



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN
Y/O INTERVENCIÓN

**“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL
CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA DEL
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”.**

Proyecto de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o Intervención
presentada previa a la obtención del Título de: Licenciadas en Secretariado Ejecutivo
Gerencial.

Autoras:

Cayancela Iza Sonia Elisabeth

Saquina Molina Norma Graciela

Tutora:

MSc. Cueva Martha Cecilia

Latacunga – Ecuador

Febrero 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras Cayancela Sonia y Saquinga Norma declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: **“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”**, Lcda. Cueva Martha Cecilia siendo tutor (a) del presente trabajo; y eximimos expresadamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestras exclusivas responsabilidades.

.....
Sonia Elisabeth Cayancela Iza

C.I. 055001251-2

.....
Norma Graciela Saquinga Molina

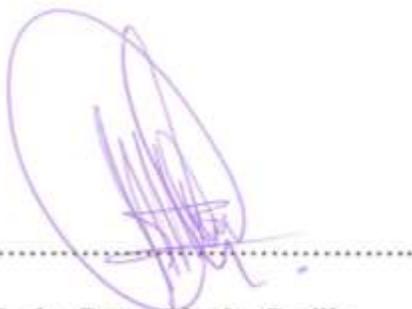
C.I. 050385609-8

AVAL DEL TUTOR DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL
CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA DEL
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”,**
de Cayancela Iza Sonia Elisabeth y Saquina Molina Norma Graciela, de la Carrera de Secretariado
Ejecutivo Gerencial , considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos
metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal
de Validación de Titulación que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la
Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero, 2019



Lcda. Cueva Martha Cecilia

C.I 1705022448

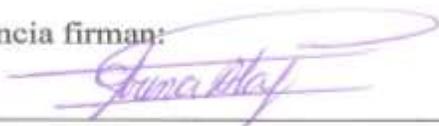
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial; por cuanto, las postulantes: Cayancela Iza Sonia Elisabeth y Saquina Molina Norma Graciela con el título: “**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención .

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero, 2019

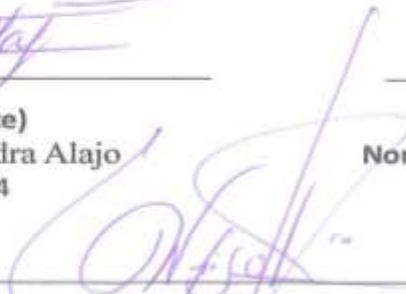
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Nombre: Ing. Alexandra Alajo
CC: 050221064-4



Lector 2
Nombre: Lic. Francisca Zambrano
CC: 050064405-9



Lector 3
Nombre: Ing. Wilson Travez
CC: 050185485-5

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de terminar una nueva etapa de mi vida y poder alcanzar un nuevo objetivo, a mi familia por brindarme su gran apoyo condicional y que nunca me dejaron sola para poder terminar todo lo que me propuse.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi, que me abrió las puertas para prepararme y ser una gran profesional.

A la Facultad de Ciencias Administrativas, por estar conformado de excelentes profesionales quienes día a día supieron prepararme inculcando sus conocimientos.

A la Lcda. Martha Cueva, quien supo guiarme a través de sus conocimientos que me fortalecieron para prepararme día tras día.

Sonia Cayancela

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a la Facultad de Ciencias Administrativas y a la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, por abrir sus puertas para el inicio de mi camino profesional y poder ser formado por los nobles y respetables docentes que tiene la institución, y de manera muy especial a la Lcda. Martha Cecilia Cueva por guiarme en cada paso del desarrollo del proyecto de Sistematización de la mejor manera, por sus sabios consejos y su gran paciencia, lo cual fue una gran experiencia compartir sus enseñanzas.

A mis padres, hermanos, esposo y a mi hija quienes fueron fuente de mi inspiración para el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Norma Saquina

DEDICATORIA

El trabajo realizado lo dedicado con mucho cariño a mis padres, ejemplo a seguir, a Dios por darme la oportunidad de alcanzar un nuevo objetivo y cuidarme en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi hijo Ian que ha sido motivo para cumplir con la meta propuesta.

Sonia Cayancela

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, que me iluminó y me llevó por el camino del bien, a mi madre Delia y mi padre Segundo que han sido mi guía en el transcurso de mi carrera, que con su compañía y fortaleza me han inspirado en mis continuas luchas ya que me han apoyado incondicionalmente en el difícil camino de la vida.

A mi esposo Iván por estar conmigo en las buenas, en las malas y sobre todo por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría y tristeza, a mi adorada hija Tiffany quien con su presencia fue el motivo importante que me impulso a culminar con mis sueños.

Norma Saquinga

TITULO: “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”.

Autores:

Cayancela Iza Sonia Elisabeth
Saquina Molina Norma Graciela

RESUMEN

El desarrollo del presente proyecto de las experiencias vividas se llevó a cabo en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, está ubicada en la Ciudad de Latacunga, sector el Loreto Av. Sánchez de Orellana y Márquez de Maenza, la misma que cumple con un rol muy importante de brindar servicios a las personas de bajo recursos económicos, es por ello que hemos visto la necesidad de analizar la experiencia práctica de Gestión Documental y Atención al Cliente externo e interno del Departamento de Asesoría Jurídica del MIES. Al transcurso de la experiencia se identificó que existe debilidad en Gestión Documental y Atención al Cliente, puesto que en ocasiones la información requerida por las asociaciones no era entregada de forma inmediata, motivo por el cual, los documentos que se encontraban almacenados no son ordenados con los respectivos sistemas de archivo ocasionando una mala atención al cliente por la pérdida de tiempo. Para cumplir con la investigación desarrollada se utilizó técnicas como la observación y entrevista con su respectivo análisis de resultados obtenidos para de esta forma rescatar el problema existente. Los resultados de este trabajo quedaron evidenciados en el registro de actividades semanales y la entrevista programada de gestión documental y atención al cliente. Es por ello que se ha visto la necesidad de aplicar los sistemas de archivo, con el propósito de mejorar el orden de los documentos y de esta manera permitir un acceso más rápido y eficaz a la documentación existente; estos sistemas ayudan a mantener un orden adecuado de los documentos existentes dentro del departamento ampliando los conocimientos para el encargado del Departamento de Asesoría Jurídica. Para cumplir con la investigación desarrollada en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del Departamento de Asesoría Jurídica, se utilizó técnicas como la observación y la entrevista, con su respectivo análisis de resultados obtenidos, para de esta forma resolver el problema existente.

Palabras claves: Gestión Documental. Atención al cliente, Sistematización



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Latacunga-Ecuador

TOPIC: “SYSTEMATIZATION OF EXPERIENCES INTO DOCUMENT MANAGEMENT AND CUSTOMER SERVICE EXTERNAL AND INTERNAL LEGAL DEPARTMENT AT ECONOMIC AND SOCIAL INCLUSION MINISTRY IN LATACUNGA CITY”

Authors: Cayancela Iza Sonia Elisabeth
Saquinga Molina Norma Graciela

ABSTRACT

The development project on experiences took place in Economic and Social Inclusion Ministry which is located in Latacunga City, Loreto Sector Av. Sánchez de Orellana and Márquez de Maenza Street. At the same, it fulfills as very important role in order to provide services to people with low economic resources. This kind of people was the motivation to analyze the practical experience into Document Management and Customer Service external and internal clients in MIES Department of Legal Advice. During the experience progress was identified a weakness in Document Management and Customer Service, since sometimes the information required by the associations. Thus, it was not delivered immediately. The reason was the stored documents that are not sorted with the right file system. This situation provoked bad customer service because the time waste. Observation and interview as techniques with their respective results analysis were applied to find the problem source. The results showed into weekly activities register and the scheduled interview for document management and customer service. This situation promotes the archiving systems has been seen, with the purpose to improve the documents order system. This way allowed a faster and more efficient access to reach the documentation required. These systems will help to keep an adequate order of the existing documents into the department. Also, it gets higher the knowledge for the person in charge at Legal Advice Department.

Keywords: Document Management, Customer Service, Systematization.



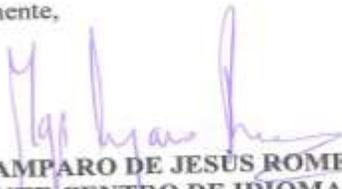
AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial Facultad de Ciencias Administrativas: Cayancela Iza Sonia Elisabeth y Saquinga Molina Norma Graciela cuyo título versa **"SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA "**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Febrero, 2019

Atentamente,


MGS. AMPARO DE JESÚS ROMERO PALACIOS
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 050136918-5



INDICE GENERAL

Contenido

| | |
|---|-----|
| Portada | |
| Declaración de autoría | ii |
| Aval del tutor | iii |
| Aprobación del tribunal de titulación..... | iv |
| Agradecimiento | v |
| Dedicatoria | vii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract | x |
| Aval de traducción..... | xi |
| 1.- Información general..... | 1 |
| 2.- Objetivos..... | 2 |
| 2.1. Objetivo General | 2 |
| 2.2. Objetivo Específicos | 2 |
| 3. Fundamentación teórica de la intervenció | 2 |
| 3.1. Gestión documental..... | 2 |
| 3.1.1. La gestión de documentos..... | 3 |
| 3.1.2. Tipo de documentos | 3 |
| 3.1.3. Principales valores de un documento..... | 4 |
| 3.2. El ciclo de vida de los documentos | 4 |
| 3.2.1. Documento | 5 |
| 3.2.2. Documentos administrativos..... | 6 |
| 3.3. Funciones de los documentos administrativos..... | 6 |

| | |
|---|----|
| 3.3.1. Características de los documentos administrativos..... | 7 |
| 3.3.2. Clasificación de documentos | 8 |
| 3.3.3. Archivo..... | 8 |
| 3.3.4. El archivo | 9 |
| 3.4. Archivística | 9 |
| 3.4.1. Documentos de archivo..... | 10 |
| 3.4.2. Funciones de los archivos | 10 |
| 3.4.3. Sistemas de archivo..... | 11 |
| 3.5. Tipos de archivo..... | 13 |
| 3.5.1. Clases de archivos..... | 14 |
| 3.5.2. El archivo en formato electrónico..... | 15 |
| 3.5.3. Planificación de un archivo de gestión de la documentación | 15 |
| 3.6. Fundamentos de atención al cliente | 16 |
| 3.6.1. Elementos de la gestión administrativa..... | 16 |
| 3.6.2. La gestión administrativa en la empresa | 17 |
| 3.6.3. La gestión administrativa del seguimiento a clientes..... | 17 |
| 3.7. ¿Qué es empresa?..... | 17 |
| 3.7.1. Imagen empresarial | 18 |
| 3.7.2. La imagen personal | 18 |
| 3.8. Atención al cliente | 18 |
| 3.8.1. Diferencia entre cliente externo e interno | 19 |
| 3.8.2. Las características de la atención al cliente dentro de la empresa | 19 |
| 3.8.3. Características de la atención al cliente | 20 |
| 3.8.4. Tipos de Atención al cliente..... | 21 |

| | |
|--|----|
| 3.8.5. La atención al cliente en la actualidad | 22 |
| 3.9. Servicio al cliente..... | 22 |
| 3.9.1. Tipos de Clientes..... | 23 |
| 3.9.2. Elementos que generan satisfacción del cliente..... | 23 |
| 3.10. Definición de la metodología..... | 24 |
| 3.10.1. Enfoque | 24 |
| 3.10.2. Nivel..... | 25 |
| 3.10.3. Diseño | 25 |
| 3.10.4. Descripción conceptual | 26 |
| 3.11. Métodos y técnicas..... | 27 |
| 3.11.1. Métodos..... | 27 |
| 3.12. Técnicas e Instrumentos..... | 27 |
| Las técnicas e instrumentos..... | 27 |
| 3.12.1. Observación | 27 |
| 3.12.2. Descripción de la forma de Registro de las experiencias..... | 28 |
| 3.12.3. Entrevista | 28 |
| 3.12.4. Análisis de resultados..... | 28 |
| 4.- Plan de acción..... | 29 |
| Análisis de la Tabla 1..... | 33 |
| 5.- Resultados de la intervención..... | 33 |
| 5.1. Entrevista aplicada a los cliente externos e internos | 35 |
| 6.- Descripción y contrastación teórica..... | 38 |
| 7.1. Diseño de la propuesta | 40 |
| 7.1.1. Descripción de la Propuesta..... | 41 |

| | |
|--|----|
| 7.1.2. Estrategias para mejorar la Gestión Documental y Atención al Cliente..... | 43 |
| 8.- Conclusiones y recomendaciones | 48 |
| 8.1. Conclusiones | 48 |
| 8.2. Recomendaciones..... | 49 |
| 9.- Bibliografía | 50 |
| 10. Anexos | 54 |
| Anexo 1..... | 54 |
| Anexo 2..... | 55 |
| Anexo 3..... | 56 |
| Anexo 3..... | 56 |
| Anexo 4..... | 57 |
| Anexo 5..... | 57 |
| Anexo 6..... | 58 |

1.- INFORMACIÓN GENERAL

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”.

Título tentativo del Proyecto:

Sistematización de experiencias de Gestión Documental y Atención al cliente externo e interno del departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la ciudad de Latacunga.

Fecha de inicio: Abril 2018

Fecha de finalización: Febrero 2019

Lugar de ejecución: La sistematización de experiencias se realizó en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Dirección Distrital 05D01, ubicado en las calles Sánchez de Orellana y Luis Fernando Ruíz (ex Instituto de la Niñez y la Familia – INFA) en el sector de Loreto, Latacunga.

Facultad que Auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Proyecto de investigación vinculado:

Equipo de Trabajo:

Tutor de Titulación: MSc. Martha Cecilia Cueva

Investigadoras: Cayancela Sonia y Saquina Norma

Área de Conocimiento:

Gestión documental y Atención al Cliente

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano y social.

Sub líneas de Investigación de la Carrera:

Sub líneas consideradas por la Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial para la ejecución de proyectos de sistematización son:

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

2.- OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Analizar la experiencia práctica de Gestión Documental y Atención al Cliente externo e interno del Departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Latacunga.

2.2. Objetivo Específicos

- Identificar las experiencias en Gestión Documental y atención al cliente en el departamento de Asesoría Jurídica del (Mies) de la Ciudad de Latacunga.
- Describir los procesos relacionados a gestión Documental y Atención al Cliente externo e interno, que se desarrollan en el Departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Latacunga.
- Caracterizar las estrategias en Gestión Documental y Atención al Cliente externo e interno que sean pertinentes al departamento jurídico.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN

3.1. Gestión documental

La gestión documental es de gran importancia en las empresas ya que nos permite controlar y organizar documentos necesarios para facilitar la búsqueda inmediata. “Gestión Documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (Russo, 2009, p.10). Dando a conocer que la gestión documental, es el conjunto de normas técnicas y conocimientos, esto permite administrar los documentos de todo tipo de una manera adecuada y correcta, las mismas que dentro de una organización podemos recibir y crear para facilitar la recuperación de información.

3.1.1. La gestión de documentos

Se conoce como el área de gestión administrativa la misma que se encarga de administrar la economía de las empresas. “Esto significa que el concepto de gestión de documentos, se define como el área de la gestión administrativa general encargada de conseguir economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y selección de los documentos” (Cruz, 2006, p. 17). Esto se refiere al mantenimiento de los documentos, al ciclo de vida completo que tiene cada documento, como también ve el bienestar y la economía de la empresa para así llegar al éxito más no al fracaso.

3.1.2. Tipo de documentos

Dentro de las empresas pequeñas encontraremos los principales tipos de documentos que se manejan según su necesidad, las mismas que son fundamentales para administrar, almacenar y recopilar información dentro de una empresa, negocio u organización.

Estos tipos son:

- Documentos administrativos y estratégicos.

Reflejan la gestión de la actividad comercial y personal de la empresa en su sector. Por ej. Escrituras, declaraciones de la renta, currículos, estudios de mercado, etc.

- Documentos técnicos.

Reflejan la actividad interna de la empresa. Por ej. Manuales de procedimientos, manuales de herramientas, normativas, etc.

- Documentos comerciales.

Reflejan la actividad empresarial y sirven para la captación de clientes. Por ej. Proyectos, presupuestos, catálogos, folletos, página web, etc.

- Documentos informativos.

Es la documentación externa a la empresa que aporta información y conocimiento del mercado. (Russo, 2009, p. 35- 36)

Cuando las empresas tienen el conocimiento sobre los tipos de documentos que se maneja a diario, es probable que se ordene los documentos de manera adecuada, para así tener mayor facilidad en la búsqueda de los mismos y dar un servicio adecuado a sus clientes y personas quienes lo necesiten.

3.1.3. Principales valores de un documento

Es importante conocer los principales valores de un documento que se maneja dentro de una empresa o institución, las mismas que a continuación mencionaremos:

- **Administrativo:**

La finalidad del documento es dejar constancia de una actividad determinada.

- **Fiscal o contable:**

La finalidad del documento es ser testimonio del cumplimiento de obligaciones tributarias o justificación de operaciones contables.

- **Legal o jurídico:**

Lo tienen aquellos documentos de los que se derivan derechos u obligaciones legales, o sirven de testimonio ante la Ley.

- **Informativo:**

La finalidad es servir de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad administrativa y también formar parte de la memoria colectiva.

- **Histórico:**

La finalidad del documento es servir de recurso primario para la investigación histórica. (París, 2015, p. 49)

Tomando en cuenta estos valores, sabemos lo importante que es conocer los documentos que se manejan y cuáles son los valores de cada uno de ellos para así poderlos aplicar en la institución o empresa redactándolos de una manera eficaz y eficiente.

3.2. El ciclo de vida de los documentos

Dentro de las organizaciones los documentos que se redactan, utilizan y archivan cumplen con un ciclo de vida útil hasta que tomen una decisión para que estos documentos sean expurgados.

Desde los años cincuenta del siglo xx el modelo teórico de la gestión documental asido el concepto de ciclo de vida de los documentos. Este se elaboró en la clara analogía con el desarrollo del organismo biológico, puesto que se consideró que estos documentos nacen (fase de nacimiento o crecimiento), viven (fase de mantenimiento y uso) y mueren (fase de disposición o expurgo).

La categorización del archivo es de suma importancia ya que es un método que facilita el proceso de los documentos y se divide en:

El archivo de gestión: Los documentos en la etapa de diligencia o los de usos frecuentes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas, es más conocido como archivo de oficina por lo tanto los documentos deben permanecer cinco años ya sea por las situaciones o el caso correspondiente.

El archivo intermedio: Es la fase de concentración o eliminación de los documentos cuyo uso para la gestión es hipotético, pero no seguro y se caracteriza por garantizar la instalación masiva de documentos a bajo coste. Las tramitaciones están concluidas, pero un recurso o el regreso sobre un asunto determinado puede hacerlas tornar a la fase anterior.

El archivo histórico: A partir de este momento, seleccionados por su valor informativo, histórico y cultural, se conservan a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones y, por ende, de la humanidad. (Cruz, 2011, p.28)

Cada documento cumple con un ciclo de vida que nacen, viven y mueren, es decir que cumple una vida similar a la de un organismo biológico, estos procesos son importantes ya que estos escritos se dividen en archivo de gestión, archivo intermedio y archivo histórico, en cada institución los documentos cumplen con el mismo ciclo de vida, cada uno de ellos cumple con una función importante hasta su debido tiempo.

3.2.1. Documento

Un documento es una evidencia material de un hecho o acto realizado dentro de una entidad, así como también podemos decir que los escritos son realizados por personas físicas, jurídicas, públicas o privadas. “Documento es un instrumento que contiene un texto que es el resultado de la actividad administrativa de una entidad, efectuada en cumplimiento de sus objetivos y finalidades” (García, 2008). De esta manera ya no sólo consideramos documentos a los textos, fotos, películas; sino también a los nuevos soportes multimedia, estos también son documentos que cumplen su determinada función en beneficio para las personas e instituciones quienes los necesiten y utilicen.

3.2.2. Documentos administrativos

Los documentos administrativos en entidades públicas y privadas. Estos documentos se llaman administrativos porque son elaborados por una entidad pública o privada, como también dentro de los documentos administrativos se encuentran los elementos básicos estos son encabezamiento, cuerpo y termino.

Es un documento administrativo se define como un documento elaborado por una entidad pública o privada cuya realización está condicionada por la realización de un hecho sobre terceras personas. Los elementos básicos que componen estos documentos son:

Encabezamiento: Está formado por el membrete el cual contiene los datos del remitente (nombre y apellidos, dirección completa), denominación del año, fecha, localidad, datos del destinatario, asunto que da lugar a la emisión de dicho documento y referencia. Se coloca en la parte superior del documento. Otros datos que aparecen en los membretes son el logotipo de la empresa, fax, teléfono o cualquier otro dato de interés para la organización.

Cuerpo: Situado en la parte central del documento, constituye el texto principal a través del cual se explican los motivos de su emisión. Suele estar dividido en varias secciones, cuyo número depende del tipo de documento del que se trate.

Término: Constituye la parte final del documento y se sitúa en pie del documento. Su contenido hace referencia a la firma, el sello e información anexa que pudiera acompañarlo. (Guirao, 2013, p.73)

Dentro de una organización para elaborar los documentos administrativos deben tener en cuenta cuales son los elementos básicos que componen los documentos, para así administrar los pergaminos de una manera adecuada.

3.3. Funciones de los documentos administrativos

Conocer las funciones principales de los documentos administrativos es esencial para que sirva de base para el desarrollo de los escritos estos son:

Constancia de un hecho: Con esta función se justifica la existencia del documento administrativo y se deja constancia del hecho que ha producido su elaboración, para que pueda ser consultado por aquellas personas que así lo requieran en el ejercicio de su actividad.

Comunicación: Los documentos administrativos sirven como medio de comunicación escrita ante entidades públicas y privadas, o áreas de la misma organización que los emite. Como esta comunicación es un hecho imprescindible en el desarrollo de las actividades empresariales, se puede deducir la importancia que supone su desarrollo. (Guirao, 2013, p.73)

Las funciones de los documentos administrativos son fundamentales para los escritos ya que nos permite tener constancia de un hecho y también nos sirve como medio de comunicación en las organizaciones.

3.3.1. Características de los documentos administrativos

Dentro de los documentos administrativos también tenemos las características que tienen cada escrito emitidos por organizaciones públicas o privadas.

En el caso de las entidades privadas destacamos que:

- Se elaboran para producir un resultado concreto establecido por el propio documento, como por ejemplo certificación de un hecho producido.
- Es la propia entidad privada la que los emite, siguiendo unas normas de elaboración que se especifican en la normativa para ciertos documentos como facturas, certificados, informes u otros.

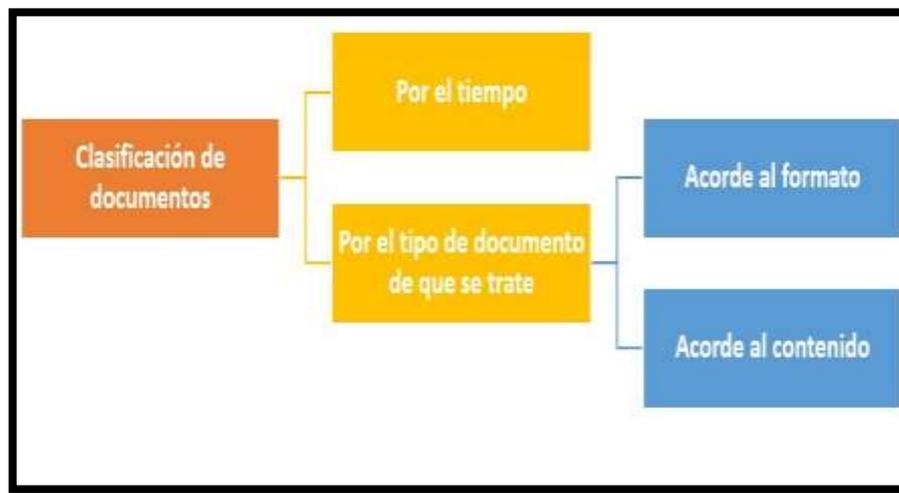
En el caso de las entidades públicas sus características están más definidas pues:

- Es de obligado cumplimiento que se redacten de acuerdo a los requisitos formales establecidos por la normativa que se encarga de su regulación. Son emitidos por el órgano administrativo competente.
- El resultado final de su elaboración responde a la realización de un hecho concreto que recae sobre terceras personas o sobre cualquier órgano de la propia entidad. (Guirao, 2013, p.73)

Tomar en cuenta estas características de los documentos que emiten las organizaciones públicas y privadas, es indispensable porque nos permiten destacar depende las entidades, en este caso las entidades privadas procesan para obtener un resultado y las públicas tienen la obligación de redactar de acuerdo a los requisitos.

3.3.2. Clasificación de documentos

Empresa tiene una manera adecuada para la clasificación de los documentos, es decir archivan para tener conservados hasta su debido tiempo. La clasificación de los documentos administrativos se realiza en base a las normas establecidas por la empresa para su correcta conservación, el método utilizado por las entidades se suele realizar en base a una combinación de letras y números que identifican al documento de manera eficaz que permite el acceso a sus datos en un momento determinado (Guirao, 2013). Cuando clasificamos los documentos tomamos en cuenta la combinación de letras alfabéticas y numéricas para la correcta administración de los documentos y la facilidad de su búsqueda.



Obtenido de: <https://www.clasificacionde.org/wp-content/uploads/2017/11/Clasificaci%C3%B3n-de-documentos.jpg>

3.3.3. Archivo

La palabra archivo se utiliza generalmente para designar a aquel lugar que tiene como finalidad la recopilación y conservación de documentos, usualmente producidos en otro lugar y como resultado de la concreción de sus respectivas actividades.

A pesar de la gran importancia que tienen los archivos para el desarrollo de la humanidad, son grandes desconocidos para el público en general e incluso para los propios profesionales de las ciencias de la información. La idea que se tiene de los archivos está, por lo regular, asociada a su imagen externa: sótanos húmedos, suciedad, amontonamiento, documentos que no se mueven por años, que nadie consulta y que no pasan de ser meros almacenes de papel. Por otra parte, el vocablo archivo es utilizado indistintamente para calificar edificios que atesoran documentos, muebles donde estos son depositados e incluso colecciones de documentos sin conexión alguna. Mena, 2005, p. 12).

Son documentos que se encuentran almacenados por varios años dentro de una institución pública o privada, estos archivos son guardados para referencias o escoger para proceder a guardar en una institución archivística.

El Archivo es un servicio o unidad administrativa dentro de la estructura de cualquier Institución, y bien organizado y gestionado es en sí mismo un sistema de información con respecto a dicha Institución y para los ciudadanos.

El archivo significa ‘guardar, almacenar, conservar’. Esta apreciación referida al Archivo se ha dimensionado a la hora de su uso por los lenguajes informáticos. Sin embargo, ya lo hemos dicho, ni la custodia, ni el almacenamiento, ni siquiera la conservación son suficientes para acotar el concepto de Archivo como institución del Patrimonio documental. El verdadero concepto de Archivo va ligado indisolublemente a los documentos, pero no a cualquier documento sino a los documentos de archivo, y sobre todo al servicio y utilidad de esos documentos para la sociedad. (Heredia, 2007, p. 105)

Tener en cuenta el concepto de archivo dentro de una empresa es lo ideal para la administración de documentos existentes, como idea final de fuente de información no ha abandonado a la idea de los archivos a lo largo de la historia de la humanidad, su cultura y su desarrollo.

3.3.4. El archivo

Habla de documentos que son enviados y recibidos de cualquier institución, las mismas que son ordenadas y conservadas por los mismos funcionarios de la institución.

Afirmo que el archivo es un conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas. La institución donde se reúnen los archivos, conserva, ordenan y difunden los conjuntos orgánicos de documentos para la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. (Heredia, 2007, p. 31)

Estos archivos son almacenados dentro de las instituciones, como también son manejados por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, los archivos también son organizados y cuentan con un ciclo de vida.

3.4. Archivística

La archivística es donde podemos administrar los documentos, como también podemos decir que es la ciencia que nos permite preservar la información contenida de los escritos.

La archivística engloba una gran variedad de archivos (existen servicios de archivos en casi todas las administraciones y buena parte de las empresas), abarca todo el ciclo vital de los documentos (no solo los históricos), se ocupa de todo tipo de documentos fijados en cualquier soporte y formato, incorpora instrumentos, procedimientos y metodologías para organizar los documentos desde que se generan. La Archivística es la ciencia de los archivos, y que como tal ciencia está integrada por un conjunto de conocimientos y de métodos para el tratamiento de los documentos y de los archivos. (Perpinyà, 2008, p. 33).

Dentro de la archivística existen dos funciones fundamentales para el desarrollo de la organización, estos son, clasificar y describir, como también la dentro de la archivística se aplica procedimientos para ser organizados.

3.4.1. Documentos de archivo

Mediante el archivo podemos definir que es de gran importancia y de una mejor manera de utilidad, archivar los documentos de manera adecuada y en orden para facilitar la información al archivero.

(López y Gallego, 2007) afirma que: “El documento es el objeto sobre el que el archivero realiza sus actividades profesionales, el componente básico alrededor del cual giran todas las funciones de un archivo. Por tanto, sin documentos no hay archivo ni archiveros” (p.44).

Las personas quienes laboran dentro de una empresa deben tomar en cuenta que es de gran importancia disponer de un archivero ya que es el encargado de ordenar los documentos pertinentes que posee dentro de la organización o institución para facilitar la búsqueda de escritos de manera eficiente y eficaz.

3.4.2. Funciones de los archivos

Dentro del archivo también es importante conocer cuáles son las funciones que tiene el archivo, aplicar estos aspectos en el archivo permite seleccionar, describir, clasificar y conservar.

Las funciones de los archivos han sido tradicionalmente definidas como las compendiadas en los tres aspectos siguientes: seleccionar, describir, conservar y servir los documentos.

- Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa, durante ese período de máxima utilidad para la gestión administrativa de las oficinas y para la toma de decisiones.
- Asegurar la transferencia corriente por parte de las oficinas.

- Aplicar los principios y técnicas de la valoración para, transcurrido un tiempo, seleccionar los documentos que por su valor van a ser conservados indefinidamente, y destruir el resto.
- Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación en sus distintas etapas, de acuerdo con los principios de la archivística.
- Describir la documentación para hacer fácilmente accesible la información, mediante los distintos instrumentos de descripción documental y valiéndose de las ventajas ofrecidas por las nuevas tecnologías.
- Instalar adecuadamente los documentos mediante locales y equipamiento que garanticen su conservación íntegra en el tiempo.
- Asegurar que estas y cuantas funciones desarrolle el archivo, queden firmemente establecidas y documentadas. (Mena, 2005, p. 18-19)

Tomando en cuenta estos aspectos nos permitirá mantener en orden los archivos que se encuentren dentro de la institución u organización, al aplicar estos aspectos permitirá que los archivos estén organizados y conservados.

3.4.3. Sistemas de archivo

Los sistemas de archivo son importantes para ordenar y clasificar documentos de manera eficiente y eficaz, cada institución debe manejar un sistema adecuado para el documento que se encuentren en la institución.

Normas y sistemas de clasificación Para que el trabajo de clasificación sea más eficiente, se deberá elegir entre todas las opciones que existen, pero partiendo de unas normas o recomendaciones generales. Se debe elegir un orden de clasificación que sea fácil de comprender y sencillo de utilizar. El sistema elegido debe ser apropiado a las necesidades de cada empresa o departamento; además, debe simplificar al máximo la entrada de documentos, siendo susceptible de ampliación en el futuro. En caso de duda se debe utilizar la clasificación alfabética. Sistemas de clasificación Existen diferentes sistemas de clasificación que podemos resumir en los siguientes:

- Alfabético:

El sistema alfabético permite clasificar usando la letra del alfabeto y el orden que ocupa ésta; para la utilización de este método será necesario determinar una palabra principal que será la que defina el criterio de ordenación.

- Numérico:

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

- Alfanumérico:

Se emplea para calificar a aquello que se compone de números, letras y otros tipos de símbolos. En concreto, la noción alude a la combinación de letras del alfabeto romano (también llamado alfabeto latino), números arábigos y otros caracteres.

- Geográfico

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

- Cronológico:

Mediante este sistema podemos clasificar los documentos en función de la fecha (emisión, expedición), ubicando éstos en orden cronológico. Este puede ser el caso de las facturas a clientes o proveedores, que suelen archivarse en carpetas por años y de forma cronológica. Como inconveniente, este sistema obliga a conocer la fecha del documento para su localización. (Lobato, 2013, p. 169-173)

- Por asunto

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

Los sistemas de archivo son muy importantes dentro de una institución sea pública o privada, además estos sistemas nos permiten la clasificación de archivo de grandes cantidades de documentos, al aplicar estos sistemas nos ayuda a tener una búsqueda inmediata sobre documentos necesarios de una empresa.

3.5. Tipos de archivo

Dentro de una empresa es importante conocer los tipos de archivo que existen, estos tipos son importantes ya que nos ayuda a identificar y a tener una búsqueda inmediata sobre los documentos necesarios.

Tipos de archivos Existen distintos tipos de archivos en función del propósito al que se destinen. Así, podemos encontrar:

- Archivo de documentos.

Los archivos de documentos son un tipo de archivo de datos texto o binario, utilizados para almacenar documentos con formato, es decir que pueden incluir texto, imágenes, videos, tablas, gráficos, múltiples páginas, o enlaces a otros documentos.

- Archivo de microfilm.

Los sistemas de archivos de papel suelen requerir unos espacios que pueden ser costosos para la empresa. Una alternativa es utilizar microfotografías para reducir el tamaño del documento original, grabando la imagen en una película. La empresa necesitará adquirir un equipo para realizar las microfotografías y poder visualizarlas posteriormente, con un lector que agrande la imagen y la proyecte sobre una pantalla.

- Archivo informatizado:

La información se almacena en el ordenador, en la memoria central o en cualquier soporte externo. Consiste en la conservación de gran cantidad de documentos. Uno de los objetivos dentro de los muchos que existen de que se conserve determinadas clases de documentos, es que la misma legislación de muchos estados lo exige, siempre con la finalidad de ser presentados cuando se requiera. Pero aclaramos que este no es el caso de todos los tipos de documentos. (Blanco, 2013, p. 174)

La finalidad última de cualquier archivo es lograr que los documentos que serán de gran utilidad, se conserven debidamente, ordenados y clasificados. La eficacia de un archivo se mide por la rapidez con que se encuentra lo que se busca.

3.5.1. Clases de archivos

Para tener bien organizado los archivos es importante conocer las clases de archivo, para aplicar deben tomar en cuenta las clases más apropiados para cada empresa esto permitirá tener organizados los archivos y documentos.

Clases de archivos Podemos clasificar los archivos atendiendo a distintos criterios, puesto que las empresas e instituciones gestionan distintos tipos de archivos. Algunas de las clasificaciones más frecuentes son las siguientes:

Por su ubicación dentro de la organización, podemos hablar de:

- Centralizado.- Corresponde al archivo que presta servicio y centraliza todos los documentos de la organización.
- Descentralizado.- Cuando cada una de las unidades que conforman una organización tienen sus propios archivos.
- Mixto.- Son archivos descentralizados con control central. Cuando la organización posee un archivo central y varios descentralizados controlados y/o coordinados bajo las instrucciones y normativa del central.

Por su contenido: Los archivos según su productor pueden dividirse en:

- Público.- Los que custodian y sirven los documentos, generados por las entidades públicas en el ejercicio de sus competencias, y que tienen a su cargo la gestión documental. Servirían a todas las empresas e Instituciones del Estado. Según su actividad pueden ser judiciales, militares, municipales etc.
- Privado.- son aquellos que custodian los documentos generados por personas físicas o jurídicas de naturaleza privada en el ejercicio de las funciones y actividades que les son propias. Serían los archivos de empresas, personales (de particulares) etc. Como su propio nombre indica pertenecen al ámbito privado de empresas y particulares. (Guerrero, 2013, p. 8-11)

Conocer las clases de archivo es de mucha importancia porque nos permite organizar de manera apropiada, mantener en orden nos permite facilitar la búsqueda de los documentos existentes de manera inmediata.

3.5.2. El archivo en formato electrónico

Estos archivos son documentos electrónicos que permanecen dentro de los dispositivos electrónicos, por ello los documentos deben tener mantenimiento y ser protegidos para que no sean infectados de virus, y así no pierdan la información que se encuentre dentro del dispositivo electrónico.

Son aquellos que emplean un soporte digital y no poseen una ubicación material. Hoy en día existen muchas clases de soportes electrónicos y digitales, y para su adecuada utilización se deben seguir las instrucciones dadas por los fabricantes, teniendo especial cuidado para que la información contenida en ellos esté libre de virus informáticos y se realicen de forma correcta las copias de seguridad. (Guerrero, 2013, p. 14)

Al mantener los documentos dentro de los dispositivos electrónicos tenemos la facilidad de buscar la información necesaria este nos permitirá la búsqueda inmediata y ahorrar el tipo pertinente.

3.5.3. Planificación de un archivo de gestión de la documentación

Dentro de una empresa es necesario aplicar un plan de trabajo, esto deberán aplicar los responsables de la oficina, para tener una buena planificación deben tomar en cuenta las técnicas adecuadas.

Para planificar un archivo de gestión es necesario elaborar un plan de trabajo. Este plan necesita unas técnicas adecuadas, así como la implicación de todos los responsables de la oficina.

El plan de trabajo exige:

Reunión de trabajo con todos los responsables de la oficina u organización. Es imprescindible la intervención de todo el personal para localizar los inconvenientes que muestra el archivo. Se podría utilizar un cuestionario para revelar la situación en la que se encuentra el archivo.

Recopilar información, tanto del organismo como de la documentación que genera. Por lo tanto, será fundamental identificar el organismo, conocer su estructura organizativa, objetivos y competencias. (Guerrero, 2013, p. 34)

El plan de trabajo es importante dentro de una organización, la misma que nos permite planificar, reunir y recopilar información de los archivos que se encuentren dentro de la empresa y solo de esta manera nos permitirá una búsqueda rápida y efectiva.

3.6. Fundamentos de atención al cliente

La gestión administrativa es un proceso que permite alcanzar los objetivos establecidos dentro de una empresa. DAFT, Richard (2007): “la gestión administrativa logra consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz planeando, organizando, dirigiendo y controlando los recursos” (pág. 5). La gestión es un aporte fundamental que determina el correcto uso de seres humanos y de más recursos que tiene a su disposición la empresa.

3.6.1. Elementos de la gestión administrativa

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: planeación, organización, ejecución y control.

Planeación.- La planeación indica donde quiere estar la empresa en el futuro y la manera de llegar allí. Planeación significa definir las metas del desempeño futuro y seleccionar las actividades y recursos necesarios para alcanzarlas.

Organización.- La organización consiste en asignar las tareas, en agrupar las actividades en departamentos y en asignar la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección.- La dirección consiste en usar la influencia para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales. Dirigir significa crear una cultura y valores compartidos, comunicar las metas a los empleados mediante la empresa e infundirles el deseo de un desempeño excelente. Al dirigir se motiva a los departamentos y divisiones enteras, lo mismo que a quienes colaboran directamente con el jefe. En una era de incertidumbre, de competencia internacional y de creciente diversidad de la fuerza de trabajo, la capacidad de moldear la cultura, de comunicar metas y de motivar es indispensable para el éxito.

Control.- significa vigilar a las actividades de los empleados, determinar si la empresa se dirige a la consecución de sus metas y tomar las medidas correctivas que vayan necesitándose. Los directivos deben asegurarse que la empresa se dirija a la obtención de sus metas. (Caldas,2015, p. 28)

3.6.2. La gestión administrativa en la empresa

Las empresas u organizaciones cumplen con un rol muy importante para los clientes ya que realizan varios procesos siempre y cuando lo realicen de una manera adecuada.

Toda empresa necesita en su funcionamiento diario, ya sea por exigencias legales o por propia organización interna, llevar a cabo una serie de procesos que se reflejan en la documentación administrativa. La gestión administrativa de la empresa se encarga de que dicho proceso se haga de la manera más eficaz y eficiente posible, para lo que ha de cumplir una serie de premisas. (Caldas, 2017, p. 13)

No basta con presentar nuevas e innovadoras formas identificadas en producto o servicio al mercado, que simplemente satisfagan sus necesidades, sino que estos deben contener un alto contacto directo o indirecto con él y que permita satisfacer las expectativas generadas de cada cliente ya sea externo e interno.

3.6.3. La gestión administrativa del seguimiento a clientes

Los beneficios que brinda la empresa ayudan a potenciar a los clientes convirtiéndoles en cliente fieles a la marca de la empresa.

El valor percibido por un cliente se debe no sólo a la calidad del producto y servicio contratado, sino también a la atención recibida por la empresa proveedora del bien. Una empresa que “cuida” a su cliente, lo fideliza con acciones promocionales y busca la información que le puede transmitir un cliente tras la compra- venta información de interés para la empresa, que busca mejorar su producto. (Domínguez, 2014, p.24)

La empresa debe cuidar a sus clientes brindando servicio de calidad, como también la información debe ser relevante y precisa en cuanto a la información requerida los clientes.

3.7. ¿Qué es empresa?

Presta servicios en la institución, de las cuales las personas se sientan a gusto con la información requerida. Caldas & Heras (2017) afirma: “La empresa como unidad económica que, a partir de la combinación organizada de diferentes factores materiales y humanos, produce un bienestar o un servicio destinado a conseguir un beneficio económico” (p.24). La empresa realiza varias actividades

con el fin de generar gastos y ganancias económicas, como también satisfacer las necesidades de los clientes.

3.7.1. Imagen empresarial

Considerar una queja como una experiencia que ayuda a mejorar las actividades por realizar. “Si somos capaces de atender una queja o una reclamación de manera óptima, y además salir beneficiados de la adversidad aparente, nos podemos apuntar un buen tanto a la imagen de la empresarial” (Arenal, 2018, p.2). A pesar de las dificultades que se nos presente debemos brindar un buen servicio a través de una buena actitud, se debe ser positivo hacia los clientes, pese a quejas o reclamos que realicen.

3.7.2. La imagen personal

La imagen personal cuenta mucho en la entidad que residamos desempeñando un cargo en especial la secretaria debe ser cuidadosa en su imagen.

Actualmente, la imagen de la persona conforma un tanto por ciento muy importante del total de la comunicación que se expresa a los demás, ya que como se ha visto también la ropa, el estilo personal, la limpieza e higiene, el pelo y el olor de una persona determinara la imagen que los demás perciben de ella (Mateos, 2012, p.57)

Hay que cuidar nuestra imagen en todo ámbito laboral ya que la imagen lo dice todo, como también el aseo es indispensable para cada persona.

3.8. Atención al cliente

Para los clientes una buena atención suele ser primordial, ya que ahí se demuestra la carta de presentación e imagen de la empresa.

La atención al cliente dentro de la carta de servicios al cliente de una empresa, el sistema de atención al cliente es el principal de todos ellos; por tanto, debe ser objeto de un análisis más amplio. Para ello, en este apartado se abordan los elementos básicos de la atención al cliente. El proceso de atención al cliente es posterior a la realización de la venta, por lo que sus funciones de posventa fundamentales son:

- Informar a los clientes de todo aquello relacionado con la empresa que sea de su posible interés.
- Coordinar la aplicación de la carta de servicios a los clientes.

- Gestión de quejas, reclamaciones y devoluciones. (Lobato & Lobato, 2013, p.196)

La información hacia el cliente debe ser relevante ya sea del producto o servicios que presta la institución, para la satisfacción del cliente con respecto a los servicios de los mismos.

Ofrecer o brindar una atención adecuada ayuda a la empresa a ser exitosa y eficientes “Atender al cliente y reconocer sus necesidades es fundamental para dar una buena imagen en la empresa” (Tarodo, 2014, p. 162). El estudio de la segmentación de marketing es importante para conocer las necesidades que tiene cada cliente interno o externo.

3.8.1. Diferencia entre cliente externo e interno

Tanto el cliente externo e interno suelen ser importantes para la empresa, saber brindar la atención que se requiere ayuda a que el cliente se sienta importante.

El cliente externo goza de poder de elección pues su oferta para el proveedor es escasa, mientras que el cliente interno rara vez tiene poder de elección pues su oferta es abundante y lo que demanda escaso. (Pérez & Garcia, 2009, p.7)

El cliente interno tiene la facilidad de relacionarse con la institución o empresa mientras que el cliente externo no pertenece a la entidad suelen ser fieles a pesar de la distancia en la que se encuentra.

3.8.2. Las características de la atención al cliente dentro de la empresa

Las características que se presenta a continuación ayudan a conocer a profundidad de la importancia que tiene la atención al cliente dentro de la empresa permitiendo la oferta y demanda de los bienes y servicios de los mismos.

- **Diferenciación:**

El mercado competitivo actual oferta bienes y servicios cada vez más parecidos y a precios similares para cada segmento de consumidores. La atención al cliente se convierte en una herramienta básica que permite ofrecer y ofertar un valor añadido al cliente con respecto a la competencia.

- **Conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes :**

Es necesario conocer con profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas de forma que perciban como mínimo aquello que esperaban recibir

a cambio de su dinero y que encuentren en el mercado aquellos productos que realmente satisfagan sus necesidades.

- **Flexibilidad y mejora continua:**

Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para ello.

- **Orientación al trabajo y al cliente:**

Los trabajos que implican atención directa al cliente integran el componente técnico propio del trabajo desempeñado con un componente humano derivado del trato directo con personas. Una correcta atención al cliente debe combinar ambos: saber hacer y saber estar.

- **Plantearse como meta la atención al cliente la fidelización:**

Es más rentable y difícil retener a los clientes actuales que captar nuevos clientes. Para lograr la fidelización de los clientes hay que buscar nuevos valores asociados al producto para que éstos puedan sentirse satisfechos e infravalores otras variables como pueden ser el precio, la distancia que son recordadas por la competencia.

- **Canales Digitales:**

El crecimiento de los equipos dedicados a la atención al cliente en las redes sociales, los foros y comunidades contribuyen a la optimización y la eficiencia del servicio. (Arenal, 2017, p.7)

Una sonrisa hacia los clientes dice mucho de la imagen que entrega la empresa, la actitud debe ser siempre positiva a pesar de los problemas que se presenten, como también día a día ir actualizando la tecnología para ofrecer los productos por los medios tecnológicos.

3.8.3. Características de la atención al cliente

La atención al cliente debe estar enraizada en la cultura de la organización, entre las características más importantes de la atención al cliente están:

Intangibilidad: significa que no se puede apreciar con los sentidos antes de que tenga lugar.

Inseparabilidad: esta característica está asociada a la inseparabilidad de los servicios de la persona del vendedor, que es quien los produce, significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume.

Heterogeneidad o variabilidad: que los servicios sean heterogéneos significa que son difíciles de estandarizar. Un mismo servicio puede variar según quien lo proporcione. Es perecedera: no se puede almacenar. (Escudero, 2015, p.6)

Los servicios que presta la institución para que sea duradera depende del servicio a los clientes, si el producto lo consume o adquiere con frecuencia durara caso contrario puede variar según la situación u objetivo que tenga el consumidor.

3.8.4. Tipos de Atención al cliente.

Los servicios de atención al cliente se pueden ofrecer mediante la:

- **Atención presencial:**

Se produce un encuentro físico con el cliente, sin las barreras ni interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico. Se da contacto visual y el lenguaje no verbal desempeña papel muy importante.

- **Atención telefónica:**

Exige que se cumpla una serie de normas no escritas si se desea lograr la plena satisfacción. El hecho de que no podemos observar las posibles reacciones del interlocutor hace que tengamos que poner más esfuerzos y demostrar una actitud diferente a la presencial.

- **Atención virtual:**

Con la entrada de las nuevas tecnologías y el auge del comercio electrónico se está imponiendo una vía alternativa para efectuar las compras. Ya sea por correo electrónico o a través de la misma web donde se ofrecen los productos, el cliente, en este caso, valora la atención recibida por otros parámetros. (Escudero, 2015, p.12)

La atención al cliente presencial, telefónica y virtual son muy importantes ya que nos permite mantener en contacto con el cliente por varios medios de comunicación, ofrecer los servicios que presta la empresa ya sea la venta del producto o información que requiera de la institución pública o privada.

3.8.5. La atención al cliente en la actualidad

Es una necesidad primordial la atención hacia los clientes dentro de la institución donde se ofrecen varios servicios. “En la actualidad la atención al cliente es un requisito obligatorio dentro de cualquier compañía. De este modo, todos los empleados deben prepararse para ofrecer a sus clientes un trato preferencial, personal y dinámico” (Arenal, 2017, p.7). Hoy en día la atención al cliente es imprescindible, donde los empleados deben capacitarse para brindar un servicio adecuado a los clientes o consumidores, de esta manera serán fieles a la marca o institución por la satisfacción de una atención recibida.

3.9. Servicio al cliente

La manera de actuar al frente de un cliente debe ser agradable y brindar la atención que requieren correctamente. “El servicio al cliente es una filosofía en que todos los empleados sienten y actúan para crear clientes satisfechos” (Lefcovich, 2009, p.12). Los clientes se merecen la atención necesaria y un trato adecuado, para que el cliente confíe de la información brindada acerca de los servicios que presta la empresa o institución.

Un buen servicio al cliente es muy importante para los consumidores ya que adquieren dichos productos en distintas empresas así satisfaciendo sus necesidades. Lobato & Lobato (2013) afirma:

Que el servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa al cliente con el fin de que obtenga los productos precisos para satisfacer sus necesidades en el momento y lugar adecuados. Se puede considerar que el servicio al cliente es una herramienta potente y muy importante del marketing actual. (p.195)

El servicio al cliente ayuda a relacionar y estudiar qué tipo de consumidor adquiere el producto en el tiempo y momento adecuado es así que permite estar en contacto con los clientes y la empresa.

3.9.1. Tipos de Clientes

Conocer los tipos de clientes que existe dentro de la empresa es fundamental, normalmente se presentan dos tipos de clientes:

- **Clientes Actuales:**

Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado.

- **Clientes Potenciales:**

Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros. (Thompson, 2006, p. 2)

Se debe cuidar tanto de los clientes actuales como de los potenciales ya que representan ingresos para la empresa sean de manera permanente, al igual que a corto, mediano o largo plazo, para beneficio de la empresa o institución. Esto como consecuencia de conocer que clases de clientes existen.

3.9.2. Elementos que generan satisfacción del cliente

Los elementos que generan satisfacción del cliente, de forma que este considere que existe una excelente atención, son múltiples y afectan a diversos aspectos, que pueden ser algunos de los siguientes:

- Cortesía y amabilidad de los empleados.
- Tiempos de espera cortos de recepción de los servicios.
- Dedicación del tiempo que cada cliente considera oportuno para él.
- Disposición de la organización para resolver problemas.
- Eficacia en la resolución de conflictos.
- Rapidez en la entrega de servicios. (Mateos, 2012, p.64)

Para la satisfacción de los clientes se debe tomar en cuenta los elementos mencionados por el autor, ya que eso ayudara a la empresa a obtener clientes fieles, el respeto hacia el cliente es muy importante en sus gustos y preferencias.

3.10. DEFINICIÓN DE LA METODOLOGÍA

Para lograr transformar la experiencia en conocimiento, al igual que para cualquier propósito se requiere trabajar con los métodos necesarios; es decir con una herramienta que nos ayude a realizar mejor las actividades que nos permita llegar más fácilmente al resultado que buscamos.

La metodología y las técnicas de la investigación empírica son herramientas para la resolución de problemas científicos. Por tanto, si se quiere efectuar una investigación empírica es necesario saber, de que herramientas se dispone y cuando es posible aplicarlas. (Klaus, p.7)

Mediante la utilización de la metodología ayuda a seguir los pasos para lograr el objetivo de la sistematización mediante la utilización de métodos y técnicas.

3.10.1. Enfoque

El enfoque en el que se sustenta el presente trabajo de sistematización de experiencia práctica corresponde al cualitativo, permite evaluar el desarrollo natural de los sucesos, además busca obtener principalmente la dispersión o expansión de los datos e información, ya que, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad.

La utilización del método o técnica dentro de la investigación es muy importante. Los métodos cualitativos son los que enfatizan conocer la realidad desde una perspectiva de incidir, de captar el significado particular que a cada hecho atribuye su propio protagonista, y de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático (Ruiz, 2012, p.17).

La metodología mencionada el autor nos permite recopilar la información mediante la descripción de la observación realizada.

Se optó por el enfoque cualitativo para la sistematización de experiencia práctica, ya que permite obtener y recopilar las experiencias adquiridas en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, luego analizar las razones o motivos que está provocando y generando el problema, y así aportar ideas y opiniones por parte de las investigadoras para formular propuestas que en el futuro permitan superar las falencias que pudieran existir dentro del Departamento de Asesoría Jurídica de MIES.

3.10.2. Nivel

El trabajo de sistematización de experiencias que se desarrollará con la utilización del método descriptivo ya que se realiza una exposición detallada de la realidad de la experiencia vivida.

El método descriptivo busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores. Se refiere a un método cuyo objetivo es exponer con el mayor rigor metodológico, información significativa sobre la realidad en estudio con los criterios establecidos. (Abreu, 2014, p.4)

De acuerdo a la sistematización de experiencias se utilizará el método descriptivo, a través de la observación y la descripción de los hechos para detallar, exponer y evidenciar las experiencias relacionadas al objeto de sistematización; permitiendo contar con información real y verdadera, sin afectar la estructura y comportamiento de quienes conforman dicho departamento.

3.10.3. Diseño

El método no experimental es observar las falencias que existen dentro de la organización, para después analizar las situaciones o errores que cometen dentro de la institución u organización.

La investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, si no que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. (Toro & Parra, 2005, p. 158).

El método permitirá que la investigación no pueda ser manipulada al instante las dificultades que existen dentro de la institución, luego analizar el contenido natural de cualquier entidad.

En la sistematización de experiencias existe la necesidad de que este método no experimental se aplicará mediante el proceso de la observación, como también las falencias y las reacciones del personal que laboran dentro de la institución, así como también de las personas que acuden a pedir información sobre las asociaciones de cada una de ellas, tomando en cuenta lo que sucede dentro de la institución, posteriormente proceder y analizar los efectos recopilados de la investigación ejecutada para la realización del informe final.

Se debe recordar que el método no experimental trata de recopilar datos y observar lo que sucede dentro de la institución en la que se realiza la sistematización de experiencias, más no manipular o realizar cambios de las variables existentes dentro de un contexto natural.

3.10.4. Descripción conceptual

La sistematización es una interpretación crítica de las experiencias vividas dentro del Departamento de Asesoría Jurídica, como también permite clasificar y ordenar datos reales que se obtendrá dentro de la investigación.

La palabra sistematización se refiere principalmente a clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones, a ponerlos en sistema. Es la noción más común y difundida de este término. La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explica la lógica del proceso vivido en ellas los factores que intervienen, como se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo (Acuña, 2016, p. 5).

Se puede conocer a la sistematización como métodos o datos sobre un asunto que se hayan ordenado y clasificado, y de esa manera se describiera sobre los sucesos reales que existían dentro de la Institución.

¿Para qué sirve sistematizar experiencias?

La experiencia permitirá conocer el estado en el que se encuentra la Institución, de esta manera obtener conocimientos necesarios para sistematizar.

Podemos sistematizar nuestras experiencias con distintos objetivos y utilidades. Por ejemplo: Para comprender más profundamente nuestras experiencias y así poder mejorar, descubrir aciertos y errores formas de superar obstáculos y dificultades o equivocaciones repetidas, de tal forma los tomamos en cuenta para el futuro (Acuña, 2016, p. 7).

Al sistematizar las experiencias vividas permite ordenar y clasificar la información y de esta manera mejorar.

El proceso de sistematización y automatización del Archivo constituye un proyecto de naturaleza compleja y prolongada, cuya materialización depende tanto de los esfuerzos internos, como de la

integración de las dependencias y facultades a los cambios necesarios para su efectiva implementación en el contexto de un futuro Sistema de Archivo (Navas, 2010 p, 320).

3.11. Métodos y técnicas

3.11.1. Métodos

Es un proceso que va de lo particular a lo general además de ser un procedimiento de sistematización.

El método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo (Abreu, 2014, p.6)

El método de investigación dentro de la sistematización de experiencias, es el método inductivo el cual nos permite plantear y analizar las ideas que tiene cada persona, nos orientara a buscar una manera apropiada para lograr los objetivos.

3.12. Técnicas e Instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaran en la sistematización de experiencias realizadas en el Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Ciudad de Latacunga, se mencionara a continuación:

3.12.1. Observación

En la empresa o institución es importante la observación ya que mediante la observación podemos describir los hechos que suceden dentro de la misma.

En la investigación social o de cualquier otro tipo, la observación y fundamentalmente los registros escritos de lo observado, se constituyen en la técnica e instrumento básico para producir descripciones de calidad. Dichos registros se producen sobre una realidad, desde la cual se define un objeto de estudio. Vale la pena destacar que tanto la observación como el registro se matizan en el terreno, en el que la experiencia y la intencionalidad del investigador imperan sus cuestionamientos. (Bonilla y Rodríguez, 1997, p. 118).

De esta manera se logrará narrar los hechos que suceden dentro de la Institución, como, por ejemplo, verificar escritos que tengan problemas de redacción, tomando en cuenta que dicha información siempre debe ser verificada antes de su finalización o publicación.

Es por ello que se ha visto la necesidad de aplicar la técnica de la observación, la misma que permitirá contar los hechos o sucesos reales que existen dentro de la institución, de esa manera se buscará estrategias para tratar los problemas o dificultades que existen dentro de la organización, porque aporta mucha información pertinente al objeto de sistematización, de manera rápida y complementaria.

3.12.2. Descripción de la forma de Registro de las experiencias

El instrumento que se desarrolló para esta técnica fue el registro de actividades semanales, ya que mediante este instrumento se realizara una recopilación y verificación adecuada de la información dentro de la institución del (MIES), tomando en cuenta la importancia de esta herramienta para el registro adecuado.

3.12.3. Entrevista

Por medio de la entrevista se podrá acceder a información que no obtenemos por la observación directa de ciertos hechos, ya que permitirá conocer el mundo interior del ser humano, sus sentimientos, opiniones, ideas creencias y conocimientos.

La entrevista es otro de los procedimientos y técnicas utilizadas para la recogida de información. Se diferencia del cuestionario en que suele realizarse de modo individual, y oral, con la presencia del entrevistado y el entrevistador, aunque también grupal, y añade la posibilidad de profundizar en las cuestiones o preguntas que realiza el entrevistador al entrevistado (Martínez & Galán, 2005, p.244).

La técnica de la entrevista nos orienta a obtener información de manera oral sobre hechos vividos, como también nos ayuda a aclarar las experiencias vividas.

En la sistematización de experiencias es factible aplicar la técnica de la entrevista, la misma que permite recoger información real de modo individual para recopilar datos donde el entrevistador aplique al entrevistado y así buscar la manera de resolver los problemas que existan dentro de la institución.

3.12.4. Análisis de resultados

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información necesaria, el análisis de resultados permitirá obtener resultados favorables y precisas para el equipo de investigadoras.

El procedimiento de datos incluye las funciones de edición y codificación. La edición comprende la revisión de los formatos de datos en cuanto a la legibilidad, consistencia y totalidad de los datos. La

codificación implica el establecimiento de categorías para las respuestas o grupos de respuestas. (Kinneer y Taylor, 1993, p. 49)

Dentro del análisis de datos las funciones de edición y codificación son importantes dentro de la investigación, ya que permitirá obtener un resultado inmediato en la sistematización de experiencias, de esta manera buscar soluciones, estrategias o propuestas que puedan ayudar a la investigación.

Adicionalmente el análisis de resultados es apropiado para hacer cuestionamientos interrogantes sobre el tema estudiado y proponer o proponer propuestas y perspectivas para futuras investigaciones.

4.- PLAN DE ACCIÓN

Para la sistematización de experiencias en los procesos de Gestión Documental y Atención al Cliente en el en el Departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Ciudad de Latacunga, se describe el contexto histórico de la entidad, en el cual se desarrolla el estudio de este tema, los objetivos, el planteamiento del problema, la metodología que se utiliza y las fuentes de información a las que se recurren a partir de enero del 2018 a febrero del 2019. En donde se pudo detectar el problema de investigación para de esta manera dar una solución aplicando los conocimientos obtenidos en los procesos de gestión documental, el cual facilitara al usuario y al Asesor Jurídico de la dependencia personal administrativo al momento de generar el archivo.

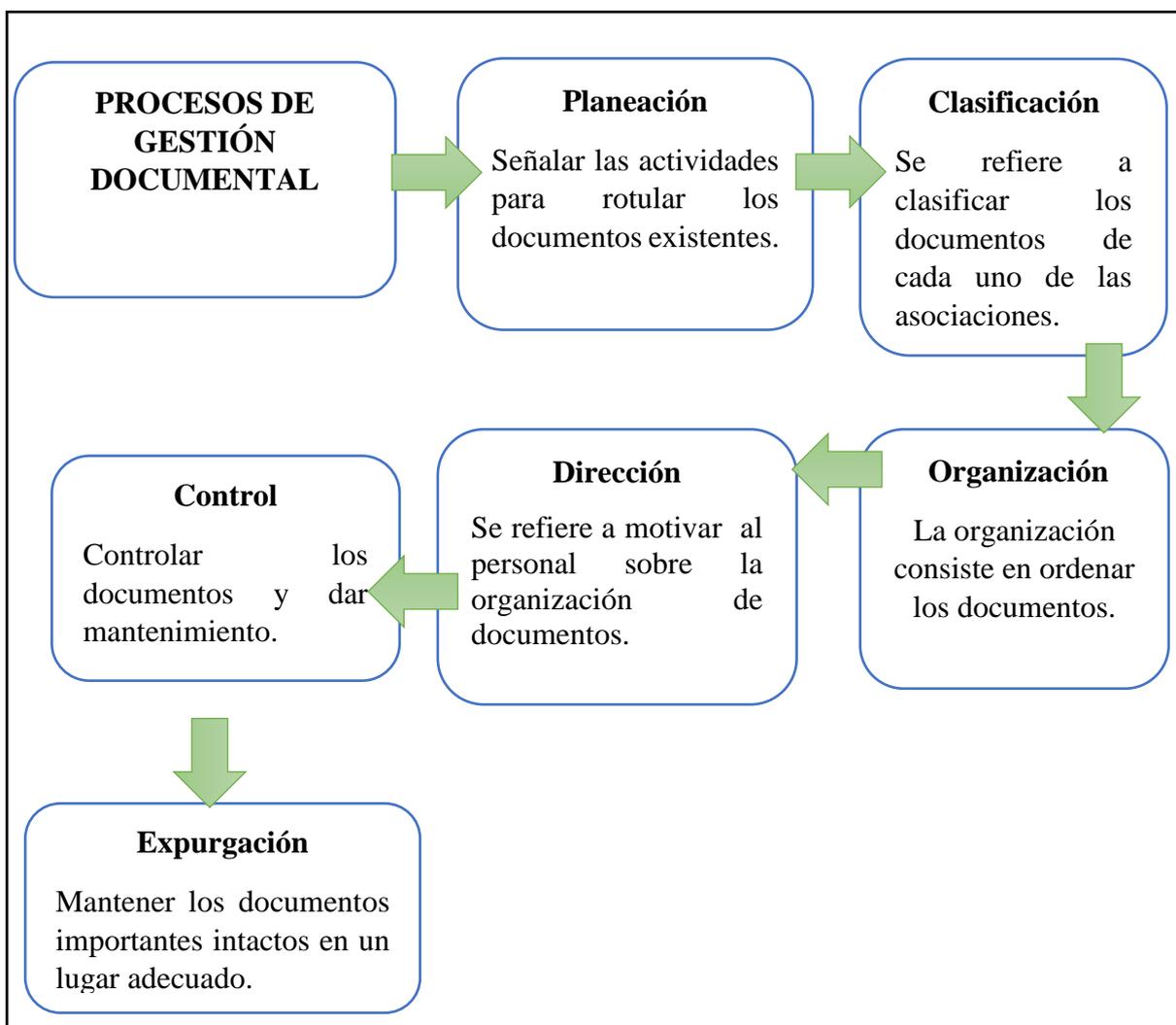
Antes de aplicar las estrategias pertinentes para la Dependencia es importante obtener información general, cuál es la función de los sistemas de archivo por cuanto primero, se debe conocer el contexto en el cual la dependencia se desarrolla y en base a ello se formula los instrumentos respectivos para la obtención de los datos. Sin embargo, las técnicas de investigación que se ha utilizado en la recopilación de los datos información son: la observación, entrevista y el análisis de resultado las cuales establecen un procedimiento del proyecto de sistematización. Es así que se puede organizar las actividades que se llevan a cabo con el propósito de alcanzar los objetivos, los cuales se han especificado.

Para definir cada una de estas deficiencias el profesional debe ejecutar un diagnóstico con el fin de analizar la realidad del proceso de Gestión Documental e identificar las causas, el problema y formular las medidas correctivas que deben ser aplicadas. Para definir cada una de estas deficiencias el profesional debe ejecutar un diagnóstico con el fin de analizar la realidad del proceso de Gestión Documental e identificar las causas, el problema y formular las medidas correctivas que deben ser aplicadas.

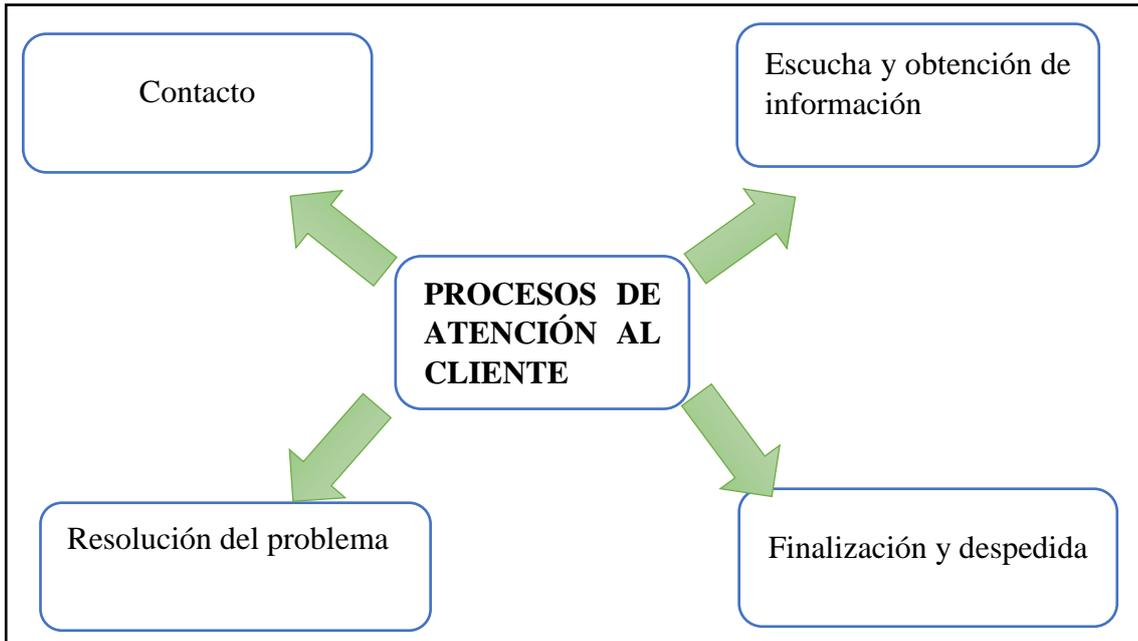
Es importante determinar la situación en la que se encuentre el proceso de Gestión Documental y Atención al Cliente. La misma que se adquiere a través de un estudio integral, el cual permite conocer la condición en la que se desenvuelven todos los documentos al establecer los resultados que se pueden identificar mediante las falencias en los sistemas de archivo.

Al transcurso de nuestras experiencias se pudo identificar debilidad en Gestión Documental y Atención al Cliente, ya que existían varios expedientes que no se encontraban ordenados con los sistemas de archivo, la misma que causa molestia a los usuarios al no obtener información requerida por la desorganización de los datos de información.

A continuación, se detallará los procesos de gestión documental y atención al cliente:



Elaborado por: Cayancela Iza Sonia Elisabeth y Saquinga Molina Norma Graciela



Elaborado por: Cayancela Iza Sonia Elisabeth y Saquinga Molina Norma Graciela

Para definir cada una de estas deficiencias el profesional debe ejecutar un diagnóstico con el fin de analizar la realidad del proceso de Gestión Documental y Atención al Cliente en el departamento de Asesoría Jurídica identificar las causas, el problema y formular las medidas correctivas que deben ser aplicadas.

El encargado del departamento no cumple con los respectivos procesos de Gestión Documental y Atención al Cliente, Es por ello que se realizó el estudio ya que mediante la utilización de los sistemas de archivo en el Departamento de Asesoría Jurídica se logrará mejorar la búsqueda inmediata de dichos documentos a la vez optimizar una buena atención al cliente, al agilizar la información respectiva evitando pérdida de tiempo.

Por último, se analiza y procesa la información obtenida a través de la recolección de datos y la aplicación del diagnóstico, del cual se obtienen las conclusiones referentes al funcionamiento del sistema de Gestión Documental y Atención al Cliente.

Tabla 1

En la siguiente tabla se muestra las técnicas que se utilizaron en la sistematización de experiencias prácticas que serán coherentes con los objetivos específicos a cumplir con el proyecto, como se Muestra en la:

| Objetivos específicos | Técnicas | Instrumento | Sujetos que intervienen | Observaciones |
|---|-----------------------|--|--|---|
| Identificar las experiencias en Gestión Documental y atención al cliente en el departamento de Asesoría Jurídica del (MIES) de la Ciudad de Latacunga. | Observación | El instrumento que se desarrolló para esta técnica fue el registro de actividades semanales. | Investigadoras | El registro lo realizan las investigadoras a través de su experiencia personal vivida en la Dependencia |
| Describir los procesos relacionados a gestión Documental y Atención al Cliente externo e interno, que se desarrollan en el Departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Latacunga. | Entrevista | Guía de entrevista a profundidad | Funcionario del Departamento de Asesoría Jurídica, 3 clientes externos e investigadoras. | La entrevista lo realizan el equipo de investigadoras. |
| Caracterizar las estrategias en Gestión Documental y Atención al Cliente externo e interno que sean pertinentes al Departamento de Asesoría Jurídica. | Análisis de resultado | Matriz de análisis de contenido | Investigadoras | El análisis de resultado lo realizan el equipo de investigadoras. |

Análisis de la Tabla 1

En el Departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Ciudad de Latacunga, vivimos experiencias en Gestión Documental y atención al cliente, una de las técnicas que se llevó a cabo es la observación la misma que nos ayudó a identificar debilidades que existan dentro del departamento, el instrumento que se desarrolló para esta técnica fue el registro de actividades semanales, la cual nos permitió describir las debilidades que existen en el departamento, como también detallamos lo observado sobre la gestión documental y atención al cliente, este registro fue realizado las investigadoras a través de sus experiencia personal vivida en el Departamento.

Establecer las destrezas en Gestión Documental y Atención al Cliente externo e interno del Departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Ciudad de Latacunga, en el área de Asesoría Jurídica se podrá contrastar experiencias tanto con lo teórico y práctico, para ello la actividad que se llevó a cabo es la entrevista, la misma que ayudo a recolectar datos y a constatar por cuenta propia, teniendo en cuenta qué resultado se obtendrá al realizar la actividad, mediante la entrevista se propone obtener información relacionada con la situación actual de Gestión Documental y Atención al Cliente, para realizar la actividad se asume tener en cuenta la guía de entrevista a profundidad, ya que es un instrumento útil y necesaria para la investigación, permitió obtener datos reales de los clientes, las personas que intervienen en la actividad son los Funcionarios del Departamento de Asesoría Jurídica, clientes externos e investigadoras.

Para lograr con el objetivo debemos tener en cuenta y considerar las estrategias en Gestión Documental y Atención al Cliente externo e interno que sean pertinentes al departamento de Asesoría Jurídica, para ello se tomó en cuenta la técnica de análisis de resultado la cual nos permite corrogar la información que se identificara en el estudio de campo y aclarar las dificultades que existen en el departamento, como también proporciona una mayor objetividad, uno de los instrumentos que se llevó a cabo para la actividad es la Matriz de análisis de contenido ya que ayuda a realizar inferencias de la información, los sujetos que intervienen en esta actividad son las investigadoras del proyecto.

5.- RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

La entrevista fue realizada al encargado del Departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Ciudad de Latacunga, como también a 3 clientes externos con los

temas tratados en Gestión Documental y Atención al Cliente, es decir se realizó en total a 4 personas tanto cliente interno como externo.

La mayor parte de las personas entrevistadas comentan que en el Ministerio de Inclusión Económica y Social en el Departamento de Asesoría Jurídica, no están satisfechos al asistir al departamento porque tienen dificultades, al momento de solicitar la información necesaria que cada uno requiere, como también solicitan expedientes a la persona que está encargada en la área Jurídica, pero los documentos solicitados no son entregados en el mismo instante que se solicita, es por ello que la atención al cliente no es inmediata.

Estos resultados nos permiten visualizar que la atención al cliente es lo primordial dentro de cualquier institución o departamento, para dar una buena atención deberían utilizar todos los sistemas de archivo para tener ordenado los documentos que se encuentre dentro del área Jurídica ya que mediante esto se podrá facilitar documentos al instante a cada asociación que requiera dichos expedientes.

Al realizar la entrevista al cliente externo e interno se pudo identificar que la Gestión Documental suele ser muy importante en el Departamento de Asesoría Jurídica, ya que manipulan varios documentos que no son archivados aplicando todos los sistemas de archivo, es por ello que al aplicar todos los sistemas mejoraría la atención al cliente, como también la búsqueda de información inmediata, es así que se evitara la pérdida de tiempo tanto del cliente como del profesional.

El estudio realizado es factible ya que la debilidad que existe en Gestión Documental y Atención al Cliente dentro del Departamento al aplicar los sistemas de archivo se podrá ordenar, clasificar y almacenar los documentos que ingresan al departamento de esta manera se agilizará con la información requerida por los clientes brindando una mejor atención al cliente evitando la pérdida de tiempo.

Mediante la información teórica extraída de fuentes bibliográficas en Gestión Documental y Atención al Cliente, coincide con los resultados obtenidos del estudio realizado en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Se menciona las siguientes dificultades que existe en el Departamento de Asesoría Jurídica del MIES de la Ciudad de Latacunga, se pudo identificar que existe debilidad en Gestión Documental y Atención al Cliente, este inconveniente es debido a que en el departamento no se utiliza todos los sistemas que existen para ordenar los documentos importantes tanto para el Departamento como para

los usuarios , al no utilizar todos los sistemas causa mala administración de los expedientes que existen dentro de la área jurídica y pérdida de tiempo tanto al cliente como al encargado del departamento, como también causa dificultades al momento que los clientes piden algún expediente no es entregado de manera inmediata.

En el Departamento de Asesoría Jurídica del MIES de la Ciudad de Latacunga, se pudo identificar que existe debilidad en Gestión Documental y Atención al Cliente, este inconveniente es debido a que en el departamento no se utiliza todos los sistemas que existen para ordenar los documentos importantes tanto para el Departamento como para los usuarios , al no utilizar todos los sistemas causa mala administración de los expedientes que existen dentro de la área jurídica y pérdida de tiempo tanto al cliente como al encargado del departamento, como también causa dificultades al momento que los clientes piden algún expediente no es entregado de manera inmediata.

5.1. Entrevista aplicada a los cliente externos e internos del Departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

1.- ¿Cree usted que es importante la Gestión Documental dentro del departamento?

La gestión documental permite controlar, administrar y almacenar documentos como también es importante para todo ámbito laboral en especial para el Departamento de Asesoría Jurídica de (MIES) de la Ciudad de Latacunga.

2.- ¿Cuáles son los tipos de documentos que se manejan dentro del departamento?

Dentro del Departamento de Asesoría Jurídica los tipos de documentos que se utilizan actualmente son resoluciones, memorándums, oficios y contratos.

3.- ¿Usted conoce los tipos de sistemas que existen para archivar los documentos?

Si conozco los sistemas de archivos y se cuál es la importancia de ellos, pero dentro del departamento para ordenar los documentos, clasificar no se utilizan todos por el momento.

4.- ¿Cuáles son los tipos de sistemas que usted utiliza al momento de archivar los documentos?

Los tipos de sistemas de archivo que se utiliza en la actualidad es el sistema alfabético y numérico es decir que no utilizan todos los sistemas de archivo, utilizar todos los sistemas ayuda a mejorar la búsqueda inmediata de los documentos.

5.- ¿Cree usted que al utilizar los sistemas de archivo facilita la búsqueda inmediata de los documentos?

Si porque al utilizar todos los sistemas de archivos permitirá ordenar, clasificar y mantener en constante orden los documentos que se encuentren dentro del departamento, de esta manera se obtendrá una búsqueda eficiente y eficaz, como también mejorara la atención al cliente.

6.- ¿Usted cree que una buena atención suele ser primordial?

Una buena atención es muy importante dentro de un ámbito laboral y empresarial.

7.- ¿Cuál es la relación que tiene usted con el cliente dentro del ámbito laboral?

La relación que existe entre el encargado del departamento y el usuario suele ser muy bueno más no excelente porque suele ser muy difícil tratar con la persona que asista al departamento.

8.- ¿Cuáles son los elementos que debería utilizar para generar satisfacción al cliente?

Para generar satisfacción al cliente es necesario la rapidez en la entrega de los documentos y la información necesaria que cada uno requiere.

En el Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Ciudad de Latacunga en el Departamento de Asesoría Jurídica realizamos la entrevista a las personas externas de la institución. Debido a la gran variedad de documentación y el volumen de información que gira en torno del departamento, los altos costos asociados a la conservación y teniendo en cuenta que está documentación es el apoyo de distintas decisiones que se deben concretar en un momento preciso. Se hace indispensable realizar una gestión documental adecuada que se constituya en la mejor forma de recuperar la información requerida oportunamente y pueda ser el soporte en la organización para la toma de decisiones futuras.

De acuerdo a la entrevista realizada al Señor Oscar Lema supo manifestar que tuvo dificultades, al solicitar la información en el Departamento del MIES de la Ciudad de Latacunga, no le ayudaron con los expedientes necesarios, la atención en el departamento no es inmediata porque no ayudan con la información necesaria en mismo instante que se necesita, la entrevistadora manifestó que durante el mes Noviembre a estado asistiendo al departamento con frecuencia ya que necesita hacer algunos trámites y así dejar en regla los documentos de la asociación que la persona pertenece, la interrogada supo manifestar que para solicitar información prefiere vía telefónica ya que le ahorraría tiempo y dinero, para el punto de vista de la persona prefiere que el encargado del departamento no uses frases motivadoras porque no sería importante, al dar mis apellidos y nombres buscarían el documento que necesito y así me darían la información de manera inmediata pero siempre y cuando tenga los documentos en orden, si sería necesario que pidan todo los documentos ya que sería

necesario para futuros tramites y así evitaría pérdida de tiempo, el desempeño del encargado del departamento es regular porque su actitud es pésima y no atiende de forma inmediata.

La entrevista realizada a la Señora Gisela, de acuerdo a la experiencia que obtuvo en el Departamento de Asesoría Jurídica al solicitar la información fue la atención buena ya que la atención fue inmediata, no suele acudir a la Institución con frecuencia, la información que requiere obtener lo prefiere personalmente mas no vía telefónica y no le concierne que el encargado del Departamento use frases motivadoras , al dar sus apellidos y nombres no tiene importancia es decir que no le ayuda a la obtención de la información, al acudir por primera vez al Departamento es necesario que deberían pedirle todos los documentos ya que serían necesarios para futuros tramites y así evitar pérdida de tiempo, al desempeño del encargado del Departamento lo califica como bueno .

La entrevistada Gladis Atuña comento que al ingresar al departamento no le atendieron con una buena actitud ya que el necesitaba información sobre el expediente de la asociación esta es la dificultad que tiene en el departamento, al requerir información en el departamento de la institución la atención no es inmediata porque no le dan la información el mismo instante y la mayoría de veces que le ha pedido el expediente le dice que regrese más tarde o que venga el siguiente día, el entrevistado no asiste con frecuencia al departamento, ya que solo es necesario asistir una vez al mes para dejar sus documentos en regla, la información que la persona requiere es personalmente porque así podría preguntar cualquier duda o inquietud que tenga, si le gustaría que use frases motivadoras ya que al usar las frases se sentirían motivados, al dar mis apellidos y nombres buscaría mis documento de inmediato y así me facilitarían el documento necesario, al asistir a la institución por primera vez sería factible presentarle todos los documentos para futuros tramites y así evitaría pérdida de tiempo, la atención del encargado del departamento es regular porque no le ayudan con la información y el documento necesario de forma inmediata.

En el departamento de Asesoría Jurídica no realiza un proceso adecuado, ya que los documentos que ingresan al departamento no son archivados con sus respectivos sistemas, siendo importante los documentos que utilizan tales como: informes, convenios de distintas instituciones, memorándum y oficios, siendo importantes para las asociaciones que requieren de los expedientes que se encuentran dentro del departamento, los mismos que son utilizados para realizar trámites jurídicos y proyectos de ayuda económica para el bienestar de cada asociación.

Por ello, se visualiza la necesidad de establecer el proceso de Gestión Documental utilizando los sistemas de archivo, que contemple los procedimientos archivísticos de su organización física que optimice la conservación, el acceso y la difusión, cumpliendo con las reglas para organizar el archivo para fortalecer y consolidar el manejo documental en la Dependencia.

6.- DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN

Al realizar una breve comparación de la sistematización de experiencias en los procesos de gestión documental y Atención al Cliente Externo e Interno de la Ciudad de Latacunga con proyecto de investigación de Sistema de Gestión Documental y Archivo en el Gobierno Autónomo descentralizado de González Suárez de la Provincia de Imbabura. Se puede notar una similitud en el contexto casi con los mismos propósitos de facilitar la información de manera organizada, en el proyecto de investigación ya mencionado se enfocó en que se debe aplicar los sistemas de archivos misma que se encarga de establecer los procesos para un mejor flujo de la documentación interna y externa producida en las oficinas, lo que permitirá realizar de forma excelente las actividades al momento de buscar los documentos, dando como resultado una atención clara y veraz a la hora del cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales.

Uno de los problemas que tiene el país es el manejo de la información, mediante las teorías, las tecnologías y los sistemas de Gestión Documental y Atención al Cliente se busca mejorar la eficiencia de la organizaciones jurídicas y con ello incrementar el servicio a sus clientes y otras entidades con las que interactúen, este proyecto de investigación se basó en cuatro atributos propios de trabajo como la imaginación, investigación, observación y descripción de procesos y actividades que se desarrollan en torno a la gestión documental, para ello fue necesario conocer teorías tras el concepto de gestión documental, Atención al Cliente y sistemas de gestión documental.

Mientras que en el Ministerio de Inclusión Económica y Social se pretende contribuir a las necesidades con un enfoque totalmente practico a través de la recopilación de experiencias que garantice los procesos y estrategias de la Gestión Documental y Atención al Cliente en el Departamento de Asesoría Jurídica, utilizando los sistemas de archivos para mejorar y mantener en orden los documentos, sin embargo se pretende llevar la información totalmente organizada para generar soluciones a la debilidad que existe en la organización de documentos y atención al cliente, para la sistematización de experiencias en el MIES fue necesario conocer las dificultades que existe en el departamento, se realizó la entrevista al encargado del departamento del Área Jurídica, para conocer como son los procesos de gestión documental.

Nuestro propósito para aportar con el Departamento de Asesoría Jurídica es utilizando los sistemas de archivo, esto asegura una información organizada y eficiente, que favorezca la productividad del área agilizando con la información que requiere el cliente.

Al utilizar los sistemas de archivo ayudara a la clasificación y mantener en constante orden los documentos que se encuentren dentro de la área Jurídica, podemos darnos cuenta que la Gestión Documental es amplia en su contexto y los beneficios que brinda, es importante en cualquier institución debido a que se maneja una gran cantidad de información y si no es ordenada correctamente no se puede brindar atención adecuada a los clientes, es por ello se pretende mantener en correcto orden los documentos, lo que implica una mejora sustancial en varios aspectos de la Administración del Departamento el sistema apunta también al proceso de búsqueda y organización de los documentos, así como de datos e información general.

7.1. DISEÑO DE LA PROPUESTA

TEMA: “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”.

Propuesta: Aplicar los sistemas de archivo para mejorar la Atención al Cliente externo e interno en el Departamento de Asesoría Jurídica del (MIES) de la Ciudad de Latacunga.

Autoras: Cayancela Iza Sonia Elisabeth

Saquina Molina Norma Graciela

Datos Informativos

- **Institución Ejecutora:** Universidad Técnica de Cotopaxi, a través de las egresadas, en la especialidad de Secretariado Ejecutivo Gerencial.
- **Institución:** Ministerio de Inclusión Económica y Social
- **Beneficiarios directos:** Abogado Jurídico del Departamento de Asesoría Jurídica.
- **Beneficios indirectos:** Clientes externos.
- **Parroquia:** El Loreto **Cantón:** Latacunga **Provincia:** Cotopaxi.
- **Tiempo estimado para la ejecución:** El tiempo estimado se establece desde planteamiento del problema del mismo hasta la aplicación y ejecución de la propuesta, esto es:
- **Inicio:** 2018
- **Finaliza:** 2019
- **Equipo técnico:** El equipo responsable de la investigación está representado, realizado y ejecutado por las Srta. Cayancela Sonia y Saquina Norma, así como la tutora Lic. Martha Cueva Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

7.1.1. Descripción de la Propuesta

“Sistematización de experiencias de Gestión Documental y Atención al Cliente externo e interno del Departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Ciudad de Latacunga”.

La siguiente propuesta, está enfocada en Área Jurídico en cuanto a la Gestión Documental y Atención al Cliente en el Departamento de Asesoría Jurídica del MIES de la Ciudad de Latacunga, permite una mayor integración y armonización de la información del documento. Para mejorar la gestión documental es importante tomar en cuenta los sistemas de archivo, ya que mediante este sistema podremos clasificar y ordenar de mejor manera los documentos existentes que se encuentren dentro del departamento, otorgarle prioridad a cada una de las gestiones que se realizarían, las cuales tenían como objetivo brindar un manejo procedente de la información y un mayor control documental.

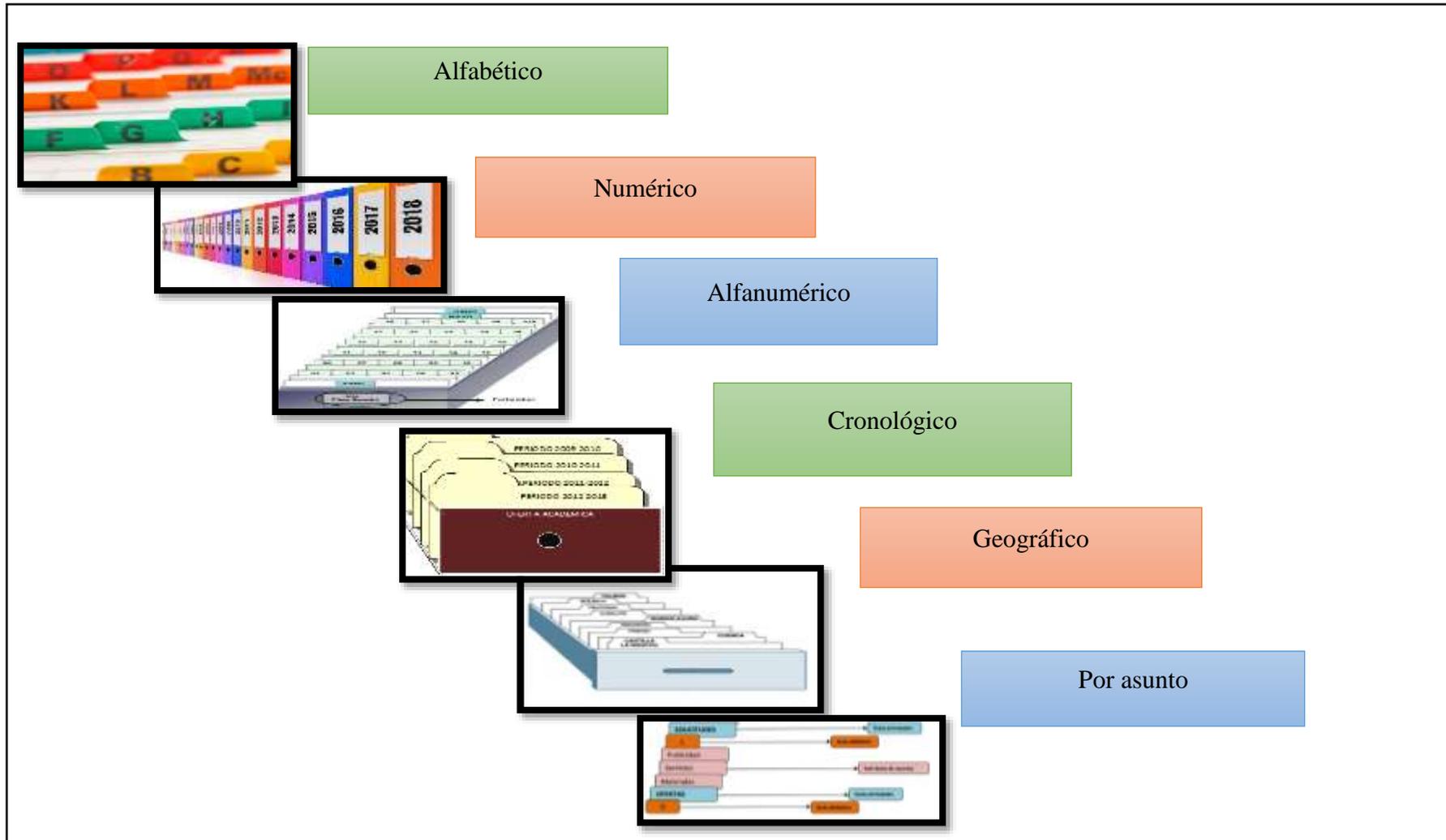
Debido a la gran variedad de documentación y el volumen de información que gira en torno del departamento, teniendo en cuenta que está documentación es el apoyo de distintas decisiones que se deben concretar en un momento preciso. Se hace indispensable realizar una gestión documental adecuada que se constituya en la mejor forma de recuperar la información requerida oportunamente por parte de los clientes y pueda ser el soporte en la organización para la toma de decisiones futuras.

Por ello, se visualiza la necesidad de establecer el proceso de Gestión Documental, utilizando los sistemas de archivo alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, geográfico y por asunto que contemple los procedimientos debido a la gran cantidad de documentos que se genera dentro de la entidad. Cuya misión consiste en recibir, clasificar, ordenar, custodiar y facilitar documentos que se conservaran dentro de la dependencia, esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados en el departamento, es así que el archivo será eficaz en la búsqueda inmediata evitando la pérdida de tiempo tanto del usuario y del Asesor Jurídico. La misma que se obtendrá un orden adecuado de los documentos y así se podrá dar una buena imagen del departamento y de los documentos existentes, como también se mejorará la atención al cliente al proporcionar los documentos de las respectivas asociaciones.

A continuación se demostrara los sistemas de archivos que se propone utilizar para la gestión documental en la figura 1.

SISTEMAS DE ARCHIVO

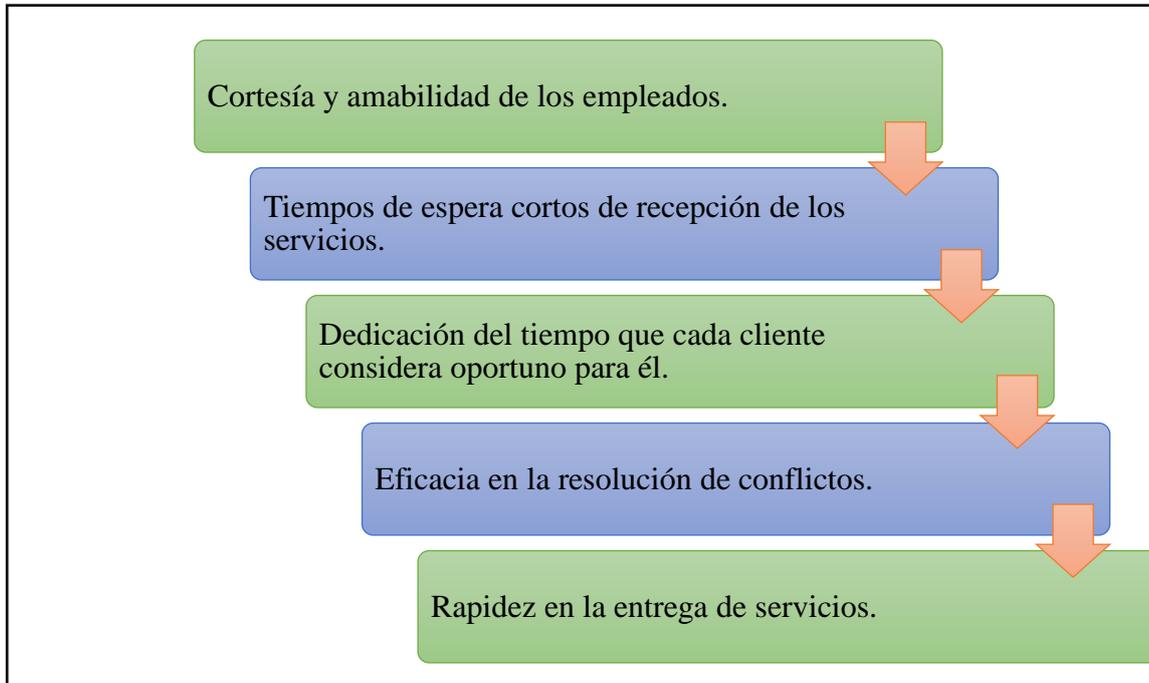
Figura 1



Elaborado por: Cayancela Iza Sonia Elisabeth y Saquinga Molina Norma Graciela

El conocimiento de la importancia del servicio al cliente es requisito de fortalecimiento con la que se caracteriza la Institución y la sociedad quien lo rodea para el crecimiento. Es por ello que se propone aplicar los elementos que generan satisfacción del cliente.

A continuación, se presentará los elementos que generan satisfacción del cliente.



Elaborado por: Cayancela Iza Sonia Elisabeth y Saquina Molina Norma Graciela

7.1.2. Estrategias para mejorar la Gestión Documental y Atención al Cliente

- 1.- Organizar los documentos que se encuentran dentro del departamento de Asesoría Jurídica del (MIES).
- 2.- Capacitar al Asesor del Departamento Jurídico del (MIES) de la Ciudad de Latacunga.
- 3.- Implementar bienes materiales dentro del Departamento para la organización del archivo.
- 4.- Elaborar un manual que contenga los aspectos importantes de la Gestión Documental y Atención al cliente.
- 5.- Implementar los servicios para la atención al cliente mediante vía telefónica.

Documentos que se manejan dentro del departamento

- Memorándum
- Oficios
- Convenios
- Solicitud
- Informes jurídicos

Organizar los documentos que se encuentran dentro del departamento de Asesoría Jurídica del (MIES).

Al organizar los documentos existentes dentro del Departamento de Asesoría Jurídica Del (MIES), conlleva a un mejor desempeño laboral de esta manera agilizar y optimizar la Atención al Cliente.

Los pasos a seguir son:

- Ordenar
- Clasificar los documentos
- Rotular
- Foliar

Para ello se utilizara los sistemas Alfabético, Numérico, Alfanumérico, Cronológico, Geográfico y Por asunto.

El sistema Alfabético permite clasificar utilizando en orden las letras del alfabeto de “A” a la “Z”, para obtener un orden adecuado tendremos que determinar una palabra principal para mantener en orden los documentos y así buscar de manera inmediata este sistema será una solución dentro del departamento ya que nos ayudara a mantener bien ordenado los expedientes.

Este sistema Numérico permite clasificar documentos, para ordenar los expedientes se deberá tener en cuenta un número principal de los informes Jurídicos que ingresen al Departamento, este sistema ayudará a mantener en orden los expedientes como también facilita a obtener una búsqueda inmediata sin pérdida de tiempo.

El sistema Alfanumérico es utilizado para ordenar de aquello que se compone de números letras y otros tipos de símbolos ya que este es una de las formas para organizar archivos en un el lugar de trabajo.

Mediante el sistema cronológico permitirá clasificar los documentos en función de la fecha (emisión, expedición), esto permite conocer la fecha del escrito para su localización.

Utilizando el sistema Geográfico se podrá identificar la localización de los oficios que se encuentre en la dependencia.

El Sistema por Asunto ayudara a diferenciar los documentos que ingresen como oficios, memorándum y solicitudes.

Con la utilización de los sistemas de archivo se obtendrá un orden adecuado de los documentos y así se podrá dar una buena imagen del departamento y de los documentos existentes, como también se mejorara la atención al cliente al facilitar documentos de las respectivas asociaciones, los expedientes importantes se podrá entregar de manera inmediata y sin pérdida de tiempo, dentro de una institución o departamento una buen atención al cliente es lo primordial para que el cliente se sienta satisfecho.

Capacitar al Asesor del Departamento Jurídico del (MIES) de la Ciudad de Latacunga.

La capacitación está dirigida a Abogado Fabián Murguetior encargado del departamento, para impartir la información que requiere se dará a conocer mediante los conocimientos obtenidos al transcurso del estudio realizado con las experiencias adquiridas, dando a conocer la información pertinente sobre los pasos que se debe seguir para un buen manejo del archivo que conlleve a un mejor desempeño laboral, ya que cada documento que ingresa a la dependencia carecen de información de suma importancia para cada uno de los clientes.

El tema a tratar en la capacitación es:

- Como clasificar los documentos para archivar de una mejor manera.
- Como utilizar los sistemas de archivo.
- La importancia de los elementos que generan satisfacción al cliente.

Las personas que están encargadas para realizar la capacitación al Abogado Fabián Murguetior encargado del departamento de Asesoría Jurídica son: Cayancela Sonia y Saquina Norma, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la Facultad de Ciencias Administrativas de la

Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, quienes impartirán conocimientos adquiridos durante el ciclo académico, el horario a capacitar se llevará a cabo de 3 de la tarde hasta 4 de la tarde los días Martes, cumpliendo con 20 horas de capacitación, los implementos que se utilizaran para llevar a cabo con la actividad será una laptop que contenga el diseño de las diapositivas con la información de los temas a tratar.

Mediante la capacitación se lograra fomentar nuevos conocimientos claros y precisos que es beneficioso para el departamento, a su vez para los clientes que obtendrán un buen servicio por parte del Asesor Jurídico, impartiendo los conocimientos ayudara a que incremente su formación y desempeño dentro de la organización, permitiendo mejorar el ámbito de trabajo y desarrollo profesional y personal.

Implementar bienes materiales dentro del Departamento para la organización del archivo.

Implementar bienes dentro del Departamento de Asesoría Jurídica del (MIES) de la Ciudad de Latacunga, para el servicio tales como hojas, archivadores, carpetas, adhesivos, perforadoras, grapadoras, computadora e impresora entre otros, para una buena imagen de la organización del archivo y la búsqueda inmediata de los expedientes que permanecen en el Departamento.

Para ello se solicitará la ayuda económica al director del Departamento de Juventudes, esto le beneficiará al Departamento de Asesoría Jurídica, con la ayuda económica del departamento y el aporte de las investigadoras se llevará a cabo la estrategia propuesta, una vez obtenido los recursos necesarios se realizará la adquisición de los bienes para realizar la respectiva actividad.

Elaborar un manual que contenga los aspectos importantes de la Gestión Documental y Atención al cliente

Al elaborar el manual con los aspectos importantes de la Gestión Documental y Atención al cliente dirigido al Departamento el mismo que será conservado en el Área Jurídica, de esta manera se lograra llegar con la información para una comunicación efectiva mediante el estudio de la información que sujetará en el manual.

El motivo por el cual se ha visto la necesidad de realizar el manual es para que se mantengan informados sobre la importancia que contiene la Gestión Documental y Atención al cliente.

Pasos a seguir para elaborar el manual

- Plantear los temas a tratar en el manual

- Conocer acerca de los temas planteados
- Elegir los temas importantes
- Recopilar información que sean pertinentes para el departamento
- Estructurar

Se realizara el manual con la utilización de papel que se reciclara en el departamento Jurídico en ello se plasmara la información de los temas importantes y necesarios para un mejor desempeño laboral.

Implementar los servicios para la atención al cliente mediante vía telefónica. Mediante la utilización de vía telefónica exclusiva para los clientes, se pretende que el cliente se comuniquen con el encargado del departamento para que realicen consultas y requerimientos, con respuestas inmediatas para agilizar los trámites y optimizar el tiempo de cada uno de los usuarios de las distintas asociaciones, con el uso de la tecnología se puede informar desde cualquier lugar que se encuentre sin recurrir a la dependencia.

Para ello es necesario que el encargado del Departamento facilite con el número telefónico del Área Jurídica, para que se comuniquen en caso que necesite información acerca de sus expedientes o requiera de ayuda para llevar a cabo con sus proyectos económicos planteados.

8.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

- El estudio y análisis de la situación actual de la clasificación y organización de los archivos activos del Departamento de Asesoría Jurídica del MIES de la Ciudad de Latacunga, permitió conocer las necesidades del buen manejo de la Gestión Documental.
- En cuanto a la experiencia vivida en el Departamento de Asesoría Jurídica del MIES de la Ciudad de Latacunga, se desarrolló la técnica de registro de actividades semanales, para evidenciar las debilidades en Gestión Documental y Atención al Cliente.
- De acuerdo con los resultados de la aplicación de la entrevista a los clientes y encargado del departamento de Asesoría Jurídica del MIES de la Ciudad de Latacunga, los procesos en Gestión Documental y Atención al Cliente en el Departamento correlaciona de manera negativa al no utilizar todos los sistemas de archivo la misma que causa pérdida de tiempo.
- El encargado del departamento de Asesoría Jurídica no aplica estrategias para alcanzar el éxito en el servicio, los usuarios imposibilitando las relaciones humanas, y elementos que generen satisfacción del cliente, conllevando al deterioro de la imagen externa e interna de la Institución.
- Organizar y archivar los documentos no solo garantiza el orden y el acceso a la documentación sino que se conserva, resguarda y mejora todos los procesos en los que intervienen los documentos y de esta manera mejorara la atención al cliente.
- La organización y conservación de los documentos dentro del Departamento es fundamental, es por ello que se ha visto la necesidad de proponer las estrategias que ayude agilizar la búsqueda de los documentos para que la atención sea rápida y efectiva.
- La utilización de los elementos que genera satisfacción al cliente, permitirá garantizar que sus servicios están siendo brindados de manera efectiva basados en las necesidades de los clientes.
- La presente investigación ayuda a mejorar el orden de los documentos y la atención al cliente externa e interno del Departamento de Asesoría Jurídica del (MIES).

8.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario fortalecer hábitos y comportamientos que fomente la eficiencia en Gestión Documental y Atención al Cliente encaminando al alcance de los objetivos del Área Jurídica.
- Aplicar todos los sistemas de archivo agilizará con los documentos requeridos por parte de los usuarios, la misma que se evitará pérdida de tiempo tanto para el usuario y el encargado del departamento de Asesoría Jurídica.
- Emplear estrategias para alcanzar el éxito en el servicio, mediante las relaciones humanas, y aplicación de elementos que generen satisfacción del cliente, conllevando al prestigio de la imagen externa e interna de la Institución.
- Utilizar el teléfono como medio de comunicación que sea rápido y efectivo para que esto facilite al cliente expresar sus inquietudes en cualquier momento.
- Es necesario que se conozca y se utilice los sistemas de archivos, ya que con su implementación contribuye de forma significativa al control y el perfeccionamiento de la Gestión Documental y Atención al Cliente externo e interno del Departamento de Asesoría Jurídica del MIES.
- Considerar los aportes presentados en la presente investigación, que permite mejorar la gestión documental y la atención la atención al cliente del Departamento de Asesoría Jurídica de la Ciudad de Latacunga.

9.- BIBLIOGRAFIA

Russo, P. (2009). Gestión documental en las organizaciones. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3208002&query=Gestion+documental+en+las+organizaciones.+>

Mena, M. M., & Pérez, H. M. E. (2005). Gestión documental y organización de archivos.

Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3191615&query=Gesti%C3%B3n+documental+y+organizaci%C3%B3n+de+archivos.+>

París, F. M. L. (2015). Evidencia y memoria: la gestión documental en el archivo general de la universidad Jaume i. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4499456&query=Evidencia+y+memoria%3A+la+gesti%C3%B3n+documental+en+el+archivo+general+de+la+universitat+jaume+i.>

Barbadillo, A. J. (2011). Las normas de descripción archivística: qué son y cómo se aplican.

Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4536532&query=Evidencia+y+memoria%3A+la+gesti%C3%B3n+documental+en+el+archivo+general+de+la+universitat+jaume+i.>

Hernan, O. P. A. (2004). La gestión documental en las historias laborales. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3159558&query=La+gesti%C3%B3n+documental+en+las+historias+laborales.+>

Heredia, H. A. (2007). ¿Qué es un archivo? Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4536510&query=%C2%BFqu%C3%A9+es+un+archivo%3F.+>

Blanco, G. C., Lobato, G. F., & Lobato, V. F. (2013). Comunicación y atención al cliente.

Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3217294&query=Comunicaci%C3%B3n+y+atenci%C3%B3n+al+cliente.>

Rufeil, M. Z. (2009). Manual de teoría archivística y glosario. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3185526&query=Manual+de+teor%C3%ADa+archiv%C3%ADstica+y+glosario.>

Fernández, L. F. (2015). Sistemas de archivos y clasificación de documentos: uf0347. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4423223&query=Sistemas+de+archivos+y+clasificaci%C3%B3n+de+documentos%3A+uf0347.>

Serra, S. J. (2008). Los documentos electrónicos: qué son y cómo se tratan. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4536519&query=Los+documentos+electr%C3%B3nicos%3A+qu%C3%A9+son+y+c%C3%B3mo+se+tratan.>

Sánchez, F. M. D., & Ibarra, S. J. I. (2012). Gestión de sistemas de información y archivo (mf0987_3). Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4499041&query=Gesti%C3%B3n+de+sistemas+de+informaci%C3%B3n+y+archivo+%28mf0987_3%29.

Dromi, R. (2003). Sistema y valores administrativos. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3218819&query=Sistema+y+valores+administrativos.>

Mauri, M. A., & Perpinyà, M. R. (2008). Estudiar archivística: dónde y por qué. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3218819&query=Sistema+y+valores+administrativos.>

Caldas, M. E., & Reyes, A. J. (2017). Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora). Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=ukpDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+administrativa+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjpyndTfAhWCdt8KHe7oBbkQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

Guirao, C. M. J. (2013). Manual operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales: técnicas administrativas básicas de oficina. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3216865&query=Manual+operaciones+auxiliares+de+servicios+administrativos+y+generales%3A+t%C3%A9cnicas+administrativas+b%C3%A1sicas+de+oficina>.

Pérez, C. R., Noda, H. M., & Garcia, V. G. (2009). Cliente interno y externo diferencias y semejanzas. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Domínguez, G. E. (2014). Gestión administrativa del proceso comercial. uf0350. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Mateos, D. P. B. M. Á. (2012). Atención básica al cliente (mf1329_1). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Blanco, G. C., Lobato, G. F., & Lobato, V. F. (2013). Comunicación y atención al cliente. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Domínguez, G. E. (2014). Atención al cliente en el proceso comercial. uf0349. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Lefcovich, M. L. (2009). Satisfacción del consumidor. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4499041&query=sistemas+de+archivo>

Arenal, L. C. (2017). Gestión de la atención al cliente / consumidor. uf0036. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Del libro: Dirección de Mercadotecnia, Octava Edición, de Kotler Philip, Prentice Hall, 1996, Pág. 41. Actualizado en 2006.

Tarodo, P. C. (2014). Comunicación empresarial y atención al cliente. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3217294&query=clienteBlanco, G. C.,>

Blanco, G. C., Lobato, G. F., & Lobato, V. F. (2013). Comunicación y atención al cliente. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Arenal, L. C. (2017). Gestión de la atención al cliente / consumidor. uf0036. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

- Caldas, M. E., Carrión, R., & Heras, A. J. (2017). *Empresa i iniciativa emprendedora*. Novedad 2017. Editex.
- Domínguez, Gonzalo, Enrique. *Atención al cliente en el proceso comercial*. UF0349, Editorial Tutor Formación, 2014. ProQuest Ebook Central, Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3222663>.
- Arenal, L. C. (2018). *Técnicas de información y atención al cliente, consumidor, usuario: uf0037*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Ruiz, O. J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa (5a. ed.)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Abreu, J. (2014). *El Método de la Investigación Research Method*. Daena: International Journal of Good Conscience, 9(3), 195-204.
- Serghio, 2016. *Método interpretativo*. Recuperado de [12https://metodosdelainvestigacioncualitativa.wordpress.com/2016/03/16/metodo-interpretativo-hermeneuti](https://metodosdelainvestigacioncualitativa.wordpress.com/2016/03/16/metodo-interpretativo-hermeneuti)
- Olaz, Á. (2012). *La entrevista en profundidad: justificación metodológica y guía de actuación práctica*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3205419&query=que+es+entrevista+a+profundidad>
- Acuña, K. (2016). *Guía de sistematización* Recuperado de http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0813/6_UIC_GUI.pd

10. ANEXOS

Anexo 1. Entrevista dirigida a los clientes externos del Departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Ciudad de Latacunga.

ENTREVISTA

1.- De acuerdo a su experiencia que dificultades obtuvo al solicitar información en el Departamento del MIES de la Ciudad de Latacunga.

.....

2.- ¿Al requerir la información en el departamento de Asesoría Jurídica del MIES de la ciudad de Latacunga, la atención es inmediata?

Sí No

Porque.....

3.- Usted acude a la institución con frecuencia.

Sí No

4.- La información que usted requiere prefiere vía telefónica o personalmente.

Vía telefónica Personalmente

5.- Le gustaría que el encargado del departamento use frases motivadoras.

Sí No

6.- Cree que al dar sus apellidos y nombres le facilita para obtener la información que usted requiere.

Sí No

7.- Cuando usted asiste por primera vez deberían pedirle todos los documentos, ya que podrían ser necesarios para futuros trámites, lo que evitara pérdida de tiempo.

Sí No

8.- Como califica el desempeño del encargado del departamento.

Excelente Regular

Muy bueno

Bueno

Anexo 2. Entrevista dirigida a la persona del Departamento de Asesoría Jurídica del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la Ciudad de Latacunga sobre la Gestión Documental y Atención al Cliente interno y externo.

1.- Cree usted que es importante la Gestión Documental dentro del departamento.

Sí No

2.- Cuales son los tipos de documentos que se manejan dentro del departamento.

.....

3.- Usted conoce los tipos de sistemas que existen para archivar los documentos.

Sí No

4.- Cuáles son los tipos de sistemas que usted utiliza al momento de archivar los documentos.

Alfabético
 Numérico
 Alfanumérico
 Cronológico
 Ninguno

5.- Cree usted que al utilizar los sistemas de archivo facilita la búsqueda inmediata de los documentos.

Sí No

6.- Usted cree que una buena atención suele ser primordial.

Sí No

7.- Cual es la relación que tiene usted con el cliente dentro del ámbito laboral.

Excelente
 Muy bueno
 Bueno
 Regular

8.- Cuales son los elementos que debería utilizar para generar satisfacción al cliente

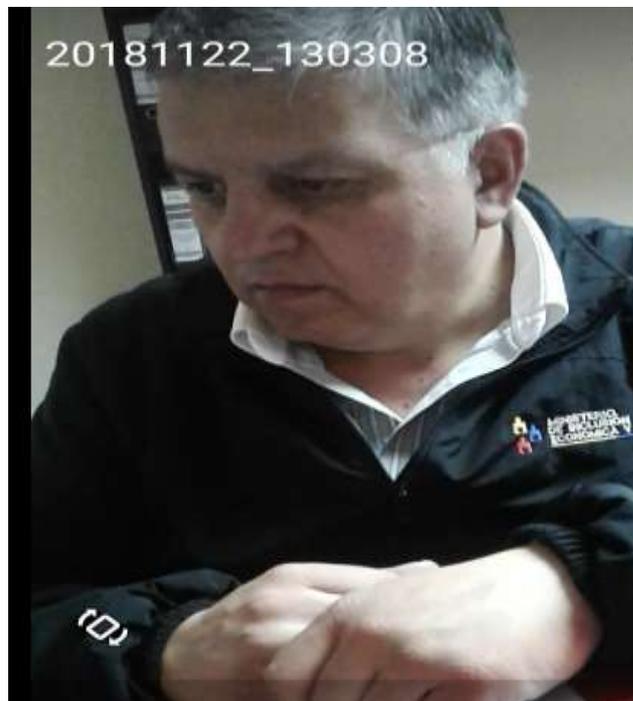
Cortesía Eficacia en la resolución de conflictos
 Amabilidad Rapidez en la entrega de información
 Dedicación del tiempo

Anexo 3. Clientes que intervienen en las entrevistas



Fuente: Entrevista dirigida al cliente interno externo
Elaborado por: Cayancela Sonia, Saquinga Norma

Anexo 3.



Fuente: Entrevista dirigida al cliente interno externo
Elaborado por: Cayancela Sonia, Saquinga Norma

Anexo 4.

Fuente: Entrevista dirigida al cliente interno externo
Elaborado por: Cayancela Sonia, Saquina Norma

Anexo 5.

Fuente: Entrevista dirigida al cliente interno externo
Elaborado por: Cayancela Sonia, Saquina Norma

Anexo 6.



Fuente: Entrevista dirigida al cliente interno externo
Elaborado por: Cayancela Sonia, Saquina Norma



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: CUEVA

NOMBRES: MARTHA CECILIA

ESTADO CIVIL: CASADA

CEDULA DE CIUDADANIA: 170502244- 8

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Quito, Julio 24 de 1954



DIRECCION DOMICILIARIA: Tanicuchí, La Avelina vía San Pedro

TELEFONO CONVENCIONAL: 2 701 208

TELEFONO CELULAR: 09 8493 0283

CORREO ELECTRONICO: magecuga28@yahoo.com

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: Germánico Gallardo 099 835 9026

ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

| NIVEL | TITULO OBTENIDO | FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP | CODIGO DEL REGISTRO CONESUP |
|--------|---|---|-----------------------------|
| TERCER | Profesor de Segunda Enseñanza en la Especialidad Inglés | UTPL- Universidad Técnica Particular de Loja | 1031-03- 347750 |
| | Licenciado en Ciencias de la Educación mención en Inglés | UTPL- Universidad Técnica Particular de Loja | 1031-04- 545043 |
| CUARTO | Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa | Universidad Tecnológica Indoamérica | 1045-06- 652745 |

HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ACADÉMICA EN LA QUE LABORA: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

CARRERA A LA QUE PERTENECE: SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL PERIODO ACADÉMICO DE INGRESO A LA UTC: OCTUBRE 2005-MARZO 2006



FIRMA

HOJA DE VIDA**INFORMACIÓN PERSONAL:**

Nombres y Apellidos: Norma Graciela Saquina Molina

Cédula de Identidad: 050385609-8

Lugar y fecha de nacimiento: Latacunga 11/06/1995

Estado Civil: Unión libre

Domicilio: Latacunga- Miraflores Alto

Teléfono: 0958882127

Correo electrónico: normasaquina@hotmail.com

FORMACIÓN ACADÉMICA:

Primer Nivel: Escuela Fiscal Mixta “Luis Fernando Vivero”

Segundo Nivel: Colegio “Catorce de Julio

Tercer Nivel: Universidad Tecnica de Cotopaxi

Cuarto Nivel:

TITULOS: QUIMICO BIOLOGO Y AUXIIERIA EN COSMETOLOGIA

IDIOMAS: Inglés, Español

HOJA DE VIDA



INFORMACIÓN PERSONAL:

Nombres y Apellidos: Sonia Elisabeth Cayancela Iza
Cédula de Identidad: 055001251-2
Lugar y fecha de nacimiento: Cusubamba 25/06/1994
Estado Civil: Soltera
Domicilio: Pujilí - Guapulo
Teléfono: 0983000477
Correo electrónico: soniacayancela@gmail.com

FORMACIÓN ACADÉMICA:

Primer Nivel: Escuela Dr. "Pablo Herrera"
Segundo Nivel: Colegio "Provincia de Cotopaxi"
Tercer Nivel: Universidad Técnica de Cotopaxi
Cuarto Nivel:
TÍTULOS: Físico Matemático
IDIOMAS: Inglés, Español