



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE  
INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCION**

**“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL  
Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA DIRECCIÓN DE  
POSGRADO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, (UTC)”.**

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

Autoras:

Calapiña Velva Sandra Maribel

Guilcapi Moya Jina Alexandra

Tutor:

Ms.C. Cueva Martha Cecilia

Latacunga - Ecuador

Febrero 2019

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

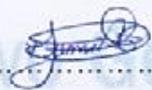
“Nosotras Calapiña Velva Sandra Maribel y Guilcapi Moya Jina Alexandra declaramos ser autoras del presente trabajo de titulación: “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA DIRECCIÓN DE POSGRADO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, (UTC)”, siendo MSc. Martha Cecilia Cueva tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Calapiña Velva Sandra Maribel  
C.C.1804899340

Licenciatura  
Secretariado  
Ejecutivo Gerencial



Guilcapi Moya Jina Alexandra  
C.C. 0503972648

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

En calidad de Tutor del trabajo de titulación sobre el tema:

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA DIRECCIÓN DE POSGRADO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, (UTC)”, de Calapiña Velva Sandra Maribel y Guilcapi Moya Jina Alexandra, de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial , considero que dicho Informe de Sistematización de Experiencias Prácticas de Investigación y/o Intervención 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



**MSc. Martha Cecilia Cueva**  
**C.C. 1705022448**  
**Tutora**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención, de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS; por cuanto, las postulantes: Calapiña Velve Sandra Maribel y Guilcapi Moya Jina Alexandra con el título: "SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA DIRECCIÓN DE POSGRADO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, (UTC)", 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. Santiago Ramírez.  
**CC:** 1713065405

**Lector 2**  
**Nombre:** Ph.D. Nelson Chiguano.  
**CC:** 0501497356

**Lector 3**  
**Nombre:** Lcda. Amparo Romero.  
**CC:** 0501369185

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme sabiduría, fortaleza e inteligencia; a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a la Facultad de Ciencias Administrativas; a la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial quien me abrió las puertas para formarme como profesional y de esta manera poder cumplir con mi objetivo; a mi tutora, Ms.C. Martha Cueva por impartir todo su conocimiento y guiarnos en todo el transcurso de nuestro proyecto. A mi familia por apoyarme incondicionalmente, por la confianza, por la comprensión y el amor sincero y puro que me han brindado en todo el transcurso de mi vida, ayudando a levantarme día a día para ser una mujer y una profesional de bien con conocimientos sabios y productivos.

Por todo ello con mucho amor y cariño, gracias.

**Maribel C.**

A Dios, por haberme guiado por el camino de sabiduría; a la Universidad Técnica de Cotopaxi, Facultad de Ciencias Administrativas; a la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial por haber abierto las puertas de sus aulas donde adquirí el conocimiento académico necesario para la culminación de mi formación profesional, como también la formación de valores para ser mejor persona y servir a la sociedad; a mi compañera de trabajo de titulación porque en esta armonía grupal lo hemos logrado y a mi tutora quién nos ayudó en todo momento, Ms.C. Martha Cueva.

Por último, a mi amigo Alberto por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

**Jina G.**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se la dedico de manera muy especial y con mucho amor a mi queridos padres Verónica y Carlos que de una u otra manera hicieron lo posible para culminar con mis estudios, apoyándome moral, emocional y económicamente, mediante su amor, comprensión y bondad que no tiene fin, el cual me ha permitido sonreír ante todos mis logros porque me han enseñado que cada oportunidad de corregir un error, es el comienzo de un nuevo, sin importar la cantidad de errores y las faltas cometidas durante el día anterior; a mi hermano Daniel por estar siempre conmigo guiándome por el camino correcto para poder llegar hacia la meta; a mi persona favorita Christian por brindarme amor e inspiración, fuerzas para los buenos y aún más para malos momentos, al no dejarme caer sola y estar a mi lado hasta haber logrado cumplir con mi sueño.

A demás va dedicado a mi princesa Ariana Mayte por brindarme las fuerzas necesarias para seguir luchando, siendo ella la razón por la cual me hice más fuerte y responsable para poder brindarle algo mejor para su futuro, de esta manera cumplir con mi objetivo propuesto.

**Maribel C.**

La realización de este trabajo está dedicado principalmente a mis padres José y Lidia, quienes son pilares fundamentales en mi vida fueron responsables de inculcarme valores y principios que hicieron que llegue hasta donde hoy estoy. Sin ellos, no hubiese sido posible culminar con mi formación profesional, a ellos este logro por su apoyo incondicional en esos momentos de adversidad gracias por cuidarme y quererme tanto, por ser mi motivación diaria para llegar esta etapa de mi carrera; a mis hermanos Sandy y Anderson por acompañarme, brindarme felicidad y apoyarme en todo momento; a mi sobrino Jhair por regarme los momentos más felices, su ternura y ocurrencia que hicieron que sea fuerte para seguir adelante. También dedico este trabajo a mi novio, Mi feíto lindo quien estuvo en esos momentos difíciles de gran esfuerzo y cansancio.

**Jina G.**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Latacunga - Ecuador

---

**TÍTULO: “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA DIRECCIÓN DE POSGRADO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, (UTC)”.**

**Autoras:** Calapiña Velva Sandra Maribel.  
Guilcapi Moya Jina Alexandra.

## RESUMEN

El presente trabajo de sistematización se realizó en la Dirección de Posgrado, Universidad Técnica de Cotopaxi, (UTC), se contó con la colaboración de 329 involucrados, entre clientes internos, externos y personal administrativo de la dependencia. El objetivo principal de la sistematización proponer el incremento de los sistemas de archivo alfanumérico y cronológico de manera física y digital, ya que con la incrementación de estos dos sistemas se pretende mejorar la organización en la entrada y salida de los documentos hacia las diferentes dependencias puesto que todos los documentos son utilizados diariamente y existen posibilidades de que se estropeen o se extravíen por las manipulaciones constantes al no saber exactamente donde se encuentran los documentos requeridos, ocasionando pérdida de tiempo y desorganización documental. De esta manera se pretende desarrollar el desempeño eficaz y eficiente en las actividades, tomando en cuenta todas las técnicas y el desarrollo de calidad que se utiliza al momento de recibir, archivar y conservar cualquier tipo de documento que se ha realizado y por último las capacitaciones constantes al personal administrativo en cuanto a la actualización de los sistemas de archivo en gestión documental y servicio al cliente cuyo propósito radica en mejorar la calidad y profesionalismo en la atención y servicio que se proporciona a los clientes ya que a través de la encuesta realizada se pudo apreciar que la secretaria de Posgrado no se encuentra actualizada con los métodos en gestión documental y servicio al cliente lo que ha provocado molestias al no ser capaz de resolver o brindar la información solicitada; esta incrementación ayudaría a mejorar la organización y el orden correcto en los documentos, la satisfacción y el interés de los clientes, considerando la necesidad de que la Dependencia solo utiliza el sistema de archivo alfabético de manera física y digital.

**Palabras claves:** gestión documental, sistemas de archivo, documentos, organización, clientes.



# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

Latacunga - Ecuador

---

**THEME: "SYSTEMATIZATION OF EXPERIENCES IN DOCUMENTARY MANAGEMENT AND SERVICE TO THE INTERNAL AND EXTERNAL CUSTOMER OF THE POSTGRADUATE DIRECTORATE, TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI, (UTC)".**

**Authors:** Calapiña Velva Sandra Maribel.  
Guilcapi Moya Jina Alexandra.

## ABSTRACT

The present systematization work was carried out in the Postgraduate Management, Technical University of Cotopaxi, (TUC), with the collaboration of 329 involved, among internal and external clients and administrative staff of the dependency. The main objective of the systematization is to propose the increase of the alphanumeric and chronological file systems in a physical and digital way, since with the increase of these two systems it is intended to improve the organization in the entry and exit of the documents to the different dependencies that all the documents are used daily and there are possibilities that they are damaged or lost due to constant manipulations when not knowing exactly where the required documents are, causing loss of time and documental disorganization. In this way it is intended to develop efficient and effective performance in the activities, taking into account all the techniques and quality development that is used at the time of receiving, archiving and keeping any type of document that has been made and finally the training constant to the administrative staff regarding the updating of the archiving systems in document management and customer service whose purpose is to improve the quality and professionalism in the service and attention provided to customers and that through the survey carried out could see that the Postgraduate secretary is not updated with the methods in document management and customer service which has caused discomfort by not being able to resolve or provide the information requested; this increase would help to improve the organization and the correct order in the documents, the satisfaction and the interest of the clients, considering the need that the agency only uses the alphabetical file system in a physical and digital way.

**Keywords:** document management, file systems, documents, organization, client.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

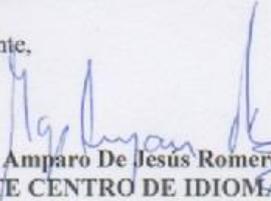
### AVAL DE TRADUCCIÓN

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** de la Facultad de **Ciencias Administrativas**, Calapiña Velva Sandra Maribel y Guilcapi Moya Jina Alexandra, cuyo título versa **“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA, UTC”**, 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 a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Febrero, 2019

Atentamente,

  
Lic. Mgs. Amparo De Jesús Romero Palacios  
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS  
C.C. 050136918-5



## ÍNDICE

Portada .....	i
Declaración de autoría .....	ii
Aval del tutor de sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención.....	iii
Aprobación del tribunal de titulación .....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
Aval de traducción .....	ix

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. OBJETIVOS .....	2
Objetivo general.....	2
Objetivo específicos.....	2
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN.....	3
Gestión documental .....	3
Origen y evolución.....	3
Definición de documento.....	4
Definición de archivo.....	4
Principios fundamentales de la Gestión Documental .....	6
Principio fundamental de procedencia.....	6
Principio fundamental del ciclo de vida.....	7
Importancia de la Gestión Documental.....	7
Plataformas tecnológicas en el Sistema de Gestión Documental. ....	8
Beneficios de obtener un sistema de Gestión Documental Informático. ....	9

Componentes de la Gestión Documental .....	9
Herramientas Funcionales.....	9
Proceso y manejo de documentos .....	10
Incorporación. ....	10
Registro.....	11
Clasificación. ....	11
Sistemas de archivo.....	11
Alfabético.....	11
Numérico.....	12
Alfanumérico. ....	12
Cronológico.....	12
Temático. ....	12
Servicio al Cliente.....	12
Procesos de Servicio al Cliente.....	14
Objetivos del servicio al cliente.....	15
Ventajas del servicio al cliente .....	15
Desventajas del servicio al cliente .....	16
El Servicio.....	16
Evolución del Concepto de Servicio.....	16
Capacidad Operativa del Servicio.....	17
La importancia del cliente.....	17
El cliente. ....	17
Tipos de clientes .....	18
El cliente habitual. ....	18
El cliente interno. ....	18
El cliente externo. ....	18

Clientes satisfechos, clientes que repiten.....	19
Factores que influyen en las Expectativas del Cliente.....	20
Cómo aceptar la crítica de un cliente.....	20
Las oportunidades de las quejas.....	21
4. PLAN DE ACCIÓN.....	22
Actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos específicos planteados.....	25
Unidad de estudio.....	26
Población.....	26
Muestra.....	27
Técnicas de Investigación.....	29
Encuesta Semiestructurada y libre-Guía de entrevista semiestructurada y libre.....	29
Análisis e interpretación de resultados de la encuesta realizada a los clientes internos de la dirección de posgrado UTC.....	30
Pregunta N° 1.....	30
Pregunta N° 2.....	31
Pregunta N° 3.....	32
Pregunta N° 4.....	33
Pregunta N° 5.....	34
Pregunta N° 6.....	35
Pregunta N° 7.....	36
Análisis e interpretación de resultados de la encuesta realizada a los clientes externos de la dirección de posgrado UTC.....	37
Pregunta N° 1.....	37
Pregunta N° 2.....	38
Pregunta N° 3.....	39
Pregunta N° 4.....	40
Pregunta N° 5.....	40

Pregunta N° 6.....	41
Pregunta N° 7.....	42
Análisis e interpretación de resultados de la entrevista realizada al personal administrativo de la dirección de posgrado UTC. ....	43
Entrevista semiestructurada y libre. ....	43
Información obtenida de la entrevista aplicada a la Analista Administrativa de la Dirección de Posgrado UTC.....	44
Análisis de la entrevista. ....	45
5. RESULTADOS DE INTERVENCIÓN .....	46
Posibles soluciones .....	48
6. DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN.....	50
7. CONCLUSIONES .....	52
8. RECOMENDACIONES.....	53
9. REFERENCIAS.....	54
10. ANEXOS .....	57
Libros Físicos de la Facultad de Ciencias Administrativas UTA .....	57
Encuesta .....	59
Encuestas realizadas a los clientes internos y externos de Posgrado, UTC.....	60
Entrevista dirigida al personal administrativo de posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, (UTC).....	62
Entrevista realizada a la Analista Administrativa de Posgrado, UTC .....	63
Hojas de vida.....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cuadro sinóptico de los tipos de archivos según varios criterios.....	5
Figura 2. Diagrama de flujo de un sistema de gestión documental. ....	8
Figura 3. Modelo de proceso de gestión documental .....	10
Figura 4. Identificación de necesidades de los clientes .....	15
Figura 5. Gestión Documental de la Dirección de Posgrado UTC. ....	22
Figura 6. Gestión Documental de la Dirección de Posgrado UTC. ....	24
Figura 7. Resultado del porcentaje de las respuestas de la pregunta N°1 .....	30
Figura 8. Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 3.....	32
Figura 9. Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 5.....	34
Figura 10. Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 6.....	35
Figura 11. Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 7.....	36
Figura 12. Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 1.....	37
Figura 13. Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 3.....	39
Figura 14. Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 5.....	41
Figura 15. Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 6.....	42
Figura 16. Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 7.....	43
Figura 17. Resumen de los datos obtenidos.....	47
Figura 18. Resumen de los datos obtenidos.....	47
Figura 19. Sistema de archivo alfanumérico.....	48
Figura 20. Sistema de archivo cronológico.....	49
Figura 21. Características para el desarrollo de la calidad.....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de las actividades y sistemas de tareas en relacion a los objetivos .....	25
Tabla 2. Población a trabajar .....	27
Tabla 3. Matriz muestral de la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi ..	29
Tabla 4. La atención al cliente en la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi es buena .....	30
Tabla 5. La desorganización de documentos provoca inconvenientes al obtener información....	32
Tabla 6. La desorganización en la Dirección de Posgrado UTC, se debe a la falta de un sistema estructurado de gestión de archivo.....	34
Tabla 7. El personal de la dirección está actualizado con los métodos de gestión documental ..	35
Tabla 8. La falta de personal capacitado en gestión documental de la dirección, es una de las causas de la desorganización de documentos.....	36
Tabla 9. La atención al cliente en la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi es buena.....	37
Tabla 10. La desorganización de documentos provoca inconvenientes al obtener información	39
Tabla 11. La desorganización en la Dirección de Posgrado UTC, se debe a la falta de un sistema estructurado de gestión de archivo.....	40
Tabla 12. El personal de la dirección esta actualizado con los métodos de gestión de archivo .	41
Tabla 13. La falta de personal capacitado en gestión documental de la dirección, es una de las causas de la desorganización de documentos .....	42

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### **Tema de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención:**

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO DE LA DIRECCIÓN DE POSGRADO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, (UTC)”.

### **Fecha de inicio:**

El proyecto de Sistematización de Experiencias en Titulación I, dio inicio en el mes de Abril 2018 y culminó en el mes Agosto 2018.

### **Fecha de finalización:**

La finalización del Proyecto de Sistematización de Experiencias en Titulación II, dio inicio en el mes de Octubre 2018 y culmina en el mes de Febrero 2019.

### **Lugar de ejecución:**

La sistematización de experiencias se realizó en la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ubicada en la avenida Simón Rodríguez s/n del barrio El Ejido, sector San Felipe, parroquia Eloy Alfaro, del cantón Latacunga.

### **Facultad que Auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas.

### **Carrera que auspicia:**

Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

### **Proyecto de investigación vinculado:**

### **Equipo de Trabajo:**

El grupo social de la Dirección de Posgrado, involucrado en el estudio, estuvo constituido por cinco miembros y se establecen de la siguiente manera:

**1. Tutora de Trabajo de Titulación:** MSc. Martha Cecilia Cueva.

**1. Director de Posgrado:** PhD Nelson Chiguano.

**1. Analista Administrativa:** Lcda. Lidia Carrera.

**2. Pasantes de pregrado:** Calapiña Maribel y Guilcapi Jina.

**Área de Conocimiento:**

Las áreas de conocimiento consideradas por la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, son: Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y Tics.

**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 Secretariado Ejecutivo Gerencial, para la ejecución de proyectos son:

- Estudios sobre Gestión de Información Documental.
- Estudios sobre Gestión Administrativa.
- Estudios sobre manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación.

## 2. OBJETIVOS

**Objetivo general.**

- Analizar las experiencias en la Gestión Documental y Servicio al Cliente Interno y Externo de la Dirección de Posgrado UTC.

**Objetivo específicos.**

- Identificar los procesos en Gestión Documental y Servicio al Cliente Interno y Externo que se producen en la Dirección de Posgrado.
- Caracterizar las experiencias en Gestión Documental y Servicio al Cliente Interno y Externo obtenidas desde sus actores directos.
- Determinar estrategias que podrían contribuir al manejo adecuado de la Gestión Documental y Servicio al Cliente Interno y Externo.

### 3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN

#### **Gestión documental**

La gestión documental es el almacenamiento y recuperación de datos de una empresa, institución, industria, etc., la cual se puede procesar en forma de papel o por medios digitales. Es muy importante para realizar mejoras de procesos, pero muchas organizaciones dejan de lado esta gestión ya que implica tiempo, tecnología y dedicación.

La gestión documental abarca y organiza los documentos para facilitar el trabajo del personal a la hora de buscar información de la empresa. Esto ha ido evolucionando de una manera apresurada ya que en la actualidad existen muchos medios informáticos que agilitan este trabajo, y Ruiz (2015) menciona que:

Esto ha provocado una transformación, tanto en la forma en que las empresas crean, reciben, distribuyen, utilizan, almacenan y conservan la información, como en la concepción que tienen los directivos y especialistas sobre el papel de los documentos y la información para alcanzar el éxito empresarial. (p.21).

Los documentos pueden tener varios formatos o sistemas dependiendo de para qué sean utilizados o en la organización en la que se encuentren, los formatos pueden ser tanto de un documento de un departamento legal, como la factura de un tratamiento en el departamento clínico.

#### **Origen y evolución.**

Se puede decir que la gestión documental existe desde hace miles de años, casi desde que se creó la escritura, ya que esta se realizaba en tabas de arcilla, pergaminos y hojas de papiro que conforme pasaba el tiempo, se acumulaban y formaban un conjunto de documentos. Esto generó la necesidad de organizar y almacenar la información de hechos del hombre que luego se harían históricos, en carpetas, archivadores, cajas, libros de registro, etc.

Como dice París (2015), en realidad la gestión documental se formalizó y tuvo: “Su aparición en el contexto de la primera mitad del siglo XX, cuando los cambios económicos, políticos y sociales reflejan la importancia de los documentos para la toma de decisiones y la gestión diaria” (p. 31).

Cuando la tecnología se hizo habitual en las administraciones públicas y privadas para la información y comunicación con el uso de aplicaciones ofimáticas, también surgió la necesidad de conservar documentos que nacen, viven y muere en un formato digital.

La tecnología que existe en la actualidad ha provocado una redefinición del concepto de documentación y la UNE-ISO 30300:2011 (como se citó en García, 2013) la define como “La

Información creada o recibida y conservada como evidencia y como activo por una organización o individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales” (p.12).

Los documentos electrónicos deben ser fiables y deben garantizar su autenticidad. Además al ser electrónicos pueden generar inconvenientes como: la no manipulación palpable de dicho documento o que necesitan ser decodificados para poder apreciarlos.

### **Definición de documento.**

El documento que data de 1786, es una forma de interpretar de manera escrita una idea. Puede ser un libro, contrato, carta, plano, etc. Dicho escrito contendrá una información fidedigna.

“Del latín *documentum*, un documento es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia. También se trata del escrito que presenta datos susceptibles de ser utilizados para comprobar algo” (Porto & Merino, 2009, sp.).

El documento puede permitir tener un valor muy importante como los documentos jurídicos, y un valor muy mínimo como una carta o un escrito informal.

### ***Tipos de documento.***

Los documentos se pueden clasificar de diferentes maneras como: documentos textuales y documentos no textuales, pero también pueden clasificarse por la información que contienen.

#### *Documentos textuales.*

Son documentos que están plasmados en papel y pueden contener textos, imágenes, gráficos, tablas, etc. Este tipo de documento es el predominante ya que todas las entidades lo utilizaban hasta la aparición de nuevos soportes.

#### *Documentos no textuales.*

Son documentos que permiten generar por medios electrónicos y que son complementarios y equivalentes a los documentos textuales. Tienen la ventaja de distribuirse de una manera más eficaz en una entidad.

### **Definición de archivo.**

El archivo generalmente es la asignación de un lugar a los documentos, con la finalidad de recopilarlos y conservarlos.

“Procede del latín *archivum*. Término utilizado para nombrar al conjunto ordenado de documentos que una sociedad, una institución o una persona elabora en el marco de sus actividades y funciones” (Porto & Gardey, 2014, sp.).

En otras palabras el archivo es el conjunto de documentos que están ordenados y ubicados en lugares como bibliotecas, entidades, despachos, etc. Estos pueden ordenarse de diferentes maneras según la necesidad y facilidad de uso.

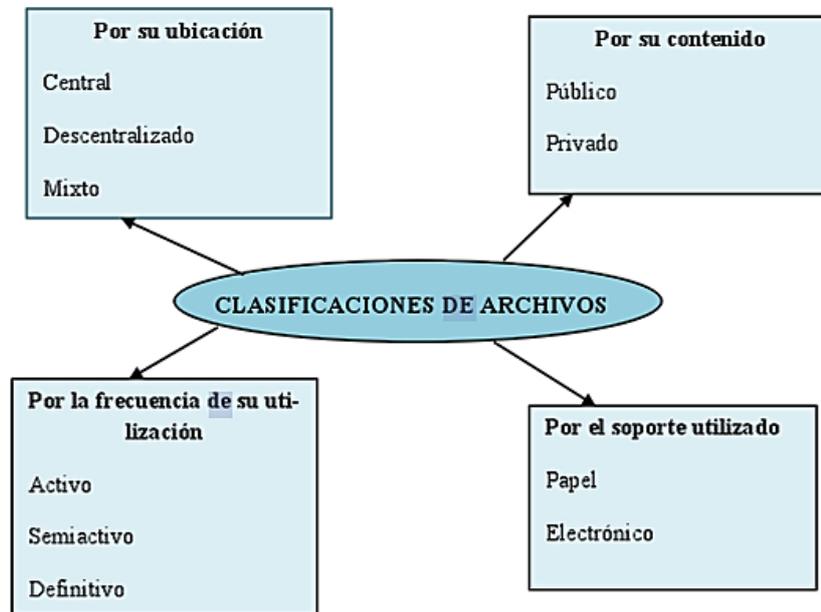


Figura 1. Cuadro sinóptico de los tipos de archivos según varios criterios.  
Tomada de “Sistema de archivo y clasificación de documentos” por F. Fernández, 2015

### ***Clasificaciones de archivos.***

La clasificación de los archivos es importante, ya que facilita la búsqueda y localización de la información, haciéndola eficaz. Herrero & Sánchez (2014) afirman que: “Las entidades suelen clasificar sus archivos con arreglo a dos criterios: la frecuencia de utilización y el lugar de emplazamiento” (p. 62). Dependiendo de la información se elige uno u otro.

#### *Según la frecuencia de utilización.*

Se pueden catalogar en tres y son:

- *Archivos activos:* También llamados archivos de gestión. Son los archivos que son nuevos o que se utilizan con frecuencia en una entidad.
- *Archivos semiactivos:* Son archivos que son utilizados como referencia o comprobación de operaciones para nuevos documentos que se basan en ellos.
- *Archivos inactivos:* Son documentos que no se utiliza en una actividad diaria, pero por su contenido histórico se conservan y están protegidos legalmente por su alta importancia.

*Según el lugar de emplazamiento.*

Se distinguen en dos tipos:

- *Archivos centralizados:* Como la palabra lo dice, son documentos centrales que se encuentran localizados en un solo lugar y que lo utilizan en varios departamentos.
- *Archivos descentralizados:* Son documentos que se encuentran distribuidos en varios lugares o departamentos de una entidad.

*Según su contenido.*

- *Archivo público:* Son los archivos generados y utilizados por las instituciones del estado y según su actividad pueden ser: militares, municipales, judiciales, etc.
- *Archivo privado:* Son los archivos generados por personas físicas o jurídicas de origen privado. Como su nombre lo dice pertenecen al ámbito privado de empresas, sociedades o personas particulares.

### **Principios fundamentales de la Gestión Documental**

El principio fundamental de la Gestión Documental o archivística se basa en acumular y ordenar los documentos que se producen por entidades, personas naturales o jurídicas. Tibaduiza & Cortés (2014) refieren que dicho principio nació del Francés Natalis de Wailly en el año 1841 quien dirigía la sección administrativa de los archivos departamentales, y fue acogido rápidamente por muchos países.

El documento de archivo es pensado como documento fundamental, peculiar: tiene valor probatorio, son únicos, poseen carácter seriado, son emanados de natural de una entidad o persona; se incluye además el tratamiento de la documentación, que comprende la aplicación de los procesos de clasificación, ordenación, descripción y conservación, según dos principios fundamentales: de procedencia y del ciclo de vida. (Giraldo, 2009, p. 33)

#### **Principio fundamental de procedencia.**

Este principio indica que un documento debe encontrarse y ser identificado en el lugar del que procede. Este debe mantener su integridad, la serie de la sección a la que se agrupo y expediente al que pertenece.

Del principio de procedencia se original dos principios más que son:

- El principio de respeto al orden original.
- El principio de respeto a la estructura.

### **Principio fundamental del ciclo de vida.**

Es este principio se clasifican los documentos en tres edades principales y son:

- *Fase de actividad o primera edad:* Fase en donde el documento es utilizado por la entidad o persona que creó el mismo.
- *Fase de semiactividad o segunda edad:* Fase en donde los documentos se utilizan de manera esporádica.
- *Fase de inactividad o tercera edad:* Fase en donde los documentos se desechan o se conservan dependiendo de si tiene o no valor histórico.

### **Importancia de la Gestión Documental**

A primera impresión, la gestión documental no se aprecia como un asunto importante en una entidad, sin embargo, el tener documentos controlados y centralizados, hace que esta gestión genere ventajas y beneficios muy importantes para quien opte por implementarla.

En la actualidad, muchas de las empresas trabajan con una cantidad gigantesca de documentos, y con la finalidad de organizar estos, es casi imprescindible contar con una gestión que facilite el almacenamiento y la búsqueda eficiente de información.

La actualidad, utilidad e importancia de la gestión de documentos queda patente con la aprobación de una norma ISO específica, concretamente, la norma ISO 15489:2001, de gestión de documentos que incluye también, la conservación y custodia en las actividades de gestión documental. (París, 2015, pp. 33-34)

Un sistema de Gestión Documental puede controlar la entrada y salida de documentos de la entidad como por ejemplo: formularios, facturas, planificaciones, etc. Todo esto en un solo sistema en el cual se puede ordenar y configurar las tareas y disposiciones de cada documento de la entidad.

Dos de las entidades que han tenido relevancia en aplicar la gestión documental son: los bufets de abogados y las empresas que necesitan de aprobación de documentos ya que por un lado, el papel generado por documentos legales es enorme y un sistema documental ayuda a tener de una manera más organizada en cada caso o proceso que se realiza, y por otro lado, se pueden generar sistemas en los que se pueda implementar la aprobación o no, dependiendo de que se entreguen todos los documentos solicitados.

### Plataformas tecnológicas en el Sistema de Gestión Documental.

En la gestión documental es fundamental emplear un sistema mediante un medio informático, ya que con esto se obtendrán mayores beneficios y eficiencia que un sistema convencional.

Los documentos se generan, ordenan y guardan de manera digital, pero pueden existir documentos físicos, los cuales deberán ser escaneados para poder ingresarse al sistema.

Las nuevas plataformas tecnológicas y su aplicación a la gestión documental permiten que la descripción y automatización de cada uno de los procesos relacionados con la documentación y que están basadas en la informática representen ventajas indiscutibles para el control administrativo, así como su tratamiento y recuperación de la información, intercambio de datos departamentales y sobre todo para aumentar la eficacia y efectividad de los servicios del archivo.

A continuación se presenta un diagrama de flujo de un sistema informático:



Figura 2. Diagrama de flujo de un sistema de gestión documental.  
Tomado de "Gestión de documentos en la e-administración" por E. García, 2013

### Elementos de un sistema de Gestión Documental.

Existen cinco elementos principales y son:

- Política documental.
- Planes de gestión documental.
- Soporte a la gestión documental.
- Operativa documental.
- Evaluación y mejora.

### **Beneficios de obtener un sistema de Gestión Documental Informático.**

Un sistema tiene un cierto número de ventajas y desventajas comparado con un sistema convencional.

Desde un punto de vista informático Fernández (2015) dice que “El soporte informático puede ser copiado y almacenado en diferentes ubicaciones. Resulta más fácil de proteger frente a los desastres naturales y el paso del tiempo” (p.64). Sin embargo tiene como desventaja que este documento puede ser eliminado o copiado por personal no autorizado ya que los sistemas no cuentan con un sistema de seguridad extremo.

Desde el uso racional de recursos, el mejor sistema que puede existir es aquel que origina menos trámites para obtener lo requerido.

“Es importante un adecuado y racional uso de los recursos de forma que minimicemos el volumen de datos en la gestión electrónica de los documentos” (Fernández, 2015, p.64).

Desde una óptica económica, un sistema informático genera menos gastos como: uso de espacio físico, de personal y de recursos para la generación de los documentos.

### **Componentes de la Gestión Documental**

Son todas las partes que conforman el manejo de documentos para solventar una buena administración y están respaldados por las normas ISO, las cuales contienen un sin número de herramientas que indican como se analizará cada componente dentro de un subsistema.

Ruiz (2015) afirma: “Los sistemas de gestión de documentos en la empresa deben responder a objetivos y necesidades claras, acordes a los objetivos estratégicos de la organización que aseguren el cumplimiento de sus metas” (p.30). Es por ello que los complementos deben estar adaptados a estos objetivos.

#### **Herramientas Funcionales.**

Desenvuelven funciones propias de la gestión documental y en su prioridad son:

- El control de documentos.
- Clasificación y ordenación.
- Descripción.
- Instalación y depósito.
- Valoración, selección y eliminación.
- Transferencia de fondos.

- Programa de documentos.

Estas herramientas son necesarias para conocer las características de un esquema que son importantes para el desarrollo de un Sistema de Gestión Documental.

### Proceso y manejo de documentos

La Gestión de Documentos es una parte global de procesos y sistemas en organizaciones. Es una parte muy importante ya que los sistemas de procesos deben consumarse con los de la empresa.

Para diseñar un Sistema de Gestión de Documentos, es primordial precisar todos los elementos necesarios para el sistema dependiendo de las necesidades de la entidad. Para esto es necesario ampararse de las normas ISO establecidas, que garantizarán la calidad del diseño de un sistema.

A continuación se presenta un modelo respaldado por las normas ISO: 15489-2-2006 y ISO: 30301-2011.



Figura 3. Modelo de proceso de gestión documental

Tomado de “Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano” por M. Ruíz, 2015

### Incorporación.

En esta etapa inicia el proceso de un sistema, ya que permiten analizar todos los puntos de vista de la empresa u organización y se toma una decisión para concluir si el proceso debe crearse o conservarse.

Se debe establecer la tipología de documentos de la empresa u organización y clasificar las áreas, series, funciones para luego jerarquizar y poder establecer un orden.

**Registro.**

Se establece la información de control que debe incorporarse en el documento, se incluye una forma, estructura y tecnología necesaria para organizar los documentos, en donde aquellos tienen una identificación única.

**Clasificación.**

Se organiza el control de la información necesaria para cada proceso de Gestión Documental y se vinculan los documentos a lo largo del tiempo.

Es necesario considerar un diagrama de contexto que ayude con una idea clara de la organización dependiendo del entorno, procedimientos y diagramas de flujos de cada proceso en el control de los registros.

Estas etapas son fundamentales para realizar un buen modelo de sistema de gestión documental. Ruiz (2015) afirma: “su propósito es reflejar el funcionamiento y por lo tanto, ayudan a identificar los procesos de negocio que dan lugar a la producción de documentos” (p.106).

**Sistemas de archivo**

Existen diferentes maneras de clasificar y registrar documentos, en donde cada uno se puede clasificar dependiendo del objetivo que tenga o de la actividad que se va a realizar.

Fernández (2015) afirma: “Cada uno de los métodos se puede utilizar solo o en combinación con otros, dependiendo de las necesidades del archivo y las características de los documentos” (p.9). Estas combinaciones pueden generar beneficios o dificultades, es por ello que la elección de estas debe depender de la actividad en particular que exista.

Los sistemas de archivo más utilizados son:

**Alfabético.**

Los documentos se clasifican mediante la inicial de la palabra principal con la que se identifica, utilizando como referencia el orden del alfabeto. Pueden existir varios documentos que inicien con la misma letra y para ello se toma como referencia la letra consiguiente.

Fernández, (2015) afirma: “Muy útil para los archivos pequeños porque ofrece una manera de ordenar sencilla y rápida. Apenas necesita preparativos y no hace falta un registro auxiliar para localizar lo que se busca” (p.10).

**Numérico.**

Los documentos se clasifican dependiendo del número asignado al mismo. Es un sistema muy favorable y de capacidad ilimitada, resultando muy eficaz para evitar la pérdida de documentos.

Por otro lado este sistema también puede ser desventajoso ya que si no se tiene la numeración o código del documento designado, será difícil poder encontrarlo.

**Alfanumérico.**

Este sistema se combina entre el alfabético y el numérico. A cada letra del alfabeto se le asigna un número, y pueden tener una correlación secundaria según la fecha de entrada.

Las carpetas se ubican de manera alfabética y los números solamente se utilizan para referencia sobre la correspondencia.

**Cronológico.**

Sistema utilizado cuando el criterio es la fecha en que se redactó, envió o recibió un documento. Básicamente los documentos se clasifican en función de la fecha, en otras palabras, estos se ordenan de acuerdo a la sucesión lógica de las fechas que tienen como finalidad, guiar el manejo de los documentos por medio de combinaciones de números.

Un ejemplo de lo antes mencionado son las facturas que por contabilidad deben estar ordenadas de manera cronológica en cada año calendario para sus respectivas cuentas anuales.

**Temático.**

Sistema en el cual se clasifican los documentos mediante el asunto que tienen, tomando en cuenta el tema, motivo o contenido del mismo. Fernández (2015) afirma: “El sistema presenta algunos problemas como que se olviden los papeles de un tema en otra carpeta, sobre todo si tratan de varios asuntos, o que un mismo documento haga referencia a más de un asunto” (p.10).

**Servicio al Cliente**

Hoy en día las organizaciones deben estar altamente capacitadas en cuanto al servicio al cliente con el fin de relacionar unos con otros, satisfacer las necesidades de las mismas y posicionarse correctamente en el mercado laboral.

El servicio al cliente, hoy por hoy, identificado como una fuente de respuestas a las necesidades del mercado y las empresas; debe contemplar una estrategia más dinámica; mas ahora cuando así lo exige el contexto. Por ello, instituciones de servicio sobretodo, como las financieras y las entidades bancarias, deben emprender estos retos, para elevar el nivel de su competitividad en el ámbito internacional. (Peralta, 2009, p.5)

De acuerdo a lo expuesto por Peralta (2009), el servicio al cliente es muy importante para las organizaciones, ya que permite interactuar directamente con el cliente, buscando satisfacer todas sus necesidades a través de diferentes estrategias que cada organización puede tener, de esta manera incrementando un posicionamiento adecuado y positivo.

El excelente servicio al cliente es la principal misión de toda empresa sin importar que tipo de producto o servicio sea el que se está ofreciendo a una determinada población, y debe ser el motivo que impulsa a todo el personal a realizar cada actividad pensando en el cliente.

Couso (2005) afirma. “El servicio al cliente no es una decisión optativa, sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y además constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso”. (s.p.).

De acuerdo a lo expuesto por Couso (2005), el servicio al cliente permite que la empresa pueda llegar al éxito, siempre y cuando los clientes estén satisfechos por el servicio o producto que hayan recibido, es importante mencionar que una empresa no puede surgir exitosamente en el mercado laboral si no posee clientes.

Con respecto a la cultura del servicio al cliente, ésta permite una mutua relación entre la empresa y el cliente, en donde encuentran decisiones que ayuden a crear o innovar nuevos productos en el beneficio del mismo, de esta manera satisfaciendo las necesidades y creando un impacto positivo para el Marketing de ventas.

La cultura de servicio al cliente debe dejar de ser un objetivo plasmado en el papel y convertirse en una práctica diaria en la cual el cliente es quien guía las decisiones trascendentales que se toman en la organización y para ello las nuevas tendencias y los avances en las áreas de mercadeo y publicidad se hacen más notables a la hora de buscar nuevas experiencias y de hacer que cada vez más los clientes se sientan no solo atraídos por una marca, una empresa, un producto o un servicio sino que sean capturados a través de los sentidos, el marketing sensorial se ha convertido en toda una experiencia vivencial que estimula al cliente a través de emociones precisando una relación estrecha con la marca. (Caicedo, 2010, p. 32)

Con argumento a lo expuesto por Caicedo (2010), la cultura de servicio al cliente es muy importante dentro de las organizaciones ya que permiten realizar estrategias o técnicas para mejorar las diferentes ventas o productos que están por lanzarse en el mercado global, una de las ventajas que la empresa posee con el cliente es incorporar el marketing sensorial buscando relacionarse directamente con la marca para obtener beneficios adecuados para el mismo.

## Procesos de Servicio al Cliente

Establecer etapas en el proceso de servicio al cliente, permite que la empresa u organización pueda relacionar directamente con el cliente, buscando conocer todas las necesidades, expectativas que requiere, y conseguir la fidelización del mismo.

Si bien debe adaptarse cada prestación a las características de la situación específica, podemos realizar la tarea analizada. Así pues, en toda relación de esta índole existe una fase inicial en la que se saluda al cliente, una instancia en la que resulta clave averiguar sus necesidades explícitas o implícitas, un momento en el que se responden sus expectativas y un paso final en el que se cierra el contacto entablado. (Wellington, 2000, p.57, 58)

Con base a lo expuesto por Wellington (2000), adaptarse a las necesidades del cliente es un aspecto muy importante dentro de las organizaciones, ya que nos menciona tres aspectos importantes que se debe tener en cuenta: la fase inicial, la instancia del requerimiento y la fase final, en donde cada una de ellas buscan llegar a satisfacer todas las necesidades explícitas o implícitas del cliente.

De este modo, podemos hablar de cuatro etapas en el proceso a desarrollar:

- 1. Contacto Inicial.-** Los primeros instantes del vínculo son determinantes para el éxito o fracaso de la negociación que se intenta concretar. Suponiendo que se trate de un usuario potencial del servicio que ofrecemos, la actitud que se transmita desde el origen marcará la diferencia entre un futuro cliente y un visitante fugaz.
- 2. Identificación de las necesidades del cliente.-** Esto es, mediante entrevistas con el cliente u obteniendo la documentación que describa la manera que el cliente desea como funcione el sistema de software. Las necesidades y / o requerimientos del cliente evolucionan con el tiempo y cada cambio involucra un costo. Por eso es necesario tener archivada una copia de la documentación original del cliente, así como cada revisión o cambio que se haga a esta documentación.
- 3. Solución a las necesidades del cliente.-** descubrir los factores que provocan la pérdida de clientes, y ofrecer un valor añadido, es la clave para las empresa.

A continuación se presenta las siguientes actividades que se deben desarrollar para la correcta identificación de necesidades de los clientes:



*Figura 4.* Identificación de necesidades de los clientes  
Tomado de “Como brindar un Servicio Integral al Cliente” por Wellington, 2000

### **Objetivos del servicio al cliente**

- ✓ Escuchar al cliente con atención y entender la comunicación de manera clara, entendiendo sus necesidades, requerimientos y comprender cuáles son sus expectativas.
- ✓ Responder todas las inquietudes del cliente acerca de la información necesaria para cumplir con sus expectativas.
- ✓ Aclarar sus dudas y explicar de manera clara las necesidades del cliente.
- ✓ Ofrecer todas las garantías y referencias que aseguren al cliente sobre la calidad del servicio.
- ✓ Comprometer con el cliente un seguimiento de satisfacción del servicio prestado.

### **Ventajas del servicio al cliente**

Se trata de un buen medio para ampliar la satisfacción del cliente, poniéndose en contacto con programas de capacitaciones que permitan el mejoramiento del servicio.

- ✓ El buen servicio al cliente tiene como ventaja, fidelizar a los beneficiarios, que es más efectivo, lo cual permitirá lograr la competitividad para la Institución.
- ✓ Mejor imagen y reputación de las Instituciones Públicas.
- ✓ Incrementa la fiabilidad en los clientes por medio de la información de calidad.
- ✓ Crea un mejor clima de trabajo interno, lo cual los empleados no se sienten presionados por las continuas quejas de los clientes.
- ✓ Facilita la captación de nuevos clientes, es decir por medio de la comunicación boca a boca.
- ✓ Mejora a la imagen institucional, así también del personal administrativo.
- ✓ Menos quejas y reclamamos y menores gastos ocasionados por su gestión.

- ✓ Mejores relaciones internas entre el equipo de trabajo, ya que la labor realizada es unificada hacia un mismo fin.

### **Desventajas del servicio al cliente**

- ✓ No existe optimización de tiempo al momento de realizar los trámites necesarios.
- ✓ No todo el personal administrativo tiene la misma forma de atender a un cliente.
- ✓ Los clientes retornan insatisfechos por no obtener la información adecuada y acorde a sus necesidades.
- ✓ En muchos casos provoca mayores gastos para realizar los trámites necesarios que requiere el cliente.
- ✓ La falta de comunicación fluida con el cliente produce mal entendidos y por ende las quejas.

### **El Servicio**

El servicio permite que todas las actividades que las empresas ofrecen estén acorde a las necesidades de los clientes, permitiendo que el cliente quede satisfecho al momento de realizar cualquier tipo de inconveniente.

Peel (como se citó en Peralta, 2009) señala que “ El servicio es aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad" (p.11).

Con base en lo expuesto por Peel (como se citó en Peralta (2009), el servicio permite una relación directa entre la empresa y el cliente con el fin de obtener beneficios en las diferentes actividades que se realizan.

### **Evolución del Concepto de Servicio**

- ✓ Servicio como algo que toca hacer.
- ✓ Servicio como concepto funcional.
- ✓ Servicio como la estrategia de la organización.

En la elaboración de la Visión, Misión, Valores y Diseño de la organización se encuentra incluido el concepto de atención y servicio al cliente.

- ✓ Es indivisible
- ✓ No es reprocesable
- ✓ No se puede almacenar
- ✓ Está asociado a la satisfacción de una necesidad temporal
- ✓ El cliente siempre interviene en su generación

## Capacidad Operativa del Servicio

Prestar buena atención y servicio al cliente significa:

- a) Garantizar que los servicios se brindan sin fallas, en cualquier momento o lugar en que el cliente, público, usuario tome contacto con la institución. Ello implica generar un servicio con “cero fallos”, es decir, una prestación del servicio coherente de igual calidad por parte de distintas áreas u oficinas (lugares diferentes), e incluso empleados distintos verificada en diferentes visitas o encuentros.

La coherencia y el estándar de “cero fallos” implican la estandarización del comportamiento y de las formas de proceder en la prestación del servicio.

Para ello requerimos estandarizar:

- ✓ Los Conocimientos y el manejo de los procedimientos.
  - ✓ Las Normas de calidad.
- b) Ser capaz de crear un entorno apropiado para que el cliente o público usuario experimenten una conexión positiva con la institución. Dicho de otra manera, generar un servicio con brío (pujanza, garbo, resolución, gallardía).

## La importancia del cliente

### El cliente.

El cliente es el pilar fundamental de las organizaciones, él es el encargado de generar una economía positiva, ya que el cliente contento y satisfecho por el producto o servicio recibido, estará dispuesto a hablar bien, de quien lo ha tratado de la mejor manera, ocasionando la ganancia de más clientes para la organización.

Se entiende que el consumidor o "cliente", es el punto vital para cualquier empresa o institución; sin él, no habría una razón de ser para los negocios. Por tanto, conocer a fondo las cada vez más sofisticadas y especializadas necesidades del consumidor, así como encontrar la mejor manera de satisfacerlas con estrategias adecuadas; en una época de mercados cambiantes, es un asunto vital de la supervivencia y prosperidad de las organizaciones. Es esa la base de la mercadotecnia y comunicación: su servicio al cliente, adecuado a las estrategias en las organizaciones de cualquier tamaño. (Peralta, 2009, p.5-6)

Con respecto a lo expuesto por Peralta (2009), el cliente siempre será el punto esencial de cualquier tipo de organización, es por ello que la empresa debe estudiar exactamente al consumidor para que de esta manera, puedan conocer todos los gustos y las preferencias, buscando incrementar conjuntos de estrategias y técnicas para lanzar productos acorde a las necesidades del cliente y mejorar la comercialización del mismo.

## **Tipos de clientes**

### **El cliente habitual.**

Una de las mayores ventajas de las empresas u organizaciones es poseer un cliente habitual, ya que es la persona que prefiere la marca, servicio o producto con mayor frecuencia, ocasionando un incremento positivo para la estabilidad de la misma, además estos clientes ya tienen la confianza necesaria para adquirir de sus productos sin necesidad de realizar quejas o reclamos.

Pérez (2009) afirma que. “El cliente habitual normalmente acude a la organización a satisfacer una necesidad mayoritaria y fácilmente identificada: alimentación, transportación, sed, recreación, recuperación del estado óptimo de salud, etc.”.(p.5).

Con base a lo expuesto por Pérez (2009), el cliente habitual ya acude a la organización con una mayor confianza para adquirir cualquier servicio o producto, además es aquel que establece una relación muy amplia con la empresa u organización ya que sin ellos no hay ventas y sin ventas no hay ingresos.

### **El cliente interno.**

Es el cliente que está dentro de la empresa u organización y adquiere información para entender el trabajo o la actividad que se está realizando para llevar a cabo todas sus necesidades, además, él es el involucrado directo con la empresa en donde busca que sus utilidades y ganancias sean de gran beneficio.

El cliente interno para la mayoría de las personas, aún para muchos de los propios clientes internos, sólo acuden a las organizaciones para adquirir dinero, cuando en realidad, buscan satisfacer necesidades de afiliación, seguridad, autoestima, autorrealización, poder. Puede darse el caso que en determinadas condiciones prioricen indistintamente una u otra necesidad. (Pérez, 2009, p.5)

Con base a lo expuesto por Pérez (2009) el cliente interno es aquel que pertenece a la empresa u organización, en donde influye en cómo desarrollar los productos o servicios que están en oferta, promoción o en servicio, mejorando su trabajo y buscando satisfacer todas sus necesidades mediante una amplia relación entre todos los miembros que lo conforman.

### **El cliente externo.**

El cliente externo es aquel que utiliza los productos o servicios, pero no pertenece o forma parte de la empresa u organización, busca aprovechar de todas las ofertas que le brinda creando un flujo o una economía positiva para el consumidor y para el proveedor.

Pérez (2009) afirma. “El cliente externo goza de poder de elección pues su oferta para el proveedor es más escasa que lo que este último aporta, mientras que el cliente interno rara vez tienes poder de elección pues su oferta es abundante y lo que demanda escaso”.

Con argumento a lo expuesto por Pérez (2009), el cliente externo crea un ingreso económico positivo para la empresa u organización, es un cliente muy importante porque de él depende que sus productos o servicios tengan una buena acogida en el mercado laboral, con el único fin de satisfacer todas las necesidades que el consumidor requiere, además es aquel que crea una buena o mala imagen al momento de ser atendido dentro de la organización.

### **Cientes satisfechos, clientes que repiten**

Los clientes son el activo principal de toda empresa u organización, permitiendo llegar al éxito, uno de los puntos más importantes que ellos buscan es la fidelización al producto para que de esta manera, el cliente llegue repentinamente y quede satisfecho con lo que está recibiendo.

La fidelización va a marcar las políticas de crecimiento, financieras y humanas de la empresa de venta directa. Pero para que el cliente repita, antes debe probar nuestro producto y experimentar una satisfacción. Démosle, pues, oportunidad de que nos exprese su opinión (mediante mecanismos adecuados para recabar información), y todos saldremos ganando. (Ongallo, 2012, p.184).

Con base a lo expuesto por Ongallo (2012) la fidelización es la clave principal para la empresa u organización, de esta manera creando clientes satisfechos al momento de adquirir los productos o servicios, además un cliente que ha sido atendido de buena manera busca del producto constantemente, porque en él encontró todos sus gustos y preferencias.

Los clientes insatisfechos son clientes perdidos, ocasionando un deterioro en el crecimiento de la empresa u organización, es por ello que la empresa debe poseer un buen servicio al cliente para que de esta manera la empresa prospere y lleve a cabo sus objetivos.

Cuando los clientes no se sienten satisfechos con los productos que adquieren o reciben, tienen dos opciones: pueden quejarse, o pueden «dejarlo estar» como si no hubiera pasado nada. En venta directa, el «no» por respuesta está asegurado sin dar opción apenas al vendedor de una, al menos, somera explicación. Si el cliente no comunica los motivos de su queja, de su decepción o desagrado, prácticamente no deja a la empresa la oportunidad de estar al corriente de su insatisfacción. Por el contrario, los clientes que se quejan siguen hablando con nosotros, dándonos la oportunidad de devolverles a un estado de satisfacción para que sigan siendo consumidores de nuestros productos. (Ongallo, 2012, p.184).

De acuerdo a lo expuesto por Ongallo (2012) los clientes insatisfechos deben comunicarse con el colaborador que ha brindado de sus servicios para que de esta manera, ellos puedan mencionar

todas sus quejas o reclamos y mejorar la calidad de servicio que se están brindando, dándoles la oportunidad de que sigan consumiendo del producto y puedan satisfacer sus necesidades.

### **Factores que influyen en las Expectativas del Cliente**

Existen 5 factores que influyen de manera positiva, a los requerimientos que hoy en día los clientes exigen dentro de una empresa o institución.

- a) **Eficiencia:** ¿Se le proporciona al solicitante exactamente aquella información o acción que está buscando?
- b) **Confianza:** ¿La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla?
- c) **Servicialidad:** La servicialidad es una añadidura. Se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes que son mayores o más detalladas que la respuesta o la acción particularmente buscada.
- d) **Interés personal:** Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente o público usuario, la relación cambia. Inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros; con el interés personal, se convierte en una relación de aprecio.
- e) **Confiabilidad:** Significa que el cliente o público usuario puede estar seguro del desempeño de la organización.

### **Cómo aceptar la crítica de un cliente**

Para asumir las críticas personales debemos utilizar la siguiente fórmula compuesta por varios pasos:

1. Dé las gracias a la persona que le ha hecho la crítica, aunque a veces es mejor comenzando con una disculpa antes de dar las gracias.
2. Reconozca que ha cometido un error, en el caso de que haya sido así.
3. Discúlpese si es necesario; aunque parezca fácil, disculparse es una de las cosas más difíciles, pero con ello podemos tener la oportunidad de que nos perdonen. En alguna ocasión podemos hacerlo de una forma simbólica regalando algún detalle, pero sin que parezca que estamos comprando nuestro perdón.
4. Prometa hacer algo al respecto y hágalo.

5. Tome las medidas necesarias para mejorar (en ocasiones nos tienen que recordar muy a menudo que tenemos que mejorar; debemos analizarlos y encontrar nuestros errores, para luego hacerlos desaparecer o mejorarlos).
6. Considere a las otras personas como una ayuda para mejorar; en ocasiones nos sentimos en la necesidad de pedir ayuda a las otras personas para mejorar. Eso no debe avergonzarnos, porque esa persona nos puede enseñar cosas de nosotros mismos que solos no habríamos podido descubrir.

### **Las oportunidades de las quejas**

En algunas ocasiones las quejas han formado un aspecto principal dentro de las empresas u organizaciones, de esta manera pueden conocer las falencias que se presenta dentro de la misma, tomándolo como una gran oportunidad para mejorar en lo que se refiere servicio al cliente.

Gago (2016) afirma. “Las quejas no deben verse siempre como algo negativo, sino que la empresa debe aprovecharlas para mejorar. Así podemos considerar que las quejas son una magnífica oportunidad para surgir en el mercado laboral” (p17).

De acuerdo a lo expuesto por Gago (2016), las empresas deben aprovechar de las quejas o sugerencias que se presentan en el trayecto de su existencia, con el fin de ir mejorando continuamente.

- 1. Mejorar.-** la empresa está conociendo los motivos por los que los clientes no están satisfechos, lo que les ayuda a tomar medidas para mejorar y eso evitará que haya más clientes que se quejan.
- 2. Conocer las necesidades reales de los clientes.-** está relacionado con el punto anterior, el cliente se queja y la empresa de ello obtiene información acerca de sus necesidades reales, lo que le permite también mejorar (dará al/los cliente/s lo que estos realmente buscan o necesitan).
- 3. Conservar a los clientes.-** si ante esa queja la empresa sabe tomar rápidamente una postura que satisfaga al cliente, conseguirá conservarlo y no sólo eso, sino que además conseguirá crear con el cliente un vínculo más sólido. El cliente cuando expone una queja, en la mayoría de los casos lo que pretende es que la empresa “tome nota”, porque él no quiere irse con las competencias, ya que la mayoría de los aspectos le satisfacen, es como darle a la empresa una segunda oportunidad.

#### 4. PLAN DE ACCIÓN

Mediante la convivencia y las experiencias obtenidas se pudo evidenciar algunos problemas y dificultades que han ido provocando inconvenientes en la gestión documental y servicio al cliente interno y externo en la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Para la descripción, se tomó como base el diagrama de Ishikawa, el cual permitirá visualizar todas las causas y efectos que explican determinados problemas obtenidos.

El diagrama Causa-Efecto es un vehículo para ordenar, de forma muy concentrada, todas las causas que supuestamente pueden contribuir a un determinado efecto, permite lograr un conocimiento común de un problema complejo, sin ser nunca sustitutivo de los datos. Estos diagramas son utilizados para explorar todas las causas reales o potenciales (entradas) que explican un efecto de interés (salida). (Ishikawa, 2013, p. 1).

A continuación se realizará la descripción de todas las causas y efectos que fueron evidenciados en la Dirección de Posgrado, ver Figura 5.

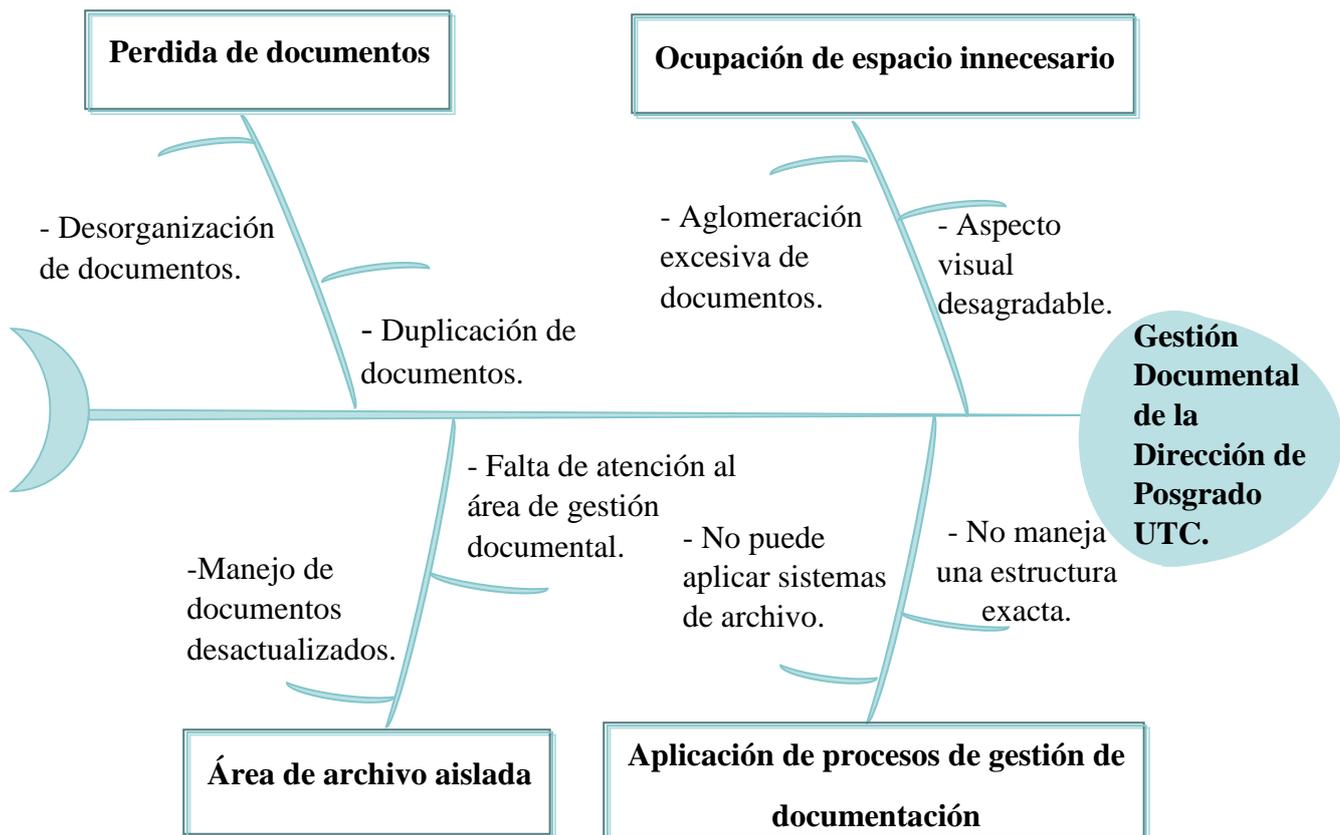


Figura 5. Gestión Documental de la Dirección de Posgrado UTC.  
Elaborado por: Las investigadoras

1. **Pérdida de documentos.-** muchos de los documentos almacenados anteriormente no se lograban encontrar por la desorganización de documentos y varios de ellos se perdían por completo. Por esta razón, los documentos se vuelven a generar o solicitar al cliente, de esta manera generando molestias y también una duplicación de documentos ya que algunos ellos se encuentran en lugares desconocidos ocupando espacio innecesario
2. **Ocupación de espacio innecesario.-** al tener documentos desordenados y por duplicado, se evidencia una aglomeración excesiva en los espacios de archivo, ocupando sitios exagerados con respecto a la función y trabajo realizado en el área de la Dirección de Posgrado, UTC. Esto provoca un aspecto visual desagradable ya que las estanterías están repletas de documentos y esto produce también un desinterés a la organización de los mismos.
3. **Área de archivo aislada.-** otra de las causas evidenciadas en la desorganización de archivos es la falta atención al área de gestión de documentos en la Dirección de Posgrado, UTC, ya que se encuentra aislada, a modo de interés o preocupación, de los demás departamentos. Esto produce que exista un manejo desactualizado del área de gestión de documentos, ya que no se tiene una capacitación actualizada ni las herramientas necesarias para realizar una organización eficaz como la de otras áreas que si se encuentran actualizadas.
4. **Aplicación de procesos de gestión de documentación.-** la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi carece de procesos en gestión de documentos, ya que no maneja una estructura exacta acorde a su necesidad para gestionar los documentos. Al no tener una estructura definida, no se puede aplicar sistemas de archivo como la organización por el método alfabético, numérico, cronológico, etc., y peor aún, llevar un registro ordenado.

Todas las causas y efectos ya mencionados dentro de la Gestión documental, han generado molestias en el servicio al cliente interno y externo de la Dirección de Posgrado UTC.

A continuación se detallan aspectos importantes acerca del Servicio al cliente interno y externo de la Dirección de Posgrado, (UTC) ver Figura 6.



Figura 6. Gestión Documental de la Dirección de Posgrado UTC.  
Elaborado por: Las investigadoras

- 1. Mala planificación en la inscripción de matrículas.-** Los clientes externos manifestaban inconformidad, porque la Dirección de Posgrado UTC modificaban constantemente las fechas de inscripciones en las diferentes Maestrías que ofertaban, provocando molestias a los mismos, de esta manera ocasionando el retraso de las pruebas de ingreso y el inicio de clases que estaban ya establecidos.
- 2. Dificultades en la búsqueda de documentos digitales.-** muchos de los clientes tenían inconvenientes al momento de solicitar diferentes oficios o certificados, ya que estos no tenían una ubicación exacta en la computadora.
- 3. Atención inconsistente.-** los clientes informaban que no tenían una información o respuesta inmediata al momento de dejar oficios, ya que debían insistir para que la respuesta sea brindada.

- 4. Mala organización digital.-** existen documentos que no se encuentran ordenados mediante algún sistema de archivo, esto genera inconvenientes a los clientes porque ocasionan pérdida de tiempo para ellos.
- 5. Falta de capacitación personal.-** Al momento de acercarse a la dependencia los clientes no recibían el trato acorde a sus necesidades, provocando desinterés hacia los asuntos o inscripciones que tenían.

Todas estas causas y efectos han ido provocando una mala imagen a la Dirección de Posgrado, UTC, ya que los clientes internos y externos no se encuentran satisfechos con el trato y servicio que han recibido, en ciertos criterios provocando la pérdida e interés en los mismos, de esta manera reduciendo el capital humano y financiero para la dependencia.

#### **Actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos específicos planteados**

A continuación se presentan las actividades y los sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados que se utilizarán en la presente investigación para la sistematización de la gestión documental y servicio al cliente interno y externo de la Dirección de Posgrado, UTC.

Tabla 1.

*Descripción de las actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos.*

<b>Objetivo específico 1</b>	<b>Actividad (tareas)</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Medio de verificación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los procesos en Gestión Documental y Servicio al Cliente Interno y Externo que se producen en la Dirección de Posgrado UTC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar encuestas</li> <li>Tabular información obtenida.</li> <li>Presentación de resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtener información real y precisa, relacionada con la situación actual de la Dependencia de acuerdo a la matriz de registro de actividades diarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de observación.</li> <li>Entrevista semiestructurada y libre.</li> </ul>
<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Actividad (tareas)</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Medio de verificación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterizar las experiencias en Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar necesidades del departamento de la Dirección de Posgrado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optar las mejores estrategias que solucionen de manera positiva a la gestión documental y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión y monitoreo de registros diarios.</li> </ul>

Documental y Servicio al Cliente Interno y Externo obtenidas desde sus actores directos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar y organizar estrategias para un manejo adecuado de la gestión documental y servicio al cliente.</li> </ul>	servicio al cliente.	
<b>Objetivo específico 3</b>	<b>Actividad (tareas)</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Medio de verificación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar estrategias que podrían contribuir al manejo adecuado de la Gestión Documental y Servicio al Cliente Interno y Externo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer el incremento de los sistemas de archivos alfanumérico y cronológico.</li> <li>Proponer capacitaciones constantes en cuanto a la actualización de los sistemas de archivo en gestión documental y servicio al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar las falencias existentes en la gestión documental y el servicio al cliente interno y externo de la Dirección de Posgrado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de cumplimiento mediante el análisis de resultado por parte del equipo de investigadoras.</li> </ul>

Nota. Adaptada por las investigadoras

## Unidad de estudio

### Población.

Dados los objetivos y características de la presente sistematización; se trabajará con la población o universo, en donde se aplicará las técnicas e instrumentos de investigación, la misma que está conformada por el personal administrativo, los clientes internos y externos de la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ver Tabla 2.

Tabla 2.

*Población a trabajar.*

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>POBLACIÓN</b>
Clientes internos de la Dirección de Posgrado, UTC.	228
Clientes externos de la Dirección de Posgrado, UTC.	100
Personal Administrativo de la Dirección de Posgrado, UTC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>

**Fuente:** Dirección de Posgrado UTC

**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Muestra.**

Calcula el tamaño óptimo de la muestra de una población de 329, entre clientes internos, externos y personal Administrativo de la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

$$n = \frac{Z^2 N (p*q)}{(E)^2 (N-1) + Z^2 (P*q)} \quad (1)$$

En donde:

**N** = Tamaño de la población

**n** = Tamaño de la muestra

**Z** = Nivel de confianza (0,95)

**P** = Evento favorable (0,80)

**q** = Evento no favorable (0,20)

**E** = Error de la muestra (0,05)

### ***Cálculo de la muestra de clientes internos.***

A continuación se realiza el cálculo de la muestra de los clientes internos de la de la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

$$n = \frac{(0,95)^2 (228) (0,80) (0,20)}{(0,05)^2 (228 - 1) + (0,95)^2 (0,80) (0,20)}$$

$$n = \frac{32,9232}{0,5675 + 0,1444}$$

$$n = \frac{32,9232}{0,7119}$$

$$n = 46$$

**Total:** 46 personas para encuestar

***Cálculo de la muestra de clientes externos.***

A continuación se realiza en cálculo de la muestra de los clientes externos de la de la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

$$n = \frac{(0,95)^2 (100) (0,80) (0,20)}{(0,05)^2 (100 - 1) + (0,95)^2 (0,80) (0,20)}$$

$$n = \frac{14,44}{(0,2475) + (0,1444)}$$

$$n = \frac{14,44}{0,3919}$$

$$n = 36,84 \approx 37$$

**Total:** 37 personas para encuestar

***Cálculo de la muestra del personal administrativo.***

Cálculo de la muestra del personal administrativo de la de la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Total:** 1 persona para encuestar

***Estudio de la muestra.***

Una vez realizado el cálculo de la muestra de los clientes internos, externos y el personal administrativo, obtuvimos los siguientes datos.

Tabla 3.

*Matriz muestral de la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi.*

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>POBLACIÓN</b>
Clientes internos de la Dirección de Posgrado, UTC.	46
Clientes externos de la Dirección de Posgrado, UTC.	37
Personal Administrativo de la Dirección de Posgrado, UTC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

**Fuente:** Dirección de Posgrado UTC

**Elaborado por:** Las investigadoras

### **Técnicas de Investigación**

A continuación se presentan las técnicas e instrumentos que se utilizan en la presente investigación para la sistematización de la Gestión Documental en la Dirección de Posgrado UTC:

Para la realización del Trabajo de Campo, la técnica que se ha utilizado es la encuesta, la cual está elaborado por preguntas semiestructuradas y libres, dirigidas al grupo involucrado con el entorno de la Dependencia, se ha diseñado para obtener información real y verifica, acerca de la situación con respecto a la gestión documental y servicio al cliente interno y externo, además se utilizará la entrevista semiestructurada y libre, debido a que existe el contacto y diálogo directo con el personal administrativo de la Dirección de Posgrado, UTC, de esta manera se pretende mejorar la aplicación de una correcta organización, digitalización y archivo en la gestión documental y la satisfacción del cliente.

#### **Encuesta Semiestructurada y libre-Guía de entrevista semiestructurada y libre.**

Este tipo de entrevista suele utilizarse para obtener información precisa; es un diálogo libre donde se puede expresar sobre el servicio que se obtiene en la Dirección de Posgrado UTC. Esta técnica se la aplicará al personal administrativo de la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, donde se realiza el trabajo de Sistematización de experiencias, de esta manera se podrá obtener con mayor facilidad los datos necesarios al momento de realizar el análisis.

## Análisis e interpretación de resultados de la encuesta realizada a los clientes internos de la dirección de posgrado UTC

### Pregunta N° 1.

¿Cree usted que la atención al cliente en la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi es buena?

Tabla 4.

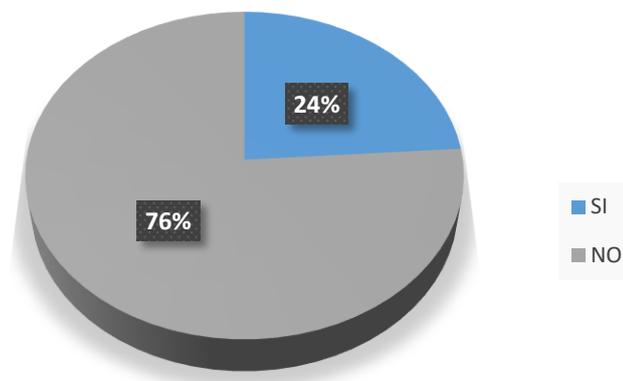
*La atención al cliente en la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi es buena.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	24%
No	35	76%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las investigadoras

### Gráfica de porcentajes.



*Figura 7.* Resultado del porcentaje de las respuestas de la pregunta N°1

Elaborado por: Las investigadoras.

### Análisis e interpretación.

Del 100% de los encuestados correspondiente a 46 clientes internos, el 76% manifiesta que la atención al cliente recibida por parte de la secretaria es mala, debida a que la información o requerimiento no es proporcionada de la manera adecuada, además del mal carácter y la falta de predisposición para realizar las gestiones requeridas por el cliente, mientras que el 24%

manifiestan que la atención al cliente en la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi es buena.

Al observar los resultados obtenidos por las investigadoras se puede indicar que en la Dirección de Posgrado UTC, es necesario realizar capacitaciones constantes sobre la atención al cliente y el sistema actualizado de la gestión de documentos.

### **Pregunta N° 2.**

¿Qué dificultades encontró al solicitar información que usted considera afecten a la atención al cliente?

#### **Análisis.**

A continuación se detalla todas las dificultades que los clientes internos mencionaron en la encuesta realizada.

1. No posee el tiempo adecuado para informar.
2. Menciona que deben poseer más personal para reducir el tiempo de espera.
3. La secretaria no se encuentra en su lugar de trabajo.
4. No posee una oficina con una buena atención al cliente.
5. Mucha demanda, además posee una ineficiencia en la atención al cliente.
6. Falta de información al momento de requerirla.
7. A cada momento existe cambio de fechas, eso produce molestias.
8. No saludan, responden como bravita la secretaria, si uno pregunta es porque se desconoce.
9. Falta de una mejor actitud hacia el cliente.
10. La secretaria no atiende bien.
11. Al momento de pedir un requerimiento no se tiene una buena información por parte de la secretaria.
12. Falta de reglamentos para la secretaria.
13. No existe un trato amable.
14. No existe un trato acorde a la necesidad del cliente.
15. No existe un buen tiempo de atención al cliente.
16. Falta de información en la dependencia.
17. Cambios de horario.

Lo mencionado anteriormente ha provocado que los clientes que van a la Dirección no se sientan cómodos ni satisfechos con la información brindada por el personal de la dependencia.

**Pregunta N° 3.**

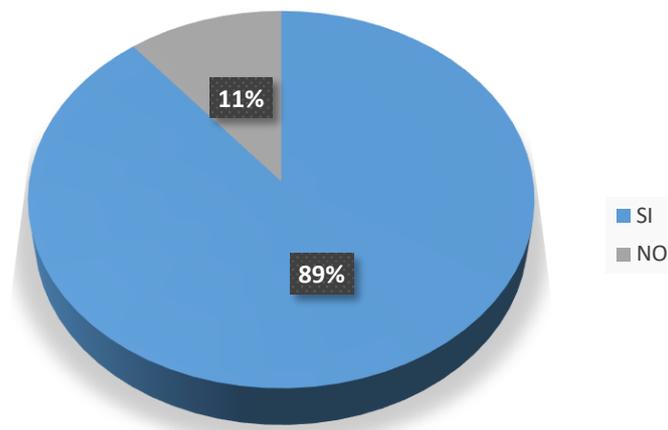
¿Según su criterio la desorganización de documentos provoca inconvenientes al obtener información requerida?

Tabla 5.

*La desorganización de documentos provoca inconvenientes al obtener información.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	89%
No	5	11%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfica de porcentajes.**

*Figura 8.* Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 3  
 Elaborado por: Las investigadoras.

**Análisis e interpretación.**

Del 100% de los encuestados correspondiente a 46 clientes internos, el 89% afirman que la desorganización de documentos provoca inconvenientes al obtener información sobre algún documento requerido, indicando que no se encuentra la información y que se procederá a realizar otro documento en un lapso de tiempo, generando duplicados y haciendo tardía la entrega de documentos. Mientras que el 11% afirma que no han tenido inconvenientes al momento de solicitar información.

Las investigadoras manifiestan que la secretaria debe mantener el archivo organizado y actualizado de manera permanente.

**Pregunta N° 4.**

De acuerdo a la experiencia obtenida por usted, ¿qué aspectos se deberían cambiar en la atención al cliente para mejorarla?

***Análisis.***

A continuación se detalla todos los aspectos que se deberían cambiar en la atención al cliente para mejorarla, de acuerdo a la información proporcionada por los clientes internos que mencionaron en la encuesta realizada.

1. Poseer un trato amable.
2. Capacitación al personal administrativo.
3. Cumplir el horario de atención (17H00).
4. La secretaria no es paciente.
5. Mayor atención al cliente.
6. Exactitud en la información solicitada.
7. Ser cordial.
8. Informar todo lo requerido no poco a poco.
9. Tener pasión al momento de informar.
10. Ser capaz de resolver problemas.
11. Mejorar la atención en línea.
12. Mejorar el uso de las TICS.
13. Poseer más personal para reducir el tiempo de espera.
14. Que exista la debida explicación con suficiente tiempo.

Se puede apreciar que son varios los parámetros que hacen que exista una mala atención al cliente. Será necesario tomar en cuenta las respuestas obtenidas para hacer las mejoras respectivas.

**Pregunta N° 5.**

¿Cree usted que la desorganización en la Dirección de Posgrado UTC, se debe a la falta de un sistema estructurado de gestión de archivo?

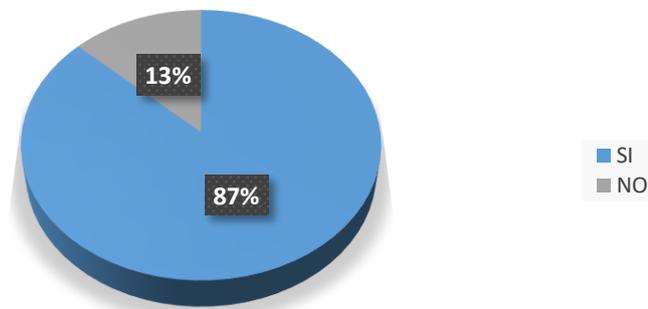
Tabla 6.

*La desorganización en la Dirección de Posgrado UTC, se debe a la falta de un sistema estructurado de gestión de archivo.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	40	87%
No	6	13%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfica de porcentajes.**

*Figura 9.* Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 5.

Elaborado por: Las investigadoras.

**Análisis e interpretación.**

Del 100% de los encuestados correspondiente a 46 clientes internos, el 87% manifiestan que la desorganización en la Dirección de Posgrado UTC, se debe a la falta de un sistema estructurado de gestión de archivo, ya que es muy necesario realizar la reorganización del archivo e incrementar sistemas de archivos, lo que ayudaría en la conservación de los documentos y la efectividad para proporcionar información solicitada, mientras que el 13% menciona que si existe un sistema de gestión de archivo eficiente.

En los resultados obtenidos se considera que deben incrementar sistemas de archivo alfanumérico y cronológico para mejorar la estructura de la gestión de archivo.

**Pregunta N° 6.**

¿Piensa que el personal de la dirección esta actualizado con los métodos de gestión documental?

Tabla 7.

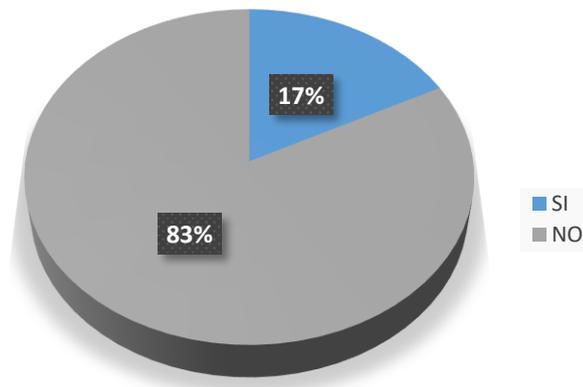
*El personal de la dirección esta actualizado con los métodos de gestión documental.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	17%
No	38	83%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las investigadoras

*Gráfica de porcentajes.*



*Figura 10.* Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 6  
Elaborado por: Las investigadoras.

***Análisis e interpretación.***

Del 100% de los encuestados correspondiente a 46 clientes internos, el 83% manifiesta que el personal de la Dirección de Posgrado UTC no está actualizado con los métodos de gestión documental, ya que dicha gestión no está estructurada de una manera correcta y eso provoca ineficiencia y malestar a los clientes que van a la dependencia. Por otro lado, el 17% de los encuestados afirma que si existe un método de gestión actualizado.

Dados los resultados se considera que el personal de la Dirección de Posgrado, UTC, debe estar en preparación constante para llevar una gestión documental eficiente.

**Pregunta N° 7.**

¿La falta de personal capacitado en gestión documental de la dirección, es una de las causas de la desorganización de documentos?

Tabla 8.

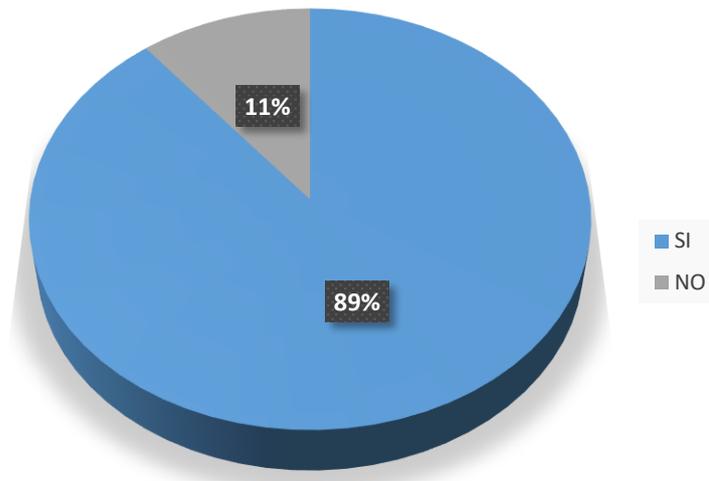
*La falta de personal capacitado en gestión documental de la dirección, es una de las causas de la desorganización de documentos.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	89%
No	5	11%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las investigadoras

*Gráfica de porcentajes.*



*Figura 11.* Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 7

Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis e interpretación.**

Del 100% de los encuestados correspondientes a 46 clientes internos, el 89% menciona que la falta de capacitación en el personal de la Dirección de Posgrado UTC, si es una causa para mantener una desorganización de documentos. Esto deriva a la pérdida de documentos y también a la realización de documentos duplicados de los mismos ya que no se encuentra en el lugar

correspondiente. El 11% indica que la capacitación del personal no tiene nada que ver con la desorganización de la Dirección.

Dados los resultado se considera que el personal de la Dirección de Posgrado UTC, si debe recibir capacitaciones para poder llevar la organización de una mejor manera.

### **Análisis e interpretación de resultados de la encuesta realizada a los clientes externos de la dirección de posgrado UTC**

#### **Pregunta N° 1.**

¿Cree usted que la atención al cliente en la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi es buena?

Tabla 9.

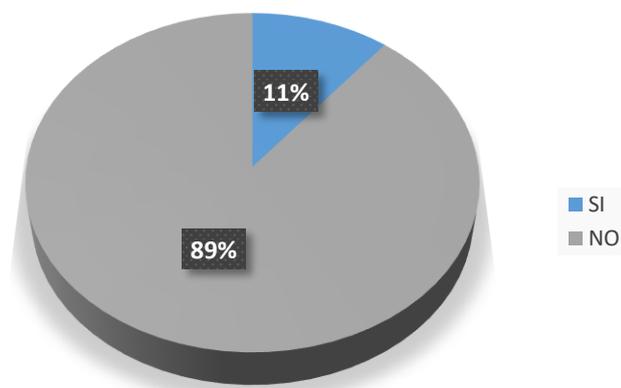
*La atención al cliente en la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi es buena.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	4	11%
No	33	89%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las investigadoras

#### *Gráfica de porcentajes.*



*Figura 12.* Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 1  
Elaborado por: Las investigadoras

### ***Análisis e interpretación.***

Del 100% de los encuestados correspondiente a 37 clientes externos, el 89% expresa que la atención en la Dirección de Posgrado no es buena. Esto provoca malestar en los clientes ya que sus requerimientos no son atendidos de una manera adecuada y sin predisposición de entregar la documentación solicitada. Por otro lado, el 11% está de acuerdo en haber recibido una atención apropiada.

Por parte de las investigadoras, se determina que al personal de la Dirección de Posgrado, UTC, le hace falta mejorar la atención al cliente y esto se puede mejorar mediante capacitaciones constantes.

### **Pregunta N° 2.**

¿Qué dificultades encontró al solicitar información que usted considera afecten a la atención al cliente?

### ***Análisis.***

1. La secretaria no se encuentra en su lugar de trabajo.
2. No posee una oficina con una buena atención al cliente.
3. Mucha demanda, además posee una ineficiencia en la atención al cliente.
4. A cada momento existe cambio de fechas, eso produce molestias.
5. No saludan, responden como bravita la secretaria, si uno pregunta es porque se desconoce.
6. No posee el tiempo adecuado para informar.
7. Menciona que deben poseer más personal para reducir el tiempo de espera.
8. Falta de una mejor actitud hacia el cliente.
9. No existe un trato amable.
10. No existe un trato acorde a la necesidad del cliente.
11. Falta de información al momento de requerirla.
12. La secretaria no atiende bien.
13. Al momento de pedir un requerimiento no se tiene una buena información por parte de la secretaria.

Al analizar las respuestas se concluye que la atención por parte de quien esta encargado de entregar las información requerida no es buena, además de tener una alta demanda que provoca ineficiencia de entrega de información en la dependencia.

**Pregunta N° 3.**

¿Según su criterio la desorganización de documentos provoca inconvenientes al obtener información sobre algún documento requerido?

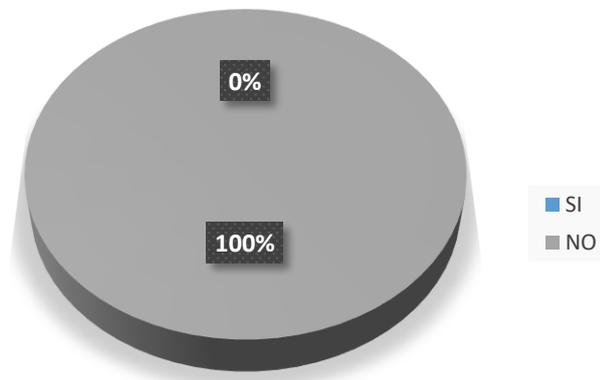
Tabla 10.

*La desorganización de documentos provoca inconvenientes al obtener información.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	37	100%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las investigadoras

**Gráfica de porcentajes.**

*Figura 13.* Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 3

Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis e interpretación.**

Del 100% de los encuestados correspondiente a 37 clientes externos, el 100% manifiesta que la desorganización de documentos si es un inconveniente para obtener información sobre un documento requerido.

Se debe poner énfasis en este inconveniente, ya que los resultados corroboran que la desorganización de documentos es un factor importante que no permite la mejora en la Dirección de Posgrado UTC.

**Pregunta N° 4.**

De acuerdo a la experiencia obtenida por usted, ¿qué aspectos se deberían cambiar en la atención al cliente para mejorarla?

**Análisis.**

1. Cumplir el horario de atención (17H00).
2. Exactitud en la información solicitada.
3. Ser cordial.
4. Mejorar la atención en línea.
5. Mejorar el uso de las TICS.
6. Ser capaz de resolver problemas.
7. La secretaria no es paciente.
8. Mayor atención al cliente.
9. Tener pasión al momento de informar.
10. Poseer más personal para reducir el tiempo de espera.
11. Poseer un trato amable.
12. Capacitación al personal administrativo.

De la información obtenida, se deduce que la cordialidad y la amabilidad son factores importantes para obtener una mejor calidad de atención al cliente.

**Pregunta N° 5.**

¿Cree usted que la desorganización en la Dirección de Posgrado UTC, se debe a la falta de un sistema estructurado de gestión de archivo?

Tabla 11.

*La desorganización en la Dirección de Posgrado UTC, se debe a la falta de un sistema estructurado de gestión de archivo.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	33	89%
No	4	11%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las investigadoras

### Gráfica de porcentajes.

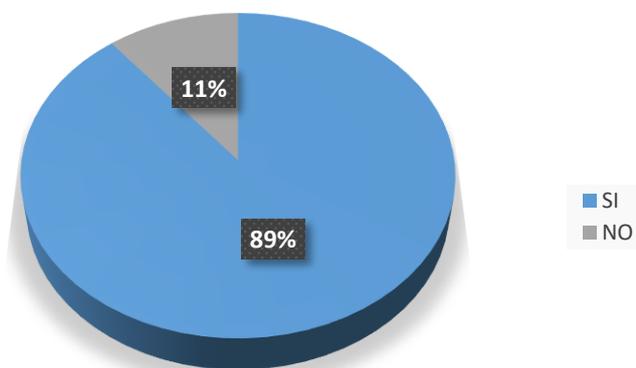


Figura 14. Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 5  
Elaborado por: Las investigadoras

### Análisis e interpretación.

Del 100% de los encuestados correspondiente a 37 clientes externos, el 89% menciona que la falta de un sistema estructurado en gestión de archivo si es un inconveniente para la organización de documentos en la Dirección de Posgrado UTC. Este sistema ayudaría en la conservación de documentos y existiría mayor efectividad al momento de proporcionar información solicitada.

El 11% indica que la carencia de un sistema estructurado no es un inconveniente para llevar una buena organización de documentos.

De los resultados obtenidos las investigadoras consideran que se debe incrementar sistemas de archivo alfanumérico y cronológico para mejorar la estructura de la gestión de archivo.

### Pregunta N° 6.

¿Piensa que el personal de la dirección esta actualizado con los métodos de gestión de archivo?

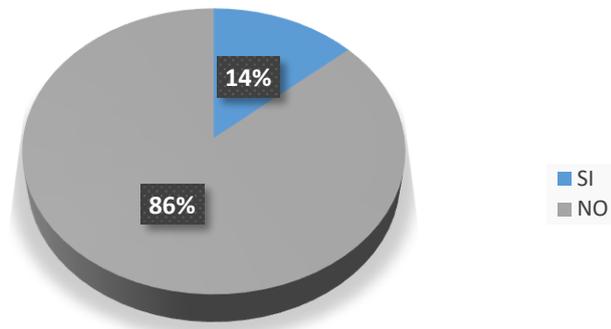
Tabla 12.

*El personal de la dirección esta actualizado con los métodos de gestión de archivo.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	14%
No	32	86%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Las investigadoras

**Gráfica de porcentajes.**



*Figura 15.* Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 6.  
Elaborado por: Las investigadoras

**Análisis e interpretación.**

Del 100% de los encuestados correspondiente a 37 clientes externos, el 86% expresa que el personal de la Dirección de Posgrado UTC no se encuentra actualizado con los métodos de gestión documental, y se debe a que no existe una estructura de gestión adecuada y eso provoca ineficiencia y malestar en clientes. Por otro lado, el 14% de los encuestados afirma que si existe un método de gestión actualizado.

Las investigadoras consideran que el personal de la Dirección debe encontrarse actualizado en los métodos para llevar una gestión eficiente.

**Pregunta N° 7.**

¿La falta de personal capacitado en gestión documental de la Dirección, es una de las causas de la desorganización de documentos?

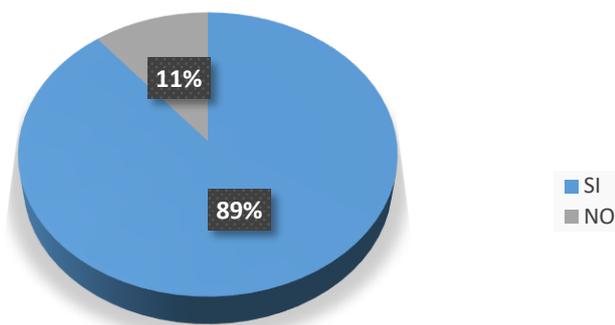
Tabla 13.

*La falta de personal capacitado en gestión documental de la dirección, es una de las causas de la desorganización de documentos.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	89%
No	4	11%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Las investigadoras

### *Gráfica de porcentajes.*



*Figura 16.* Resultado del porcentaje de respuestas de la pregunta N° 7  
Elaborado por: Las investigadoras

### *Análisis e interpretación.*

Del 100% de los encuestados correspondiente a 37 clientes externos, el 89% menciona que la falta de capacitación en el personal de la Dirección de Posgrado UTC, si es una causa para mantener una desorganización de documentos. Esto hace que exista pérdida de documentos y también que exista duplicados de los mismos ya que no se encuentran organizados de la manera correspondiente. El 11% indica que la capacitación del personal no tiene nada que ver con la desorganización de la Dirección.

Las investigadoras consideran que el personal de la Dirección debe recibir capacitaciones ocasionales que ayuden a mejorar la organización documental.

### **Análisis e interpretación de resultados de la entrevista realizada al personal administrativo de la dirección de posgrado UTC.**

#### **Entrevista semiestructurada y libre.**

Este tipo de entrevista suele utilizarse para obtener información precisa; es un diálogo libre donde se puede expresar sobre el servicio que se obtiene en la Dirección de Posgrado UTC.

Esta técnica se la aplicará al personal administrativo de la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, donde se realiza el trabajo de Sistematización de experiencias, de esta manera se podrá obtener con mayor facilidad los datos necesarios al momento de realizar el análisis.

## **Información obtenida de la entrevista aplicada a la Analista Administrativa de la Dirección de Posgrado UTC.**

Lcda. Lidia Carrera

### ***Objetivo.***

Obtener información real y precisa, mediante la Analista Administrativa en cuanto a la Gestión Documental y Servicio al Cliente interno y externo de la Dirección de Posgrado, UTC.

**1. ¿Usted como Analista Administrativa, cree que es importante implementar diferentes sistemas de archivo para obtener una mejor Gestión Documental?**

Concuerda con la pregunta, en ello manifiesta que como parte de la Dirección se debe mantener un orden ya que es importante implementar diferentes sistemas de archivo para obtener una mejor Gestión Documental nuevas metodologías de archivo para ir mejorando y sistematizando información.

**2. ¿Cree usted que la actualización de métodos en Gestión Documental, permitirá mejorar el servicio a los clientes?**

El sistema de documentación es de vital importancia la actualización para todas las oficinas que existen dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi donde reposa un archivo general, especialmente dentro de la Dirección de Posgrado para mantener el orden adecuado y mejorar la atención al cliente.

**3. ¿Considera que es necesario implementar capacitaciones dirigidas al personal administrativo sobre temas del servicio al cliente y gestión documental?**

Si es importante, cada vez las capacitaciones les ayuda a mejorar, tener una buena y nueva actitud, conocer más y sobretodo la atención al cliente para ser más eficientes, eficaces y tener un mejor resultado.

**4. ¿Qué ha hecho usted en cuanto a la Gestión documental en la Dirección de Posgrado, para ofrecer un servicio de calidad hacia los clientes?**

El aporte que ha brindado es la forma de archivar, incluso ha utilizado un método, porque después de que se graduó propuso diferentes sistemas como el alfabético, por fechas, por programas y sobre todo por códigos los cuales les han ayudado a recuperar documentos inmediatamente cuando los necesita.

**Análisis de la entrevista.**

- Realizada la entrevista, en la primera pregunta se visualiza que el personal administrativo si está de acuerdo en incrementar diferentes sistemas de archivo, de esta manera permitirá que la Dirección de Posgrado, UTC, esté actualizado en lo que se refiere a la Gestión Documental, con el fin de mejorar sus servicios hacia los clientes internos y externos.
- En la segunda pregunta de la entrevista, se observó que la Analista Administrativa está de acuerdo en la actualización de métodos en Gestión Documental, ya que permitirá mejorar de manera positiva en el archivo general y la atención al cliente dentro de la Dependencia.
- En la tercera pregunta, se observó que dentro de la Dirección de Posgrado, UTC. si es necesario implementar capacitaciones en cuanto al servicio al cliente y gestión documental, esto permitirá trabajar de manera eficiente, eficaz y ofrecer un trato adecuado a los clientes.
- En la cuarta pregunta, se visualiza que la Analista Administra ha propuesto varios sistemas de archivo pero no han sido aplicadas ya que la falta de organización en el archivo han causado pérdida de documentos e insatisfacción en los clientes.

## 5. RESULTADOS DE INTERVENCIÓN

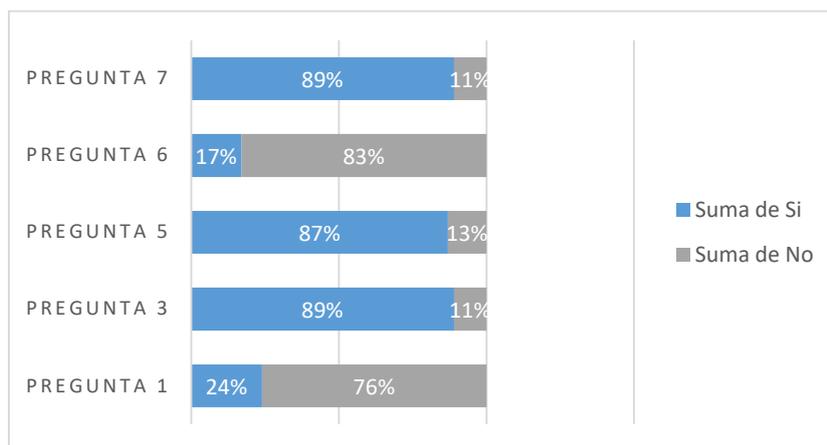
Para la realización del proyecto de Sistematización de experiencias, se utilizó el enfoque cualitativo ya que permitió obtener y recopilar toda la información necesaria, para después analizar las razones o motivos que están provocando y generando el problema, y así aportar ideas y opiniones por parte de las investigadoras para formular propuestas que probablemente permitan superar las falencias que existen dentro de la Dirección de Posgrado UTC.

El nivel de investigación que se realizó es descriptivo, ya que consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Dentro del proyecto de Sistematización, se desarrolló la investigación con un nivel descriptivo, a través de la observación y la descripción de los hechos o acontecimientos que ocurren dentro de la gestión documental y al servicio al cliente de la Dirección de Posgrado UTC, permitiendo contar con información real y verdadera, sin afectar la estructura o comportamiento de quienes conforman dicha dependencia

Una vez recopilada toda la información necesaria, se pudo analizar las razones y el problema surge desde el interior de la dependencia debido a que no existe un servicio adecuado, ni un proceso eficiente en el sistema de gestión documental para prevenir los reclamos o quejas que los clientes han realizado al no obtener la información o el documento deseado. Después de haber elaborado y expuesto los aspectos más relevantes mediante el diagrama Causa-Efecto de Ishikawa, y el análisis e interpretación de resultados mediante los datos cuantitativos calculados en la población y muestra de todos los involucrados, los resultados han proporcionado información real y relevante para las posibles soluciones que pueden ser utilizadas para mejorar los beneficios en gestión documental y servicio al cliente interno y externo de la Dirección de Posgrado de la UTC.

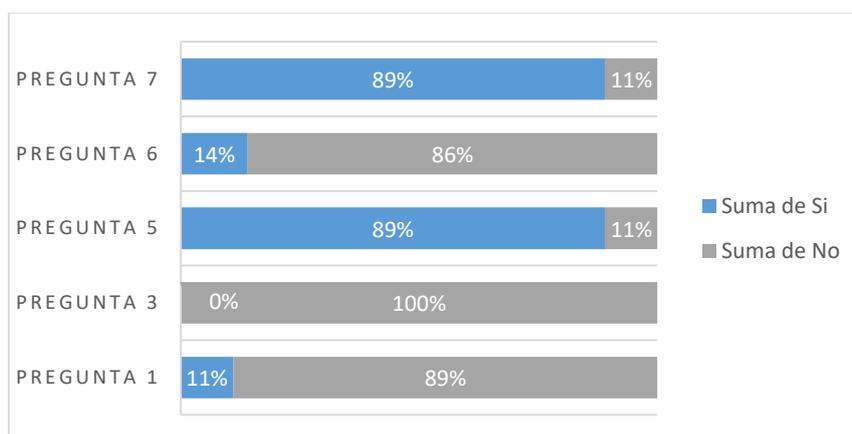
A continuación se presenta el resumen del resultado de las encuestas realizadas a los clientes internos de la dependencia, en donde las preguntas uno y seis, la respuesta No, es una contestación negativa que afecta para la Dirección. En cambio, en las preguntas tres, cinco y siete, la respuesta SI, es una contestación positiva, pero no tiene un gran realce.



*Figura 17.* Resumen de los datos obtenidos.  
Elaborado por: Las investigadoras

Por otro lado, en las preguntas dos y cuatro, la mayor parte de las personas encuestadas indican que la atención al cliente no es la adecuada y que se debe a la mala actitud de quienes están a cargo y a la alta demanda en el lugar, por lo que indican que el personal debe ser más amable y recibir capacitación sobre un mejor trato a los clientes.

También se presenta el resumen del resultado de las encuestas realizadas a los clientes externos de la dependencia, en donde las preguntas uno y seis, la respuesta No, es una contestación negativa para la Dirección. En cambio, en las preguntas tres, cinco y siete, la respuesta SI, es una contestación negativa que afecta en gran cantidad.



*Figura 18.* Resumen de los datos obtenidos.  
Elaborado por: Las investigadoras

En las preguntas dos y cuatro, los clientes externos encuestados, indican respuestas con características idénticas a las de los clientes internos.

## Posibles soluciones

- Incrementar diferentes sistemas de archivo, como el sistema de archivo alfanumérico y sistema de archivo cronológico tanto de manera física como digital ya que la dependencia cuenta solo con el archivo alfabético, de esta manera se pretende mejorar la organización y la búsqueda inmediata, ya que al manejar o utilizar una gran cantidad de documentos sin poseer dos o más sistemas de archivos que ayuden a controlar la entrada y salida de documentos, hace que estos no sean hallados con facilidad, o en algunas circunstancias sean deteriorados.

Mediante la incrementación del sistema de archivo alfanumérico se podrá combinar entre el alfabético y numérico, ya que a cada letra del alfabeto se le asigna un número, facilitando la rápida identificación, localización y el buen control de los documentos tanto de manera física como digital. Es importante mencionar que a través del sistema de archivo alfanumérico, los archivos físicos en la Dirección de Posgrado, serán guardados o conservados mediante la combinación de números y letras para mantener la constancia de que los clientes internos y externos han sido matriculados o legalizados por instancias superiores, y en ocasiones hasta que puedan cumplir con el ciclo de la vida de los documentos; mientras que los archivos digitales serán utilizados para mantener un respaldo, evitando dañar o estropear el archivo físico mediante las diferentes manipulaciones que se vayan dando.

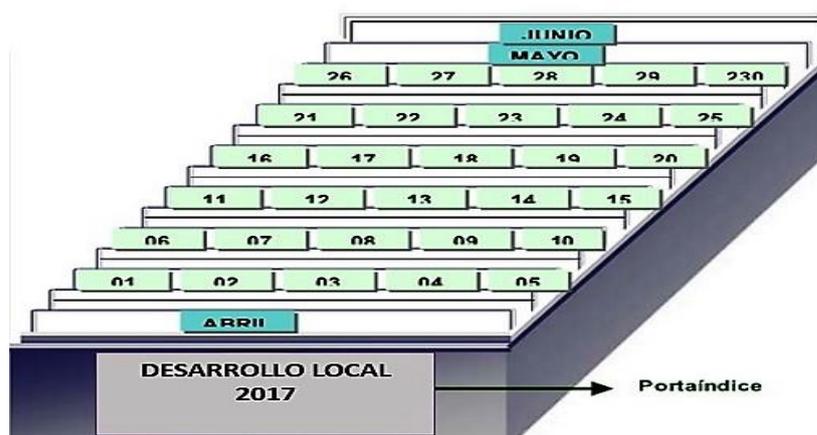


Figura 19. Sistema de archivo alfanumérico.  
Elaborado por: Las investigadoras

Mediante la incrementación del sistema de archivo cronológico, la Dirección de Posgrado UTC, a través de este sistema se podrá clasificar y utilizar los documentos que hayan sido redactados,

enviados o recibidos en función de la fecha, especialmente es un sistema que ayuda a ordenar los documentos de acuerdo a la sucesión lógica de las fechas como el año, mes y día, tanto de manera física como digital.



Figura 20. Sistema de archivo cronológico.  
Elaborado por: Las investigadoras

A través de la incrementación de estos dos sistemas de archivo se logrará mejorar el servicio al cliente, la optimización del tiempo y la espera de varios días por los documentos solicitados o por cualquier otra situación que el cliente interno o externo haya deseado.

- Realizar capacitaciones constantes en cuanto a la actualización de los sistemas de archivo en gestión documental y servicio al cliente, con el fin de llevar una buena organización de documentos, brindar información inmediata y mejorar la atención al cliente, ofreciendo un servicio eficiente y oportuno.

En gestión documental se debe abordar capacitaciones en actualización de temas como los que se enuncian a continuación:

- a) Principios y procesos archivísticos
- b) Alcance de programas en gestión documental
- c) Ciclo vital del documento
- d) Serie e Inventario documental
- e) Procesos de transferencia

En servicio al cliente, la capacitación se debe enfatizar en referencia al círculo de la calidad de servicio que cuenta con las siguientes características:



*Figura 21.* Características para el desarrollo de la calidad.  
Elaborado por: Las investigadoras

Esto ayudará a que los clientes no se quejen por una calidad de servicio baja y una mala atención, sintiéndose satisfechos por un servicio reconfortante.

## **6. DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN**

Los resultados obtenidos en la sistematización de experiencias en Gestión documental y Servicio al cliente interno y externo de la Dirección de Posgrado UTC, han sido satisfactorios porque a través de ello las investigadoras dan a explicar los resultados más importantes y relevantes, convirtiéndose en un aporte valioso para la dependencia, a continuación se detallan cada uno de ellos:

Los clientes internos de la Dirección de Posgrado han mencionado que la atención al cliente en la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi no es buena, esto se debe a diferentes factores que han ido ocurriendo al momento de pedir información a la secretaria ya que ella no se encuentra en el lugar de trabajo, no posee el tiempo adecuado para informar porque hay ocasiones que se encuentra con un mal carácter, o al momento de solicitar algún documento no lo hace porque no tiene ordenado su oficina; esto ha ido generando molestias y pérdida de interés hacia la dependencia.

Los clientes externos de la Dirección de Posgrado han mencionado que han encontrado diferentes dificultades al solicitar información, afectando directamente a la atención al cliente en la Universidad Técnica de Cotopaxi, entre las principales tenemos: No existe un trato amable por parte de la secretaria al momento de contestar las llamadas telefónicas que los clientes realizan, ya que en ocasiones cuelga o no son atendidas las llamadas sin brindar la información requerida, y por último falta de una mejor actitud hacia el cliente.

De las investigaciones realizadas se ha detectado que la Dirección de Posgrado, UTC, está desactualizada con los métodos de gestión de archivo, generando pérdida de tiempo al efectuar los trámites solicitados. También ayudó a descubrir que el método utilizado llegó a ser ineficiente y obsoleto para el uso que se le da, y es por ello que se abrirán más opciones de métodos de gestión de archivo para seguir realizando mejoras.

Otro de los resultados encontrados fue la falta de personal capacitado en gestión documental de la Dirección, ya que es una de las causas de la desorganización de documentos porque existen papeles, oficios, cartas, etc. que ya no son necesarios por haber cumplido con su ciclo de vida y que solo ocupan espacio inadecuado. Es por ello que una capacitación sería una buena opción para resolver este problema.

Mediante estos datos obtenidos podemos decir que existen diversas entidades, organizaciones o empresas que carecen de una buena organización en lo que se refiere a la Gestión documental y Servicio al cliente, tal es el caso en la Organización y Archivo que maneja la Organización CHILDFUND – FEDECOX de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi en el periodo 2011-2012, en donde las autoras Gavilánez Coque Delia del Rocío e Hidalgo Vinocunga Diana Carolina dan a conocer en su proyecto de investigación que existe una falta de conocimiento de la secretaria sobre el archivo, motivo por el cual tiene una inadecuada organización de documentos, además el espacio y la forma como es guardada la información es inapropiada porque existe mucho polvo y humedad; con estos dos puntos importantes que las autoras han manifestado podemos decir que la Sistematización de experiencias realizadas en la dependencia están pasando por las mismas dificultades ya que la secretaria carece de algunos elementos importantes dentro de su perfil profesional.

## 7. CONCLUSIONES

Después de haber finalizado con el trabajo de sistematización de experiencias, se concluye que:

- Al haber realizado el análisis de experiencias en la Dirección de Posgrado UTC, se pudo identificar que carecen de procesos en Gestión documental efectivos para realizar un buen servicio a los clientes internos y externos, ya que solo dispone de un proceso de gestión por orden alfabético, siendo este insuficiente para todo lo que se realiza en el área. Este reconocimiento ayudará a tomar las medidas necesarias para poder implementar procesos que se adapten a la necesidad de las funciones realizadas en el lugar.
- Se pudo apreciar que existen varios parámetros por los cuales se producen falencias en la Dirección. Estos fueron: carencia de una buena atención al cliente, por una falta de capacitación por parte del personal; falta de un sistema bien estructurado de gestión de archivo, por la carencia de conocimiento de otros procesos que son más efectivos para lo realizado en el área de trabajo; desactualización de métodos efectivos de organización, por la falta de interés por parte del personal para realizar autoaprendizajes que ayuden a la mejora de sus funciones; entre otros. Por estos motivos se ha podido apreciar un desagrado muy visible por parte de los clientes internos y externos que han acudido a realizar sus diligencias.
- Después de haber identificado las debilidades, será más fácil poder contribuir en la realización de cambios que favorezcan el manejo actual de la dependencia, logrando de esta manera encontrar los problemas en el área dicha anteriormente con el manejo de una gran cantidad de documentos y, a partir de ello, las soluciones de los mismos, se irán culminando con el objetivo inicial del análisis de experiencias de tema escogido.

## 8. RECOMENDACIONES

Después de haber concluido con el trabajo de sistematización de experiencias, se recomienda que:

- Las posibles propuestas de los sistemas de archivo ya mencionados, deben ser consideradas como herramientas fundamentales para mejorar la Gestión Documental con el fin de conservar y acceder con mayor facilidad a los documentos requeridos tanto de manera física como digital en los sistemas de archivo alfanumérico y cronológico, de esta manera se podrá optimizar el tiempo, ordenar, clasificar y archivar documentos de forma inmediata, logrando obtener la comodidad y satisfacción a los clientes internos y externos de la dependencia.
- Realizar capacitaciones constantes a la Analista Administrativa para mejorar el orden del archivo general, con la finalidad de agilizar, facilitar y mejorar el uso de las tecnologías de la información en lo que se refiere a la Gestión Documental, así como de capacitaciones constantes en cuanto al servicio y calidad al cliente, liderazgo, manejo de grupos, responsabilidad, organización y eficacia, para de esta manera podrá desempeñar su cargo de forma correcta e inteligente. Además, fortalecer el orden de los archivos digitales para poseer un respaldo y acelerar con la búsqueda requerida.
- Al haber encontrado las debilidades de la dependencia, se recomienda realizar seguimientos y actualizaciones de por lo menos dos veces al año, esto hará que la Dirección pueda desempeñar su cargo de forma correcta e inteligente, construyendo una dependencia que sustente todas las actividades que lo realiza en una cultura de calidad y excelencia hacia los clientes internos y externos de la UTC.

## 9. REFERENCIAS

- [1] Best, J. W., y Kahn, J. V. (2006). *Investigación en educación* (10ª ed.). Boston, MA: Pearson Education C<sup>a</sup> Recuperado por [http://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2013/05/diseos\\_de\\_investigacin\\_cualitativa\\_ii\\_-\\_vbonilla.pdf](http://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2013/05/diseos_de_investigacin_cualitativa_ii_-_vbonilla.pdf)
- [2] Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=YROO\\_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=metodo+inductivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjX7uzS55DcAhXGrFkKHQafCQgQ6AEILDAB#v=onepage&q=metodo%20inductivo&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=YROO_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=metodo+inductivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjX7uzS55DcAhXGrFkKHQafCQgQ6AEILDAB#v=onepage&q=metodo%20inductivo&f=false)
- [3] Fernández López F. (2015). *Sistema de archivo y clasificación de documentos*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4423223&query=clasificacion+de+documentos>
- [4] Galeano, M.E (2013). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: EAFIT.
- [5] García Morales, E. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3214477&query=origen+de+la+gestion+documental>
- [6] Giraldo Lopera M. (2009). *Archivística: fundamentación teórica y tradición formativa*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3203687&query=principio+de+la+archivistica>
- [7] Gómez, E. (2009). *Importancia del Servicio al Cliente*. (pág. 17). Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2219/1/T-UTC-3531.pdf>
- [8] Herrero Domingo R., & Sánchez Estella O. (2014). *Archivo y comunicación*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=mCWHBAAAQBAJ&pg=PT73&dq=tipos+de+archivo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiopLbkkMrbAhWLuFMKHUfXBGMQ6AEIJTAA#v=onepage&q=tipos%20de%20archivo&f=false>
- [9] Langton, Raymond. (2010). *Servicio al Cliente*. Segunda edición, New York. (pág. 1)
- [10] Lucio, E. (2011). *Investigación y práctica en la educación de personas adultas*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=cx5K9hbSugwC&pg=PA90&dq=entrevista+semiestr>

ucturada&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiTvOvGuJLcAhUMx1kKHTBPDk8Q6AEITzAH#v=onepage&q=entrevista%20semiestructurada&f=false

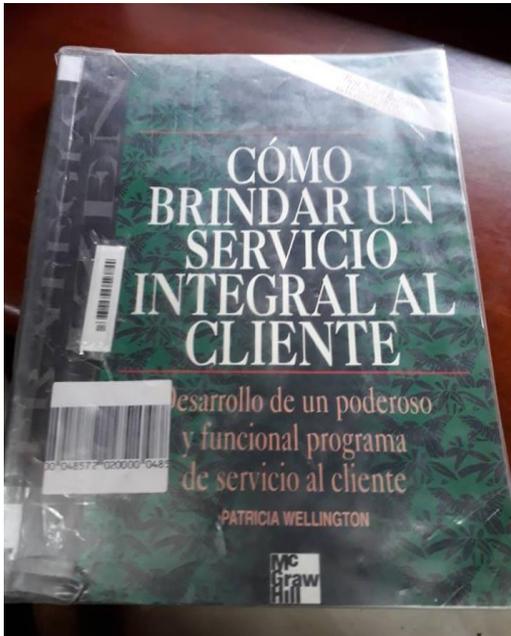
- [11] Martínez, C & Galán, A. (2014). *Técnica e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=iiTHAwAAQBAJ&pg=PA95&dq=triangulacion+de+tecnica+e+instrumento&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1sYDfiKXcAhWnuFkKHZxeA-4Q6AEIJjAA#v=onepage&q=triangulacion%20de%20tecnica%20e%20instrumento&f=false>
- [12] Ongallo, Carlos. *La atención al cliente y el servicio postventa*, Ediciones Díaz de Santos, 2012. ProQuest Ebook Central, Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3228656>.
- [13] París, M. (2015). *Evidencia y memoria: la gestión documental en el archivo general de la Universitat Jaume I*. (Tesis doctoral). Universidad Jaume I, España. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4499456&query=gestion+documental>
- [14] Peralta, Sánchez, Weimar Manuel. *Estrategia de servicio al cliente*, Argentina El Cid Editor | apuntes, 2009. (pág. 13) Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3182322>.
- [15] Pérez, Campdesuñer, Reyner, et al. *Cliente interno y externo diferencias y semejanzas*, El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest Ebook Central, Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3181115>.
- [16] Pérez, L. (2004). *Marketing social (Teoría y práctica)*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=S9QJIOM8pO8C&pg=PT233&dq=metodo+naturalista+en+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiiwJLS05LcAhVlxFkKHS5oAnEQ6AEIQDAF#v=onepage&q=metodo%20naturalista%20en%20la%20investigacion&f=false>
- [17] Pérez Porto J., & Gardey A. (2014). *Definición de*. Definición de archivo. Recuperado de <https://definicion.de/archivo/>
- [18] Pérez Porto J., & Merino M. (2009). *Definición de*. Definición de documento. Recuperado de <https://definicion.de/documento/>
- [19] Ruiz Gonzales, M. D. (2015). *Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano*. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4794710&query=gestion+documental>

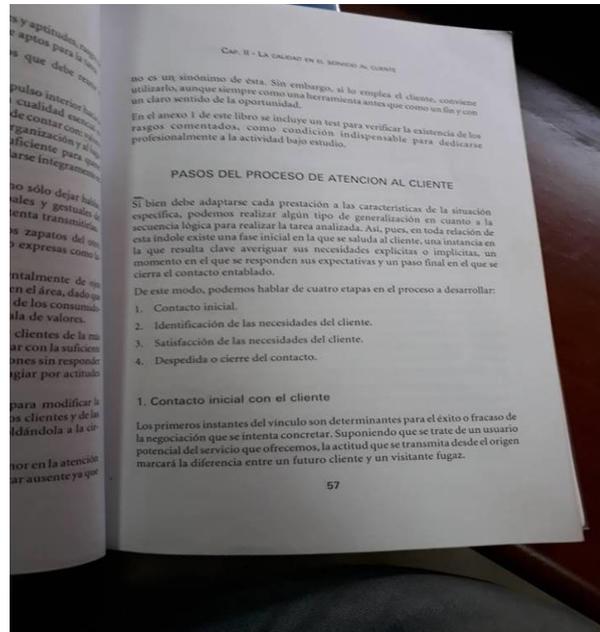
- [20] Sampieri, Roberto. *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. Cuarta edición. 2006. p.5. Recuperado de <https://es.slideshare.net/MTI-ULS/sampieri-metodologa-de-la-investigacion-4ta-edicion>
- [21] Tesis “*Manual de Atención y Servicio Al Cliente para el Área de Recepción Y Secretaria del Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador de la Ciudad De Quito*”, Autoras: Verónica Elizabeth Cerón German y Elisa Marivel Catani Cárdenas, Universidad Técnica de Cotopaxi, Facultad de Ciencias Administrativas, mayo 2013. Recuperado <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1732/1/T-UTC-1605.pdf>
- [22] Tesis”*Organización y Archivo de la información que maneja la Organización Childfund – Fedecox de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi*”, Autoras: Gavilánez Coque Delia Del Rocío Hidalgo Vinocunga Diana Carolina. Recuperado [http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1954/1/T-UTC-1807.pdf?fbclid=IwAR1umWEZVaU5dSv3-gyRxSDhfTx71Z13mZgO7\\_Ss6-tdMN\\_ibko88AmcO9Q](http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1954/1/T-UTC-1807.pdf?fbclid=IwAR1umWEZVaU5dSv3-gyRxSDhfTx71Z13mZgO7_Ss6-tdMN_ibko88AmcO9Q)
- [23] Tibaduiza A. & Cortés E. (2014). *Gestión del documento electrónico: requisitos funcionales para una adecuada administración de documentos en el Ministerio de hacienda y crédito público, Ministerio de minas y energía y Ministerio de comercio industria y turismo*. (Tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Colombia. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=0ahUKEwi4lYaQqM\\_bAhWG11MKHZxiBpsQFghMMAU&url=http%3A%2F%2Frepositorio.lasalle.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2F10185%2F18063%2F33082208\\_2014.pdf%3Fsequence%3D2%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw0Ts4FAnqAenqF925bmgWae](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=0ahUKEwi4lYaQqM_bAhWG11MKHZxiBpsQFghMMAU&url=http%3A%2F%2Frepositorio.lasalle.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2F10185%2F18063%2F33082208_2014.pdf%3Fsequence%3D2%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw0Ts4FAnqAenqF925bmgWae)
- [24] Tójar, J. (2006). *Investigación cualitativa (Comprender y actuar)*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=IXcdV7aLbWcC&pg=PA235&dq=notas+de+campo+en+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjD8dDFspLcAhWmslkKHXLICpQQ6AEITTAH#v=onepage&q=notas%20de%20campo%20en%20la%20investigacion&f=false>

## 10. ANEXOS

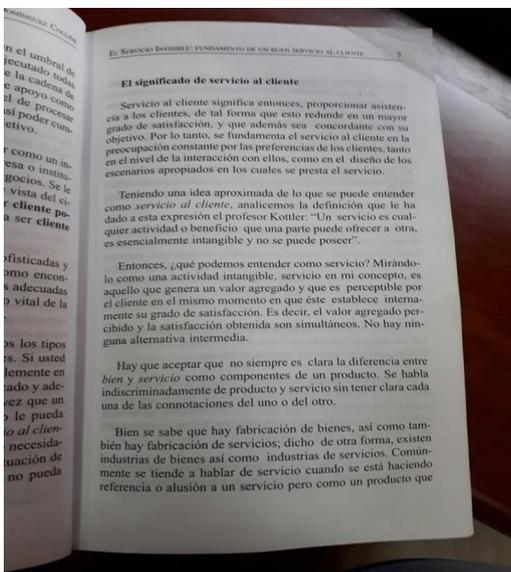
### Libros Físicos de la Facultad de Ciencias Administrativas UTA



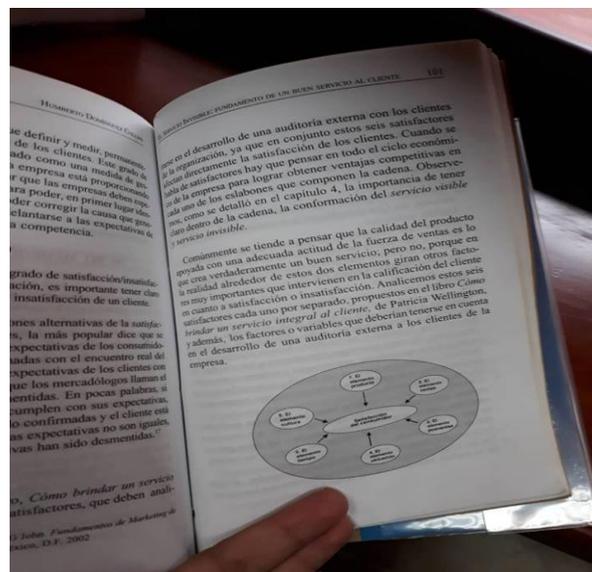
Fuente: Biblioteca de Ciencias Administrativas UTA.  
Elaborado por: Las investigadoras.



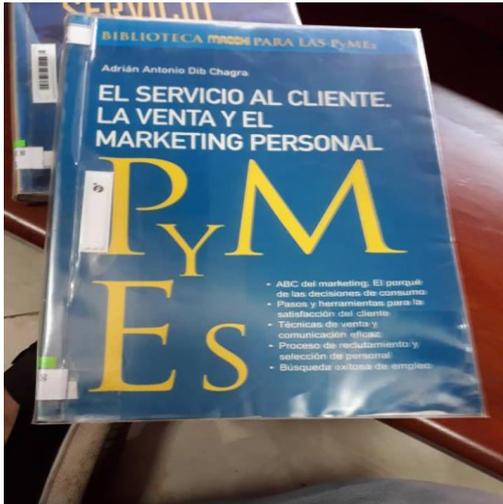
Fuente: Biblioteca de Ciencias Administrativas UTA.  
Elaborado por: Las investigadoras.



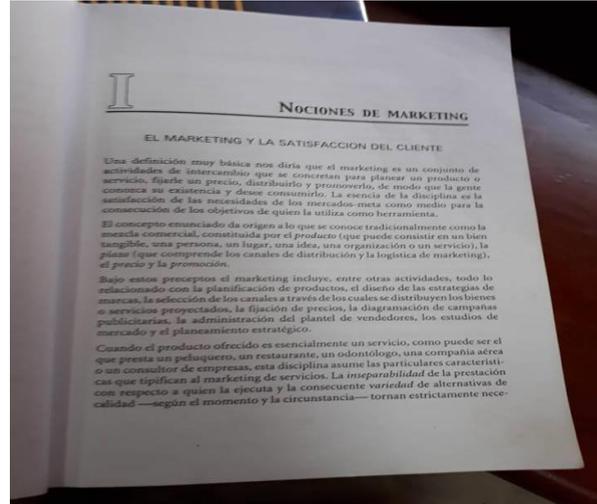
Fuente: Biblioteca de Ciencias Administrativas UTA.  
Elaborado por: Las investigadoras.



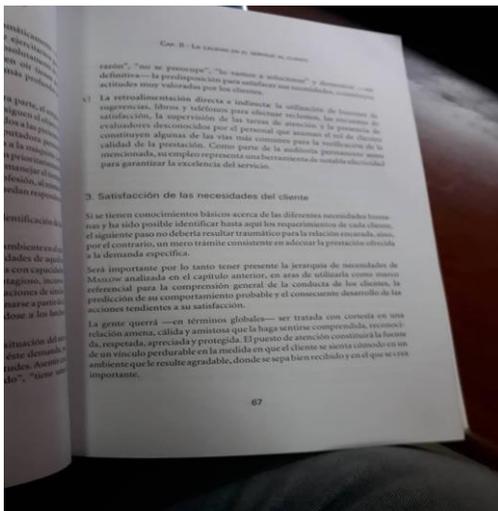
Fuente: Biblioteca de Ciencias Administrativas UTA.  
Elaborado por: Las investigadoras.



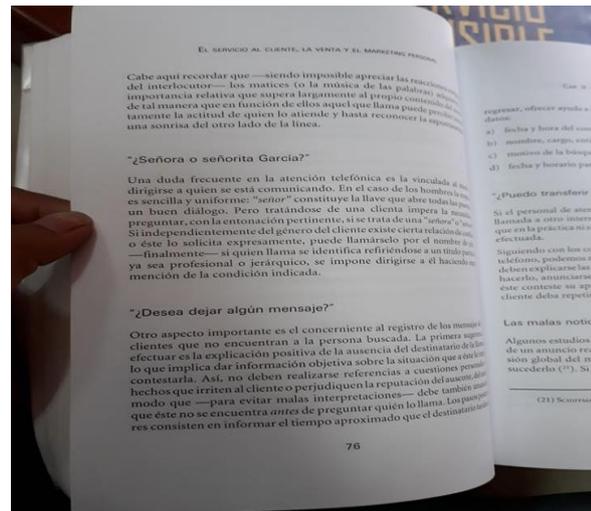
Fuente: Biblioteca de Ciencias Administrativas UTA.  
Elaborado por: Las investigadoras.



Fuente: Biblioteca de Ciencias Administrativas UTA.  
Elaborado por: Las investigadoras.



Fuente: Biblioteca de Ciencias Administrativas UTA.  
Elaborado por: Las investigadoras.



Fuente: Biblioteca de Ciencias Administrativas UTA.  
Elaborado por: Las investigadoras.

## Encuesta

La encuesta que se realizará a continuación va dirigida a los clientes internos y externos de la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, (UTC).

**Objetivo:** Obtener información real y precisa, en cuanto a la Gestión Documental y Servicio al Cliente interno y externo de la Dirección de Posgrado, UTC.

**Instrucciones:** Lea detenidamente, encierre en un círculo en caso de hacerlo y conteste con la mayor veracidad del caso.

1. **¿Cree usted que la atención al cliente en la Dirección de Posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi es buena?**

SI NO

2. **¿Qué dificultades encontró al solicitar información que usted considera afectan a la atención al cliente?**

.....  
 .....

3. **¿Según su criterio la desorganización de documentos provoca inconvenientes al obtener información requerida?**

SI NO

4. **¿De acuerdo a la experiencia obtenida por usted, ¿qué aspectos se deberían cambiar en la atención al cliente para mejorarla?**

.....  
 .....

5. **¿Cree usted que la desorganización en la Dirección de Posgrado UTC, se debe a la falta de un sistema estructurado de gestión de archivo?**

SI NO

6. **¿Piensa que el personal de la Dirección de Posgrado UTC, esta actualizado con los métodos de gestión documental?**

SI NO

7. **¿La falta de personal capacitado en gestión documental de la dirección, es una de las causas de la desorganización de documentos?**

SI NO

## Encuestas realizadas a los clientes internos y externos de Posgrado, UTC



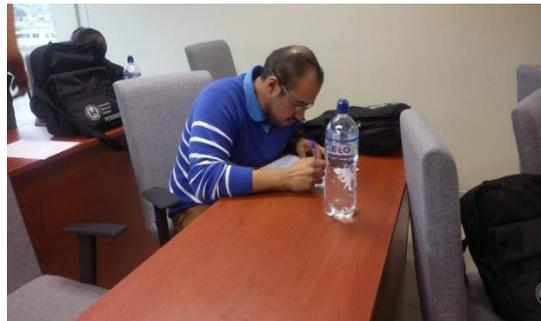
**Fuente:** Clientes internos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes internos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes internos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes internos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes internos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes internos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes internos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes externos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes externos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



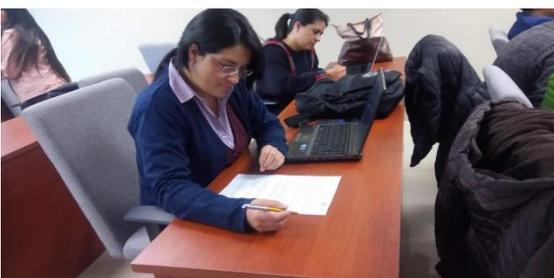
**Fuente:** Clientes externos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes externos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes externos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes externos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Clientes externos de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.

**Entrevista dirigida al personal administrativo de posgrado de la Universidad Técnica de Cotopaxi, (UTC)**

**Objetivo:** Obtener información real y precisa, mediante la Analista Administrativa en cuanto a la Gestión Documental y Servicio al Cliente interno y externo de la Dirección de Posgrado, UTC.

**Instrucciones:** Lea detenidamente y conteste con la mayor veracidad del caso.

- 1. ¿Usted como Analista Administrativa, cree que es importante implementar diferentes sistemas de archivo para obtener una mejor Gestión Documental?**

.....  
.....

- 2. ¿Cree usted que la actualización de métodos en Gestión Documental, permitirá mejorar el servicio a los clientes a los clientes?**

.....  
.....

- 3. ¿Considera que es necesario implementar capacitaciones dirigidas al personal administrativo sobre temas del servicio al cliente y gestión documental?**

.....  
.....

- 4. ¿Qué ha hecho usted en cuanto a la Gestión documental en la Dirección de Posgrado, para ofrecer un servicio de calidad hacia los clientes?**

.....  
.....

## Entrevista realizada a la Analista Administrativa de Posgrado, UTC



**Fuente:** Entrevista, Analista de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.



**Fuente:** Entrevista, Analista de Posgrado, UTC.  
**Elaborado por:** Las investigadoras.

**HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES**

APELLIDOS: CUEVA

NOMBRES: MARTHA CECILIA

ESTADO CIVIL: CASADA

CEDULA DE CIUDADANIA: 17-0502244 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**

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 Licenciado en Ciencias de la Educación mención en Inglés	UTPL-Universidad Técnica Particular de Loja UTPL-Universidad Técnica Particular de Loja	1031-03-347750 1031-04-545043
CUARTO	Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa	Universidad Tecnológica Indoamérica	1045-06-652745

**HISTORIAL PROFESIONAL**

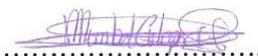
UNIDAD ACADEMICA EN LA QUE LABORA: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

CARRERA A LA QUE PERTENECE: SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

AREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

PERIODO ACADEMICO DE INGRESO A LA UTC: OCTUBRE 2005-MARZO 2006

.....  
FIRMA

**HOJA DE VIDA****INFORMACIÓN PERSONAL:****Nombres y Apellidos:** Calapiña Velva Sandra Maribel**Cédula de Identidad:** 180489934-0**Lugar y fecha de nacimiento:** Pillaro 10 de Diciembre de 1995**Estado Civil:** Soltera**Domicilio:** Pillaro - San Andrés**Teléfono:** 0991010169**Correo electrónico:** sandra.calapina@utc.edu.ec**FORMACIÓN ACADÉMICA****Primer Nivel:** Escuela Fiscal "Isabel la Católica"**Segundo Nivel:** Instituto Tecnológico Superior "Los Andes"**Tercer Nivel:** Universidad Técnica de Cotopaxi**Cuarto Nivel:****TITULOS:** Bachiller en Químico Biólogo**IDIOMAS:** Inglés, Español**FIRMA**

**HOJA DE VIDA****INFORMACIÓN PERSONAL:****Nombres y Apellidos:** Guilcapi Moya Jina Alexandra**Cédula de Identidad:** 050397964-8**Lugar y fecha de nacimiento:** Pujilí 09 de Agosto de 1993**Estado Civil:** Soltera**Domicilio:** Pujilí- La Merced**Teléfono:** 0968419456**Correo electrónico:** jina.guilcapi8@utc.edu.ec**FORMACIÓN ACADÉMICA****Primer Nivel:** Escuela Fiscal “Delia Ibarra de Velasco”**Segundo Nivel:** Colegio Nacional Experimental Provincia de Cotopaxi.**Tercer Nivel:** Universidad Técnica de Cotopaxi**Cuarto Nivel:****TÍTULOS:** Bachiller en Físico Matemático**IDIOMAS:** Inglés, Español

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jina Guilcapi', written over a horizontal dotted line.

**FIRMA**