aumento en costos, y lograr facilidad en obtener la vivienda de esta manera podemos mitigar los errores

1.2.1 Planteamiento del problema

En el desarrollo total de proyecto MARIA PAZ nos encontramos con uno y el principal mayor de los problemas, en el cual se encuentran muy elevadas las cuotas iniciales para cada una de las viviendas VIS o VIPA ya que todos los asociados no cuentan con la solvencia económica y esto conlleva a que las personas se retiren de dicho proyecto todo por una mala información

que se genera al no conocer algunas posibles soluciones para la razón principal el cual es adquirir su vivienda.

Conociendo esta problemática que se genera por lo ya dicho anteriormente en el cual hay una mala información, se está dando de que cada uno de los titulares quieren obtener solo el terreno y más no con la vivienda terminada para vivir. Por esta razón es un problema que se va a desencadenar más a delante pues como está estipulado ante la ley y la notaria es que no se puede dar un terreno escriturado a cada uno de los titulares sin que antes tenga su respectivo alcantarillado y la facilidad de sus servicios públicos.

Dando a conocer estos principales puntos se quiere informar de manera eficaz las soluciones propuestas en el cual se encuentra la construcción de la primera etapa del proyecto con las personas o titulares que tienen mayor facilidad para conseguir la cuota inicial de la vivienda, y posteriormente terminada dicha etapa se dará lugar a los demás asociados con la facilidad de un ahorro programado en el cual se genera por el banco agrario para que en un determinado tiempo de 12 meses puedan adquirir el crédito para la cuota inicial y de esta manera se facilita como ya bien se decía aquellas personas que no contaban con el dinero en dicho momento. Por otro lado se quiere comunicar otra solución que es elaborar dentro del proyecto MARIA PAZ una torre con apartamentos para los asociados que no puedan pagar en totalidad una vivienda pues de esta manera será un poco más económico y así tanto como la cuota inicial y la mensual para el banco quedaría muy por debajo de lo que en la actualidad se cancela un canon de arrendamiento, una solución más dada por la gerente de la asociación está en adquirir por

parte del gobierno un subsidio de vivienda para aquellas personas que se encuentran como víctimas de conflicto armado y desplazamiento forzoso.

1.3 Objetivo de la pasantía

1.3.1 General

El objetivo de hacer las pasantías, es acompañar en el área administrativa a la asociación las molineras “viviendas de interés social”.

1.3.2 Específicos

- Brindar una excelente atención al público en la Asociación las Molineras, ubicada en City Gold local 201.
- Organizar el archivo que se encuentra dentro de la Asociación las Molineras.
- Apoyar en las diferentes actividades que realice la Asociación las Molineras dentro y fuera de sus instalaciones.

1.4 Descripción de las actividades realizadas

Tabla 2. Descripción de actividades

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos
<p>El objetivo de hacer las pasantías, es acompañar en el área administrativa a la asociación las molineras “viviendas de interés social”.</p>	<p>Brindar una excelente atención al público.</p> <p>Organizar el archivo de la asociación.</p> <p>Apoyar en las diferentes actividades que realice la asociación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir al cliente y orientarlo sobre sus necesidades. - Darle información sobre los proyectos de la asociación. - Recibir los documentos objeto de archivo. - Clasificar los documentos a archivar. - Archivar los documentos en carpetas. - Ayudar a coordinar las diferentes actividades que se organicen. - Colaborar con el desarrollo de las actividades a realizar en la asociación.

Capítulo 2: Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

- **ASOMOLI:** Asociación de vivienda las molineras.
- **Vivienda:** Lugar habitacional digno para que vivan las familias de la asociación las molineras.
- **Proyecto de vivienda:** Acciones e ideas que se interrelacionan y se llevan a cabo de forma coordinada con la intención desarrollar la construcción de módulos habitacionales dignos.
- **Vivienda vis:** Vivienda interés social
- **Vivienda vipa:** Vivienda interés prioritario
- **Organigrama:** Representación gráfica de la estructura de la asociación las molineras en la cual se muestra las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en la misma.
- **Estatutos:** Conjunto de leyes y normas por las cuales se rigen los asociados de las molineras.
- **Asamblea:** Conjunto de personas que hacen parte de la asociación las molineras
- **Archivo:** Carpetas que contiene la documentación de cada uno de los asociados de las molineras.
- **FNA:** Fondo nacional del ahorro, es donde los socios deben llevar mensualmente una cuota moderada y así teniendo un ahorro poder empezar a construir con más facilidad y rapidez.

2.2 Enfoque legal:

- Certificado de tradición y libertad 270-67709
- Resolución No 274 del 15 Septiembre de 2015 por la cual se concede la licencia de urbanización para el proyecto denominado urbanización maría paz
- Certificado de existencia y representación legal de la entidad sin ánimo de lucro asociación las molineras Nit 9007122485-9
- Ley 1453 de 2012 por la cual se señalan las competencias, responsabilidades y funciones de las entidades de orden nacional y territorial y la confluencia del sector privado en el desarrollo de los proyectos de vivienda de interés social y prioritario.
- Artículo 38 de la constitución política de Colombia – por el cual se garantiza el derecho de la libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.
- Declaración universal de los derechos humanos 1948 artículo 20.1 toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacífica

Capítulo 3: Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Atención al cliente

3.1.1 Recibir al cliente y orientarlo sobre sus necesidades

En las primeras semanas que se llegó a la Asociación se recibió orientación, por parte de la secretaria quien es la encargada de tratar con el público y hacer una respectiva orientación sobre cada una de las necesidades, inquietudes o dificultades que se les presenten, como por ejemplo se logró la oportunidad de atender a muchos socios en el tiempo que duro la pasantía y se aprendió algunas cosas sobre cómo tratar con el cliente, entre estos, a escuchar con atención lo que el cliente quiere manifestar así el crea que tiene la razón, ya que con esa información se va a determinar el problema para luego darle solución a la problemática que se esté presentando, en unos casos especiales como lo fueron los clientes enojados, era indispensable dejar que el socio termine de expresarse y posteriormente pensar antes de hablar, tratar de dialogar tranquilamente, no ponerse a la defensiva, no contradecir lo que él está diciendo porque esto empeoraría la situación y en lo posible evitando las discusiones largas y así no se agrandaría el problema, lo mejor es negociar una solución rápida y efectiva con el fin de llegar a un acuerdo que a la final se vean beneficiados ambos tanto como Asomoli y así también el cliente, ya que a la mala atención genera divulgaciones de mal aspecto e imagen para la Asociación. Además era considerable tener muy presente que todos los clientes son importantes y era un deber atenderlos a todos por igual, con amabilidad, paciencia y respeto.

3.1.2 Darle información sobre los proyectos de la Asociación

En esta etapa se recibió por parte de cada uno de los empleados de la asociación tanto como de la secretaria hasta la jefe inmediata orientación sobre todos los proyectos a realizarse durante el tiempo estimado o propuesto, para la conclusión del proyecto, dando a entender todas las facilidades u oportunidades de las cuales podían hacerse cada uno de los asociados o titulares de su terreno, también logrando el mayor conocimiento posible de la Asociación, y de esta manera poder saber cómo era el desarrollo del proyecto en general, todos los tramites, dificultades y soluciones que ha tenido Asomoli desde el día de su creación para profundizar más aun sobre la trayectoria de este proyecto, ya que teniendo toda esta información se obtuvo un mejor desempeño en la atención de cada uno de los asociados y clientes que se acercaban a las instalaciones interesados en comprar un lote, y de esta manera se logró divulgar a cada una de las personas y asociados una información clara, concisa y con pruebas de los pasos y avances que ha tenido el proyecto durante todo este tiempo, mostrando con claridad las opciones que podrían llegar a tomar para el mayor beneficio monetario de cada uno de los socios, pues esto conllevaba a tener unas exitosas ventas de terrenos o como también la mejor solución para la problemática que podrían llegar a tener cada uno de los titulares para culminar con total éxito su gran propósito de vivienda, de esta manera se lograba dar la mejor esperanza del gran anhelo de cada una de las personas.

3.2 Organizar el archivo de la asociación

3.2.1 Recibir los documentos objeto de archivo

En esta Asociación y al igual que en cualquier otra empresa se manejan una diversidad de documentos que son de suma importancia para el correcto funcionamiento de cualquier establecimiento. Diariamente se recibieron documentos en la oficina, algunos de mucha importancia y confidencialidad como lo era los de la alcaldía, que solo eran manejados directamente por la gerente, pero también estaban los documentos que se recibían de los socios, como por ejemplo, los comprobantes de pago que era por mensualidades, que hace referencia a un aporte obligatorio por parte de los socios para ayudar con el sostenimiento de la oficina, es decir con pagos como lo son el agua, la luz, el internet, el arrendamiento y el sueldo a los empleados; por otro lado también está el pago de tanques que va incluido en cada vivienda, ya que con esto se puede conservar agua y tener una mayor comodidad en cada una de las casas, el total del pago del tanque tiene un valor de \$1'100.000 y tiene una facilidad de pago mensual. Cuando el socio trae estos recibos de pago a la oficina se le saca una fotocopia y se hace su respectivo archivo en carpetas para después ingresarlos al sistema y así en caso de pérdida y reclamo tienen un soporte digital y físico; otra de la papelería que se recibía en la Asociación eran los documentos del socio comprador del lote, para hacer efectiva la venta, la persona debe llevar a la oficina unos documentos los cuales son: cedula del socio y si es casado, de la esposa, Sisben, declaración extra juicio del titular, registro civil de hijos menores o tarjeta de identidad.

3.2.2 Clasificar y ordenar los documentos

Se presentó la oportunidad de hacer un curso de capacitación llamado “organización de archivo de gestión” y se planteó la propuesta de reorganizar todos los documentos con los que contaba la Asociación y así hacer una clasificación, ordenación y depuración teniendo en cuenta los estatutos y políticas de la empresa. La organización de los documentos desde el momento en que son creados o recibidos, tiene como objeto la localización rápida y efectiva de la información buscada, así como garantizar la conservación de los documentos.

Para el cumplimiento de la clasificación y ordenación se comenzó por la documentación personal de los socios mencionada anteriormente, primero se clasificó es decir fue agrupado por concepto o asunto, en otras palabras se separó la documentación de cada socio, y luego se ordenó en lo que respecta establecer una secuencia, que en este caso fue alfabética tomando como referencia los apellidos de los casi 500 socios con los que cuenta Asomoli.

Por otra parte también se organizó papelería de: socios retirados, recibos de caja, ingresos y egresos, lista de socios, cámara de comercio, acta de asamblea, apertura de cuenta de socios, certificado paz y salvo de socios, Dian, estatuto las molinera, informe financiero, licencia urbanista (resolución #274 15 sep. 2015), oficios radicados de licencia de construcción, solicitud de retiros de socios aprobados, solicitud de retiro de socios no aprobado, pre aprobado crédito a socio FNA, autorización de socios a familiares etc.

3.3 Archivar en carpetas

En este punto se hizo la sugerencia de poner la documentación de cada socio en una carpeta individualmente, ya que estos se encuentran en A-Z, sin embargo no pudo llegar a ser realidad ya que no contaban con el presupuesto para la compra de 500 carpetas, por consiguiente se decidió dejarla tal y como estaban anteriormente.

Con respecto a la otra documentación que es lista de socios, cámara de comercio etc. fue ubicada en carpetas por separado y posteriormente situada en un estante para archivo. Con el fin de facilitar su búsqueda fue creado un documento llamado relación de archivos, en donde se encuentra cada una de las carpetas con un número específico, por lo tanto a cada carpeta se le colocó una numeración en la parte de afuera siendo igualitarias, y así ahorrar tiempo a la hora de buscar un documento.

3.4 Apoyar en las diferentes actividades que realiza la asociación.

3.4.1 Ayudar a coordinar las diferentes actividades que se organicen.

Durante el tiempo de las pasantías en la asociación no se llevó a cabo ninguna actividad en general con los socios o con los empleados, pero si se logró concretar una propuesta para una mejor claridad del proyecto, sobre unas dificultades que se han venido presentado en el proyecto y para esto se planteó la idea de realizar una asamblea general citando a cada uno de los asociados o titulares de terreno para poder brindarles una mejor información y solución a todos los mal entendidos, también durante la asamblea cabe resaltar un punto a tocar con toda la

comunidad presente, el cual es recibir ideas, y opciones que pudieran brindar para así poder llegar a ser estudiadas y en lo posible llegar a un acuerdo definitivo para el beneficio de todos en el desarrollo del proyecto.

3.4.2 Colaborar con el desarrollo de las actividades a realizar en la asociación.

Haciendo la mayor claridad posible y ya mencionada anteriormente se quiere resaltar que para el desarrollo de la propuesta como actividad de la empresa se hará presencia dando un apoyo continuo durante toda la reunión, y así se logró llevar con total éxito la reunión para beneficiar a todos los asociados, se hizo presencia sin importar que ya haya culminado las pasantías, ya que dicha asamblea se realizó el 23 de enero, y como responsabilidad, compromiso y palabra hacia la gerente se ofreció ayuda en el tema de recoger la firma de todos los socios, para llevar un control de asistencia de dicha reunión.

En esta asamblea hubo mucha discusión y mucho desacuerdo por parte de los socios, ya que se les brindó la oportunidad de que hablaran y fueran ellos mismos quienes decidieran el futuro de la Asociación, y por medio de votación se tomó la determinación de entregar solamente las escrituras del terreno o lote sin construir, y cada uno se encargaba de hacer su vivienda.

Capítulo 4: Diagnostico final

Para hacer una clara y breve observación en el último diagnóstico de la Asociación “las molineras” se da a conocer que no se contaba con una buena y optima organización en la parte de archivo y esto dificultaba y atrasaba el trabajo al momento de realizar alguna búsqueda, esto no era posible realizarse ya que no tenían conocimientos sobre este tema, al iniciar las pasantías se llevó a cabo y como tarea primordial una capacitación que logre solucionar esta falencia y dicho curso o capacitación era con respecto a la organización de archivos de gestión, se logró una buena clasificación y ordenamiento de todos los archivos, brindando de esta manera un mejor manejo y facilidad de búsqueda, ahorrando tiempo y espacio.

Para concluir se quiere resaltar que el proyecto las molineras como así fue llamado ya tiene un gran avance el cual es del 70% y está a punto de culminar con todo lo propuesto a pesar de las dificultades presentadas, se han expresado más ideas que le den una solución temprana a estos problemas, y de igual forma por parte de la gerencia se están gestionando ayudas humanitarias o subsidios de vivienda.

Conclusiones

Para una buena y amable atención al público es necesario llegar a comprender, escuchar y ser atento con el socio o personal interesado en la asociación ya que en muchos casos llegan disgustados a hacer reclamos, o también llegan con información que no es precisa sobre la asociación, para esto se debe tener calma y posteriormente dar una temprana solución evitando una discusión entre ambos y mucho menos dejar esa inquietud o inconformidad sin resolverse ya que es la primordial clave del éxito y armonía en la Asociación.

Se realizó una organización general de todos los documentos de la Asociación clasificándolos, ordenarlos y haciendo un respectiva depuración de los archivos, con el fin de mejorar su facilidad de búsqueda y conservar los documentos en buen estado.

Se realizará una asamblea general con todos los asociados para el mes de enero del año 2018, como ya se encuentra estipulado para esclarecer inconvenientes presentados dentro de la realización del proyecto como lo era la constructora, a quien se le había apropiado la construcción del proyecto como tal y así también dar una charla informativa exponiendo dos puntos importantes los cuales son, adquirir solamente el terreno, o acceder al crédito por parte de la entidad bancaria, sumado a esto recibir los subsidios por parte del gobierno para personas con pocos recursos económicos y en capacidad de desplazamiento.

Recomendaciones

Compromiso y responsabilidad por parte de los empleados a la hora de orientar a los socios para no causarles confusiones ni mal entendidos que afecten la imagen de la Asociación, ya que con eso se pueden generar malas especulaciones y una errada información por parte de los socios.

Realizar las planificaciones de las diferentes actividades mediante un formato de control con el fin de llevar un orden, que es fundamental para la realización de asambleas.

Seguir cumpliendo ordenadamente con el trabajo de archivo para que haya una buena organización de documentos, y fácil manejo del personal a cargo. Esta labor será asignada a la secretaria quien es la encargada de recibir los documentos en la Asociación.