



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

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

**“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y  
ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE  
EDUCACIÓN CONTINUA, UTC.”**

Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención presentado  
previo a la obtención del título de:

**LICENCIADAS EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL.**

Autoras:

Cevallos Caiza Ivone Alexandra

Chasipanta Salazar Damariz Nataly

Tutora:

Lcda. Mgs. Cueva Martha Cecilia

Latacunga - Ecuador

Febrero 2019

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Cevallos Caiza Ivone Alexandra y Chasipanta Salazar Damariz Nataly declaramos ser autoras del presente trabajo de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención: **“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA, UTC.”**, siendo Lcda. Mgs. 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.



.....  
Cevallos Caiza Ivone Alexandra  
C.C. 172317141-7



.....  
Chasipanta Salazar Damariz Nataly  
C.C 150083005-2

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

En calidad de Tutor del Trabajo Experimental sobre el tema:

**“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA, UTC”**, de Cevallos Caiza Ivone Alexandra y Chasipanta Salazar Damariz Nataly, de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Titulación que el Consejo Directivo de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero, 2019



.....  
Lcda. Mgs. Martha Cecilia  
C.C. 170502244-8

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS; por cuanto, las postulantes: Cevallos Caiza Ivone Alexandra y Chasipanta Salazar Damariz Nataly, con el título de Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención : “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA, UTC” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de 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: Lcda. Francisca Zambrano**

**CC: 0500644059**

**Lector 2**

**Nombre: Ing. Alexandra Alajo**

**CC: 0502210644**

**Lector 3**

**Nombre: Ing. Mónica Salazar.**

**CC: 0502138191**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar quiero agradecer a Dios por haberme dado la vida y permitido alcanzar este objetivo.

En segundo lugar quiero brindar un profundo agradecimiento a mi querida Universidad Técnica de Cotopaxi, por haberme dado la oportunidad de formarme profesionalmente.

A mis padres por su trabajo y esfuerzo de cada día, ya que sin su apoyo no hubiese podido alcanzar este logro en mi vida.

A mi esposo e hijo por su comprensión, ya que muchas veces no puede estar a su lado, por el tiempo invertido en este proyecto.

A mis docentes por cada uno de los conocimientos impartidos en el aula de clase.

De manera en especial a mi tutora Lcda. Martha Cueva quien fue la que nos guió con sus conocimientos para culminar con este proceso.

A mi compañera de tesis por haberme tenido paciencia en los momentos de dificultad durante la elaboración de este proyecto.

Finalmente quiero agradecer a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona, y que de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

**Ivone Cevallos**

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar una más de mis etapas en mi vida estudiantil, quiero agradecer a Dios, a mis queridos padres por darme la vida, apoyarme moralmente y económicamente para culminar con mis estudios universitarios.

De igual forma agradezco la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas para continuar con mis estudios universitarios y culminar de manera exitosa.

A mis docentes quienes tuvieron paciencia y sobre todo me impartieron su sabiduría durante los nueve ciclos académicos de carrera universitaria.

A mi compañera de tesis Ivone Cevallos, quien fue un apoyo fundamental para la ejecución de este trabajo investigativo.

A mi tutora de tesis Licenciada Martha Cueva quien ha sido el pilar fundamental y guía aportando con sus conocimientos para terminar con mi trabajo investigativo.

**Damariz Chasipanta**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Por haberme dado el don de la sabiduría y el entendimiento necesario para poder cumplir con mi objetivo y con ésta hermosa etapa de mi vida.

### **A mi hijo**

Con todo mi amor a mi hijo Gabriel, por ser mi más grande inspiración y motivación durante toda mi carrera universitaria, pero más que nada por su amor y comprensión.

### **A mi madre**

Con todo mi cariño a mi madre Ivon, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, gracias por ser ese soporte incondicional, este logro se lo dedico a usted mamita

### **A mi Esposo**

A mi esposo Stalin por su apoyo en los momentos difíciles que se presentaron durante mi carrera universitaria, además de su ayuda con el cuidado de nuestro pequeño hijo.

### **A mis hermanas**

Adriana, Katherine y Evelyn que también fueron mi motivación para continuar con mi proyecto, por su gran ayuda con mi hijo y sus buenos deseos.

**Ivone Cevallos**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo ha demandado de mucho esfuerzo, tiempo y dedicación por parte mía, es por ello que quiero dedicarle a Dios por haberme permitido llegar a cumplir con uno de mis objetivos propuestos en mi vida, a mis padres Juan Chasipanta y Martha Salazar ya que sus consejos y palabras valiosas de aliento me ayudaron a desarrollarme como persona inculcándome valores y principios, por ser la base fundamental para seguir adelante y continuar con mi formación académica.

A mis hermanos por estar siempre presentes en cada momento de mi vida.

**Damariz Chasipanta**

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

**TITULO:** “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA, UTC”.

**Autores:** Cevallos Caiza Ivone Alexandra

Chasipanta Salazar Damariz Nataly

**RESUMEN**

El desarrollo del presente proyecto de las experiencias vividas se llevó a cabo en el Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ubicada en la Parroquia San Felipe, Cantón Latacunga en la Provincia de Cotopaxi. El objetivo principal fue analizar críticamente las experiencias de la Gestión Documental en los procesos de archivo y Atención del Cliente interno del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi. La metodología utilizada en la investigación fue la técnica de la observación y la entrevista, con su respectivo análisis e interpretación de resultados, las mismas que nos permitieron conocer la realidad que tiene el proceso de Gestión Documental, fundamentalmente en el manejo del archivo físico de los certificados reingresados en el Departamento de Educación Continua. Además, el instrumento que se aplicó fue la ficha de recuperación de aprendizajes, la misma que sirvió para registrar los momentos más significativos durante la sistematización de experiencias. La aplicación de estas técnicas e instrumentos se identificó que el principal problema es la desorganización del archivo físico específicamente con los certificados reingresados al Departamento, debido a que carece de un modelo de Gestión Documental, esto ha provocado un efecto negativo al momento de archivar los certificados. También, del descontento que tienen los clientes internos al no ser atendidos en sus requerimientos de manera rápida y oportuna. Esta situación motivó a realizar la Propuesta de Gestión Documental para el proceso de los certificados reingresados al Departamento. A su vez, se generó conclusiones que dio una posible solución al problema existente en la organización del archivo. La investigación se basó de varios elementos que sirvieron de soporte, estas fueron las siguientes: Ficha de recuperación de aprendizaje, estructura del árbol de problemas causa y efecto, ficha de reingreso de certificados y el cuadro de colores asignado a las diferentes Facultades y Centros, que permitieron el fortalecimiento del trabajo realizado en el Departamento de Educación Continua.

**Palabras claves:** Gestión, Diseño, Sistematización, experiencias, práctica, investigación.

## **ABSTRACT**

The development project on experiences took place in Educación Continua Department at Cotopaxi Technical University, located in San Felipe Parish, Latacunga Canton, Cotopaxi Province. The main goal is to analyze critically the experiences in Document Management and Customer Service, External and Internal Customer into Educación Continua at Cotopaxi Technical University. The observation and interview techniques were applied as methodology with its respective analysis and interpretation of results. This showed to know the reality of the Document Management process, mainly in the physical file management of the certificates re-enrolled in the Educación Continua Department. In addition, the recovery of learning tab was used in order to record the most significant moments on experiences systematization's period. The techniques application identified the main problem: the physical file disorganization specifically with the certificates re-entered into the Department, because it lacks a Document Management model. This has caused a negative effect when filing the certificates. Also, the internal customers' dissatisfaction because their requirements are not attended in quick in efficient way. This situation motivated to Document Management proposal design for the certificates re-entered process into the department. At the same time, conclusions were generated that gave a possible solution to the existing problem in the archive organization. This research was based on several elements that served as support. These were the following: Learning recovery record, structure of the cause and effect problem tree, certificate re-entry form and the color chart assigned to the different faculties and centers that allowed the strengthening of the work done in Educación Continua Department.

**Keywords:** Management, Design, Systematization, experiences, practice, research



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**, Cevallos Caiza Ivone Alexandra y Chasipanta Salazar Damariz Nataly, 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.....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. OBJETIVOS .....	2
2.1. Objetivo General .....	2
2.1.1. Objetivos Específicos.....	2
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN.....	3
3.1. Gestión.....	3
3.1.1. Definición.....	3
3.2. Gestión Documental .....	3
3.2.1. Definiciones.....	3
3.2.2. Importancia.....	4
3.2.3. Ventajas de implementar un sistema de gestión documental .....	4

3.2.4.	Procesos de Gestión Documental.....	5
3.3.	Organización y archivo .....	7
3.4.	Documento.....	8
3.4.1.	Certificado .....	9
3.4.1.1.	Tipos de certificado.....	9
3.5.	Sistemas de registro y clasificación de documentos .....	9
3.6.	Tipos de mobiliario de uso más frecuente en un archivo. ....	12
3.7.	Formas de acceso al archivo.....	12
3.8.	Atención al Cliente.....	13
3.8.1.	Definiciones .....	13
3.8.2.	La Comunicación.....	13
3.8.2.1.	La comunicación en la empresa .....	14
3.8.2.2.	Elementos de la comunicación .....	14
3.8.2.3.	La comunicación interna en la empresa:.....	15
3.8.2.4.	La comunicación externa en la empresa .....	15
3.8.3.	Cliente .....	16
3.8.3.2.	Las diferencias entre el cliente interno y el cliente externo.....	17
3.8.3.3.	Tipos de clientes.....	18
3.9.	El Servicio.....	19
3.9.1.	El servicio de atención al cliente.....	19
3.9.2.	Importancia del servicio al cliente.....	20
3.10.	Metodología .....	21
3.10.1.	Enfoque cualitativo .....	21
3.10.2.	Nivel descriptivo.....	21

3.11.	Descripción conceptual.....	23
3.11.1.	Sistematización.....	23
3.11.2.	Concepto.....	23
3.11.3.	Para qué sirve la sistematización.....	23
3.12.	Métodos y Técnicas.....	24
3.12.1.	Método inductivo.....	24
3.13.	Técnicas e instrumentos.....	25
3.13.2.	Recuperación de las experiencias.....	25
4.	PLAN DE ACCIÓN.....	28
4.1.	Tabla del plan de acción.....	29
5.	RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN.....	31
5.1.	Entrevista.....	31
5.2.	Análisis y discusión de la entrevista realizada.....	35
5.3.	Descripción de la propuesta.....	36
5.4.	Estrategias para mejorar la Gestión Documental.....	38
5.5.	Elementos básicos dirigidos a la Asistente Ejecutiva.....	38
5.6.	Resultados generales de la propuesta.....	56
6.	Descripción y contrastación teórica de los logros de intervención... ..	57
6.1.	Comparación de resultados.....	58
7.	CONCLUSIONES.....	59
8.	REFERENCIAS.....	60
9.	ANEXOS.....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

### A. Tablas

<b>Tabla 1:</b> Ficha de recuperación de aprendizajes .....	26
<b>Tabla 2:</b> Plan de acción en relación a los objetivos específicos .....	29
<b>Tabla 3:</b> Nómina de asistencia de los participantes .....	44
<b>Tabla 4:</b> Ficha de reingreso de los certificados.....	45
<b>Tabla 5:</b> Cuadro de colores .....	53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

### B. Gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Estructura del árbol de problema causa y efecto .....	34
<b>Gráfico 2:</b> Nómina de los participantes en el programa informático Excel.....	42
<b>Gráfico 3:</b> Sistema informático File Maker Advanced del Dpto E.C .....	43
<b>Gráfico 4:</b> Sistema Informático Adobe Acrobat Reader DC del Dpto E.C .....	43
<b>Gráfico 5:</b> Propuesta de Gestión Documental.....	47
<b>Gráfico 6:</b> Rotulación del archivador metálico.....	51
<b>Gráfico 7:</b> Carpetas colgantes según el cuadro de colores para cada Facultad.....	51
<b>Gráfico 8:</b> Rotulación de carpetas por carreras.....	52
<b>Gráfico 9:</b> Rotulación de carpetas con pestañas y división de separadores plásticos .....	52
<b>Gráfico 10:</b> Rotulación de carpetas con pestañas y división de separadores plásticos .....	55

### **C. Figura**

<b>Figura 1:</b> Flujo grama delproceso de Gestión Documental .....	40
<b>Figura 2:</b> Color Facultad de Ciencias Humanísticas.....	48
<b>Figura 3:</b> Color Facultad de CAREN.....	49
<b>Figura 4:</b> Color Facultad de Ciencias Administrativas.....	49
<b>Figura 5:</b> Color Facultad de CIYA .....	49
<b>Figura 6:</b> Color Centro de Inglés .....	50
<b>Figura 7:</b> Color Centro de Cultura Física .....	50

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**TEMA:**

**“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO E INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA, UTC.”**

**Fecha de inicio:** Durante el periodo Abril-Agosto 2018

**Fecha de finalización:** Octubre 2018 – Febrero 2019

**Lugar de ejecución:** San Felipe-Eloy Alfaro-Latacunga-Cotopaxi -zona 3- Universidad Técnica de Cotopaxi- Departamento de Educación Continua.

**Facultad que Auspicia:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:** Secretariado Ejecutivo Gerencial

**Proyecto de investigación vinculado:** Ninguno

**Equipo de Trabajo:** Cevallos Caiza Ivone Alexandra  
Chasipanta Salazar Damariz Nataly.

**Área de Conocimiento:** Gestión Documental y Tecnologías de Información y Comunicación.

**Línea de investigación:** Administración y economía para el desarrollo humano y social.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:** Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1.Objetivo General**

Analizar críticamente las experiencias de la Gestión Documental en los procesos de archivo y Atención del Cliente interno del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

#### **2.1.1. Objetivos Específicos**

- Identificar las experiencias en Gestión Documental y atención del cliente externo e interno en el Departamento de Educación Continua.
- Determinar las estrategias de Gestión Documental en la Atención al Cliente, que sean pertinentes al Departamento de Educación Continua.
- Socializar la propuesta de Gestión Documental para el proceso de los certificados reingresados del Departamento de Educación Continua.

### **3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN.**

#### **3.1.Gestión**

##### **3.1.1. Definición**

La Gestión es un conjunto de trámites para resolver o llevar actividades que se realizan con el fin de hacer posible algún fin deseado.

Domínguez (2008) define que: “La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados” (p.12).

La Gestión hace referencia a las diferentes actividades que desarrollan los equipos de trabajo dentro de una organización para conseguir un objetivo, permitiendo manejar varias técnicas e instrumentos en sus actividades laborales alcanzando una mayor eficiencia y mayor productividad.

#### **3.2.Gestión Documental**

##### **3.2.1. Definiciones.**

La Gestión Documental tiene como principal objetivo organizar y gestionar de manera adecuada todos los documentos que ingresan y salen de una determinada organización, esto permite que la empresa tenga un orden específico, optimizando tiempo y recursos. Para definir la Gestión Documental se ha tomado en cuenta las definiciones de los siguientes autores. Heredia (2016) establece que:

La Gestión documental incorporadas a las últimas leyes de Archivos apuntan a todas las funciones aplicadas por los archiveros al documento de archivo a lo largo de su existencia, es decir, desde su producción hasta después de decidir su conservación permanente. (p.155)

García (2013) establece que: “La Gestión Documental es el conjunto de actividades que permiten gestionar y controlar de forma sistemática la creación, recepción, mantenimiento, uso y la disposición de los documentos” (p.38).

París (2015) define que: “La Gestión Documental es el ciclo de vida de los documentos, según el cual el documento atraviesa desde su creación distintas fases según la utilidad o el valor que se les dé: fase activa, semiactiva e inactiva” (p.6).

El uso de la Gestión Documental, es de vital importancia en todas las empresas u organizaciones, ya que es de gran ayuda, porque permite tener un correcto manejo de los documentos de la institución.

### **3.2.2. Importancia**

Constituye de gran importancia contar con un sistema de Gestión Documental, ya permite que los documentos se encuentren de manera ordenada, esto facilita tener un rápido acceso a la búsqueda de los documentos requeridos por el cliente. Neodoc (2017) menciona que es importante contar con un sistema de Gestión Documental porque evita la pérdida de documentos y de tiempo, varias personas tienen que recuperar los documentos desde diferentes lugares y departamentos, con la aplicación de un sistema de archivo los documentos son inmediatamente recuperados por las personas encargadas del manejo del archivo, además controla los cambios y accesos que se realizan con los documentos.

La Gestión Documental se ha vuelto indispensable para las empresas debido a la enorme cantidad de papel generado, con el sistema de Gestión de Documental, las empresas obtienen una ventaja competitiva al gestionar mejor sus procesos de los documentos.

### **3.2.3. Ventajas de implementar un sistema de gestión documental**

La Gestión Documental consiste principalmente en controlar los documentos que ingresan y salen de la empresa, hay que tener en cuenta que en las organizaciones existe gran cantidad de papeles importantes por lo que es necesario implementar un sistema de Gestión Documental acorde a las necesidades de la organización. Russo. (2011) menciona que existen una serie de ventajas al implementar un sistema de Gestión Documental en la organización,

los mismo que contribuyen a mejorar el almacenamiento y creación de los documentos, también asegura la eficiencia al facilitar la recuperación y acceso de los documentos, así como también permite la reutilización de la información ya obtenida compartiendo con toda la organización, acelera el flujo de información dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes, optimiza recursos y espacios físicos, ofrece apoyo ante acciones legales, asegura una preservación histórica, agilizando los procesos de trabajo y mejora la productividad. Es muy importante implementar un sistema de Gestión Documental en las empresas, porque de esta manera las organizaciones ahorran tiempo y dinero, y a la vez se logra satisfacer al cliente en su petición requerida dando respuesta inmediata por parte de la organización.

#### **3.2.4. Procesos de Gestión Documental**

Para lograr una óptima clasificación y orden de los archivos en las organizaciones se deben seguir una serie de pasos. Guerrero (2013) identifica algunas etapas que se mencionan a continuación

**Elaboración del documento:** Es la generación de documentos en las instituciones en cumplimiento de sus funciones; en esta etapa se deben tener en cuenta los aspectos relacionados con el origen, la creación y el diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia.

**Registro:** Se reconoce el tipo de documento y se apunta, de manera detallada y en su estricto orden, en la ficha de registro de documentos.

**Recepción:** En esta etapa inicial, la persona encargada de la recepción y envío de la documentación deberá asignar un código a cada documento por orden de llegada o salida para su posterior registro.

**Distribución:** La persona o personas responsables de la recepción de la documentación tendrán que hacerla llegar a sus destinatarios, realizando en su caso las copias que sean necesarias.

**Clasificación y organización:** Cuando se han recibido los documentos se comenzará la agrupación y clasificación de los mismos, según las reglas y normas seleccionadas por la empresa para cada tipo de documento.

**Consulta de documentos:** Es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen garantizando de esta forma el derecho que tienen la persona encargada a acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos.

**Conservación de los documentos:** Conjunto de medidas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido, garantizando las condiciones mínimas de protección de los documentos, muebles y suministros de oficina adecuados para el almacenamiento de la información.

**Disposición final de los documentos:** Es la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme al proceso que cumple la documentación. Se concluye que al hacer uso de los diferentes procesos para registrar los documentos son de mucha utilidad, esto contribuye al buen orden y funcionamiento del archivo en la oficina y por ende en la organización.

### **3.3.Organización y archivo**

#### **3.3.1. Organización**

La organización de archivos es una labor fundamental para mantener ciertos criterios de calidad y eficacia en el acceso a la documentación generada, por parte de una institución. Hernández (2013) define que:

La organización en la empresa proporcionará un control sobre la documentación que permitirá el acceso, la consulta y la valoración de toda la información que se genera y se recibe, de manera que solo se conservará aquello que realmente tiene valor para la empresa. (p.32)

Al organiza la información, las empresas, tendrían un rápido acceso a sus documentos facilitando la petición solicitada por los clientes tanto internos como externos.

#### **3.3.2. Archivo**

Es el conjunto ordenado de documentos que una persona, sociedad, institución, u organización produce en el ejercicio de sus funciones o actividades, donde se custodian uno o varios archivos que posteriormente pueden ser utilizados como fuentes de información o consulta. Fernández (2015) establece que:

El archivo es el conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicio u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico. (p.6)

El archivo es un registro creado por individuos y organizaciones durante el desarrollo de sus actividades; a lo largo del tiempo estos documentos se convertirán en una ventana hacia eventos que formaron parte del pasado.

### **Organización y archivo**

La organización de archivos es una labor fundamental para mantener la calidad y eficacia en el acceso a la documentación, en este punto se guardan y se custodian todos los documentos generados en las organizaciones. Guerrero (2013) menciona que:

Los archivos están formados por los documentos que se generan tanto en la vida pública como en la privada de las instituciones y de los individuos. En cualquier organización o empresa se están produciendo constantemente documentos con cada una de las actividades que se realizan, que deben ser clasificados y ordenados para que puedan ser fácilmente localizados cuando se necesiten. (p.7)

La principal finalidad del archivo es guardar y custodiar todos los documentos que poseen una empresa u organización, siempre se debe archivar y conservar la documentación para que pueda funcionar con normalidad, manteniéndolo en orden para su posterior búsqueda

### **3.4.Documento**

El documento es un medio de información que sirve como soporte cuyo principal objetivo es preservar la información e informarnos de algún hecho suscitado. La Real Academia Española (2017) define que el documento es un diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos. Se establece que el documento es un material realizado en soporte de texto, que tiene valor legal, sirve para demostrar información de un hecho o acontecimiento de instituciones o personas jurídicas, públicas y privadas.

### **3.4.1. Certificado**

El certificado es un documento administrativo que afirma la legitimidad o la certeza de algún hecho, sirve de evidencia para que no queden dudas con respecto a su contenido. La Real Academia Española (2017) establece que el certificado es un documento en el que se asegura la verdad de un hecho. Se concluye que el certificado generalmente es entregado por instituciones públicas o privadas que dan por el cumplimiento o la finalización de cursos, talleres y seminarios.

#### **3.4.1.1. Tipos de certificado**

El certificado son los resultados de procesos por el cual los auditores o evaluadores de una institución certifican un documento mediante el cual se hace constar la veracidad de un hecho, si el resultado es satisfactorio se emitirá el certificado. Acevedo (2017) establece dos tipos de certificados más usuales en una organización, el certificado de asistencia se realiza de forma automática después de haber finalizado el curso y se verifica por medio del registro de asistencia de los beneficiados; el certificado de aprobación se obtiene siempre y cuando el beneficiario asista a los cursos al menos un 80% , además debe participar en las clases y realizar deberes, trabajos solicitados por las personas que están encargadas del evento y posteriormente debe realizar una prueba final para que puedan comprobar por sí mismos los conocimientos asimilados o impartidos. Los tipos de certificados son muy importantes tanto para la institución y el beneficiario, ya que cada uno posee características diferentes que permiten demostrar el nivel de interés de los conocimientos que posee cada persona al recibir cursos, charlas y seminarios.

### **3.5. Sistemas de registro y clasificación de documentos**

Clasificar es ordenar un conjunto de documentos de acuerdo con un criterio establecido, de manera que cada uno ocupe un lugar previamente determinado. Guerrero (2013) establece que existen diversos sistemas de clasificación.

### **3.5.1. Alfabético**

Tiene como base el orden natural de las letras del alfabeto, siguiendo esta regla establecida. Es uno de los sistemas más sencillos y empleados con mayor frecuencia. A pesar de su sencillez, cuando se encuentra que un nombre se compone de varias palabras se debe determinar un sistema de clasificación previo y tomarlo como orden para futuros documentos.

En la aplicación de este sistema se pueden señalar algunas ventajas; es un método conocido y un sistema básico de clasificación; se pueden añadir e intercalar nuevos nombres con gran facilidad además posee un sistema simple que permite clasificar por el criterio alfabético. También existen desventajas de usar este sistema de clasificación ya que debemos determinar y aprender la palabra clave para la asignación correcta de los nombres de personas, entidades, etc.

### **3.5.2. Numérico**

Este sistema se establece asignando un número a cada documento de forma que se puedan clasificar y ordenar. La aplicación de números se realiza por orden de llegada o edición.

Es un sistema muy utilizado en la clasificación de expedientes, ya que, como no se conoce el contenido del documento, cada vez que se abre un expediente se inicia una ficha con el número respectivo y el nombre del tema.

Con la aplicación de este sistema se puede señalar algunas ventajas; en primer lugar, es un sistema rápido y sencillo; además es ilimitado, una vez asignada una clave numérica no se podrá confundir con otro.

En este tipo de sistema de archivo también existen desventajas una de ellas es que si no se conoce la clave o el número del documento no se puede localizar de manera rápida y oportuna.

### **3.5.3. Temático**

Este tipo de clasificación consiste en agrupar la documentación de acuerdo con la materia o asunto al que se refiere, y después ordenar cada uno de estos grupos, siguiendo el criterio alfabético, numérico o cronológico. Su ventaja principal es por su sencillez posee un método abierto que permite intercalar nuevos asuntos sin grandes dificultades.

La desventaja de utilizar este sistema es que con frecuencia un mismo documento se refiere a más de un asunto, y habrá que duplicarlo y colocarlo en otra carpeta, y la dificultad de elegir correctamente las materias que van a definir los documentos.

### **3.5.4. Cronológico**

En este sistema de clasificación el criterio es la fecha de los documentos, que se agrupan dentro del archivo por años o meses. Primero se ordenan por el año, después por el mes y, finalmente, por el día, la documentación se ordena colocando primero el documento más reciente y en último lugar el más antiguo.

Este tipo de sistema posee grandes ventajas, tiene un tipo de clasificación muy simple, elemental y rápida que ocupa poco espacio, además es un sistema abierto que permite la ampliación e inclusión de nuevos documentos. Una desventaja de usar este sistema es conocer la fecha del documento, sin este dato no se podrá localizar el documento de manera rápida.

Al hacer uso de los diferentes sistemas de registro y clasificación de documentos en una organización, se debe cumplir con ciertos requisitos; debe ser un sistema sencillo, las normas de clasificación no deben ser complicadas, sino fáciles de recordar, la rapidez y la eficiencia son fundamentales a la hora de localizar los documentos por ende no debe tardarse más tiempo que el imprescindible, es importante señalar que el objetivo básico del registro consiste principalmente en el control de todos los documentos que ingresan y salen en la organización para identificarlos de forma detallada, logrando satisfacer eficazmente las exigencias de consulta e información del cliente.

### **3.6. Tipos de mobiliario de uso más frecuente en un archivo.**

Existen diferentes tipos de mobiliarios los cuales ayudan a que el archivo se mantenga en un orden específico y adecuado en la organización. Peña (2014) manifiesta que existen diferentes tipos de mobiliarios los cuales se detallan a continuación; el archivador es un mueble que se utiliza para guardar los documentos de forma ordenada y separada; las estanterías son de metal o madera, en las que se colocan las carpetas o cajas de archivo; el armario para carpetas colgantes este dispone de un sistema de raíles para colgar las carpetas; los archivadores de cajones estos por lo general suelen ser de metal y encontrarse en las oficinas, son archivos permanentes de depósito.

La elección de la ubicación, mobiliario, materiales y equipos adecuados que se disponen para el archivo es muy importante, ya que de esto dependerá el buen manejo y la conservación de los mismos.

### **3.7. Formas de acceso al archivo**

La forma de organizar el archivo se puede definir como el conjunto coordinado de personas, medios materiales y reglas que intervienen al archivar, de esta manera los archivos han de estar protegidos de distintos factores como el robo, falsificación, destrucción o de la pérdida de la documentación.

Fernández (2015) define que: “En el momento de organizar un archivo es necesario definir las formas de acceso al mismo, tanto para el archivo físico como para el electrónico, teniendo en cuenta que los documentos van a ser utilizados posteriormente”. (p.65).

Se concluye que al archivar un documento se debe tomar en cuenta cual es el proceso para acceder después de un tiempo determinado al documento y poderlo encontrar de manera rápida y oportuna.

### **3.8. Atención al Cliente**

#### **3.8.1. Definiciones**

La atención al cliente consiste brindar un bien o servicio al cliente o usuario, para satisfacer sus necesidades o deseos y por ende dar realce a la imagen de la empresa. Para definir la atención al cliente se ha tomado en cuenta las definiciones de los siguientes autores. Arenal (2017) establece que:

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. (p.7)

Díaz (2014) define que: “La atención al cliente es fundamental para la buena marcha de cualquier empresa, ya sea grande o muy pequeña. Tan fundamental es para la empresa, que constituye una gran parte de su planificación estratégica” (p13).

La atención al cliente, se refiere a la prestación de un servicio que requieren los clientes mediante sus demandas, generando lo necesario para cumplir cada una de sus peticiones y brindar una atención con profesionalismo, donde las dos partes sean beneficiadas; siendo la base del éxito de la empresa.

#### **3.8.2. La Comunicación**

En una organización la comunicación es muy importante, porque establece un papel fundamental tanto para los empleados, directivos, público o clientes mejorando la competitividad y aumentando la productividad. Para entender de mejor manera lo que significa comunicación se presenta los siguientes conceptos de diferentes autores. Túnez y Costa (2014) definen que:

La comunicación es un área de actividad fundamental en la estrategia de la empresa. A través de la comunicación, las compañías transmiten con mayor eficacia sus claves estratégicas y fortalecen, por tanto, su capacidad competitiva. De manera decisiva, la comunicación contribuye a la buena imagen de la empresa ante todos sus públicos, internos y externos, y lo hace buscando notoriedad ser conocido y posicionamiento ser valorado. (p.17)

Jiménez (2013) establece que: “La comunicación es el factor crítico para el éxito en la motivación de los empleados” (p.90).

La comunicación, se refiere a la capacidad que tiene el profesional para enviar, recibir, elaborar y emitir información eficaz a las diferentes instituciones. Los administrativos de las instituciones deben conocer las habilidades básicas de la comunicación como son: verbal y no verbal, con la finalidad de comunicarse con los clientes, empleados y sus superiores de la empresa u organización.

### **3.8.2.1. La comunicación en la empresa**

La comunicación en la empresa es el proceso mediante el cual las personas que integran las organizaciones transmiten información de una a otra. Tarodo (2014) establece los elementos de la comunicación y dos tipos de comunicación en la empresa como son internas y externas.

### **3.8.2.2. Elementos de la comunicación**

Los elementos de la comunicación son cuatro y cada una tiene una función distinta en la comunicación; el emisor es la persona que envía el mensaje, da el origen de la comunicación; el receptor es la persona que recibe el mensaje y el destinatario de la comunicación; el mensaje es el contenido de la información y puede transmitir noticias, ideas, sentimientos, estados de ánimo, mientras que el código hace referencia al lenguaje que se utiliza para transmitir el mensaje, este debe ser entendido por el emisor y el receptor.

### 3.8.2.3. La comunicación interna en la empresa:

Es aquella que se establece entre las personas que trabajan en ella.

#### Los tipos de comunicación interna en la empresa:

**Comunicación descendente:** Es aquella comunicación que se emite desde rangos superiores a rangos inferiores.

**Comunicación ascendente:** Es aquella comunicación que se emite desde rangos inferiores a rangos superiores.

**Comunicación lateral u horizontal:** Es aquella comunicación que se realiza entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico.

**Comunicación diagonal:** Es aquella comunicación que se establece entre personas que ocupan diferentes niveles jerárquicos, pero entre ellas no hay ninguna relación.

**Comunicación informal:** Es aquella comunicación que tiene su comienzo en las relaciones directas de los empleados de la empresa. Suelen adoptar diferentes formas rumores, chismes noticias, etc. Que se desarrollan de manera vertiginosa.

### 3.8.2.4. La comunicación externa en la empresa

Es aquella que se establece entre ésta y el conjunto de la opinión pública para informar sobre diferentes aspectos del mundo de la empresa y que afectan a la sociedad.

#### Los tipos de comunicación externa en la empresa:

**Comunicación externa operativa:** Es aquella comunicación que se establece en el día a día de la empresa, se realiza con clientes, proveedores, competidores, y administradores.

**Comunicación externa estratégica:** Es aquella que controla los cambios en el código laboral, que son importantes para la posición competitiva de la empresa.

**Comunicación externa de notoriedad:** Es aquella comunicación que se utiliza de manera rápida para transmitir la información de sus eventos desde la empresa hasta el exterior, se utiliza diferentes medios como el teléfono, redes sociales, páginas web y el correo electrónico.

La comunicación en una empresa debe basarse en un lenguaje claro, preciso y comprensible para el receptor, además debe ser oportuna, el mensaje debe llegar al receptor en el momento indicado, dentro de una empresa u organización; la comunicación es de gran importancia ya que gracias a ésta el trabajo en equipo es más eficiente, porque permite mantener la relación mutua de unos a otros, ayuda a tener un ambiente laboral armonioso entre compañeros y se logran mejores resultados dentro de las diferentes áreas de la empresa.

### 3.8.3. Cliente

El cliente es el factor principal de todo negocio es por ello que las empresas u organizaciones le deben prestar mucha atención, el éxito de una empresa radica en la demanda de sus clientes siendo los verdaderos protagonistas del desarrollo de la organización, para comprender de mejor manera lo que significa cliente se presenta los siguientes conceptos de diferentes autores.

Blanco, Lobato y Lobato (2013) definen que: “El cliente es la persona que constituye el eje principal de toda la actividad de la empresa, por lo que es la destinataria final de todos los esfuerzos de esta última como organización” (p.191).

Álvarez (2015) menciona que: “Los clientes son los que convierten cualquier producto en un éxito. Si no hay clientes que estén dispuestos a comprar el producto la empresa no saldría a flote.” (p.16).

El cliente es la clave principal para una empresa, porque a medida que sus expectativas son atendidas adecuadamente, regresan y comentan que tipo de calidad de atención

recibieron por eso es vital el buen trato, y darle prioridad al cliente ya que le da vida a la empresa u organización.

### **3.8.3.1. El cliente interno y el cliente externo**

Un cliente es una persona natural o jurídica que realiza una transacción denominada compra. Tarodo (2014) define a los clientes externos e internos, sus diferencias y tipos de clientes.

**Cliente interno:** El cliente interno es aquel empleado de la empresa que necesita un bien, un producto o un servicio de la misma empresa.

**Cliente externo:** El cliente externo es aquella persona que compra bienes, productos o servicios a una empresa.

### **3.8.3.2. Las diferencias entre el cliente interno y el cliente externo**

**En cuanto a las necesidades que satisface:** El cliente interno satisface sus necesidades profesionales, mientras que el cliente externo satisface sus necesidades personales.

**En cuanto a la duración del proceso de satisfacción de las necesidades:** El cliente externo las satisface habitualmente en el momento, mientras que el cliente interno tiene que esperar un tiempo.

**En cuanto al poder de elección del cliente:** El cliente externo tiene una amplia variedad de productos a elegir, mientras que el cliente externo no tiene ninguna, sino que simplemente cumple con una función específica.

**En cuanto a la forma de retribución para satisfacer sus necesidades:** El cliente externo paga por un servicio prestado, mientras que el cliente interno la realiza cobrando por la prestación de un servicio.

### 3.8.3.3. Tipos de clientes

**Cliente dificultoso.** Es un tipo de cliente que se caracteriza por ser exigente y difícil, ya que nunca queda satisfecho y siempre está protestando. Además, se cree que siempre tiene la razón, nadie debe contradecirle y su carácter, en ocasiones, suele ser dominador, agresivo y prepotente.

Para tratar a este tipo de cliente, debemos tener mucha paciencia y mantener la calma, no cayendo en sus provocaciones y evitando discutir con él. A este tipo de cliente hay que ofrecerle un servicio de calidad excelente, evitando que proteste.

**Cliente complaciente.** Es un tipo de cliente que se caracteriza por ser amable, simpático, cortés y, a veces, hablador. Para tratar con este tipo de clientes debemos ser amables y amigables con él, pero manteniendo continuamente cierta distancia para no darle demasiada confianza. Debemos intentar seguirlo en su conversación y en sus bromas, pero interrumpirlo cortésmente cuando el diálogo se haya prolongado demasiado.

**Cliente retraído.** Es un tipo de cliente que se caracteriza por ser tímido, introvertido, callado, inseguro e indeciso. Suele tener problemas para decidir su compra, por lo que hay que dejarle tiempo para que se decida por un producto, por lo que no hay que ni interrumpirle ni presionarle. Además, suele tener problemas de comunicación, por lo que debemos inspirarle confianza y hacerle las preguntas indicadas que lo ayuden a comunicarse mejor. Este tipo de clientes es fácil de convencerlos para que compre un determinado producto, pero si éste no le satisface puede que lo llegue a comprar y no vuelva a visitarnos más.

**Cliente inquieto.** Es un tipo de cliente que se caracteriza porque es impaciente, siempre tiene prisa y rápidamente quiere entrar al negocio, comprar y salir lo más pronto posible. Además, este tipo de clientes quieren una atención rápida, sin importar que haya otros clientes que hayan llegado antes que él, por lo que se pone nervioso cuando le hacen esperar. Para tratar a este tipo de clientes, debemos hacerle creer que hemos comprendido que tiene prisa y procurar atenderlo lo antes posible.

Se concluyen que el cliente es la persona más importante de una empresa, por lo tanto debemos dar respuesta a sus demandas, necesidad o quejas; Por ello es indispensable que cualquier inquietud que sea receptada por el personal de la empresa sea respondida a tiempo y sobre todo que sea resuelta y si sabemos actuar de manera estratégica veremos que estas quejas o reclamos nos servirán para ser mejores destacándonos de nuestros competidores.

### **3.9. El Servicio.**

Los servicios son acciones, procesos y ejecuciones que nosotros efectuamos para fidelizar a nuestros clientes en las empresas u organizaciones.

Rubio y Uribe (2013) establecen que: “El servicio es un conjunto de prestaciones, adicionales al producto o servicio principal de la empresa, que el cliente espera recibir, en contraprestación al precio que paga y dada la reputación de la organización que lo presta” (p.17).

El servicio al cliente no sólo es responder a las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita, involucra otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez en el servicio que ofrecemos en nuestra empresa u organización.

#### **3.9.1. El servicio de atención al cliente**

El servicio que se ofrece a los clientes constituye un elemento básico para el éxito o fracaso de muchas empresas, una relación cordial entre el proveedor y el cliente y sobre todo una relación comprensiva ante cualquier tipo de reclamo conforman una ventaja competitiva para la organización. Arenal (2017) define que:

El servicio de atención al cliente es un conjunto de servicios de una determinada organización o empresa, como su nombre lo indica, ofrece a sus clientes. Esto con el fin de que los mismos obtengan sus productos de la forma prevista, en el lugar y tiempo estipulados y que a su vez, se asegure el correcto uso de los mismos. Supone

una relación entre el cliente-empresa en la que se velará por el cumplimiento de los estatutos mencionados. (p.11)

El servicio al cliente, es muy importante dentro de las empresas u organizaciones, porque permite a los clientes brindar un servicio de excelencia con el fin de satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes internos y externos, esto beneficiará a las organizaciones para el crecimiento y proyección a futuro en sus actividades laborales.

### **3.9.2. Importancia del servicio al cliente**

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica la importancia de perfeccionarlo y adecuarlo a las necesidades de los clientes; ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. Anónimo (2013) señala los siguientes aspectos de la importancia del servicio al cliente; en primer lugar la competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que es necesario ofrecer un valor agregado, además los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que es necesario buscar una diferenciación; también los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido. Es importante que el cliente no se quede insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores, si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos por último es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva.

La importancia de prestar un buen servicio en una empresa u organización se ve reflejado en obtener cada día más clientes, además de ello mantenerlos satisfechos; esto hará que el servicio se convierta en una mejor referencia para los usuarios o clientes.

### **3.10. Metodología**

#### **3.10.1. Enfoque cualitativo**

El enfoque cualitativo se basa en descripciones y observaciones que se dan en el transcurso de la investigación, este enfoque permite recolectar la información necesaria para llevar adelante el tema de estudio; adicionalmente no requiere de datos numéricos ni estadísticos, lo que facilita al investigador desarrollar de manera subjetiva su metodología de investigación.

Com, Postolski y Ackerman (2013) definen que: “El enfoque cualitativo de una investigación recaba datos sin emplear necesariamente matrices estadísticas y, por lo tanto, sin la necesidad de números para sostener el desarrollo y las conclusiones respecto de lo investigado” (p.41).

En el presente proyecto de investigación se utilizará el enfoque cualitativo porque se adecúa al proceso de sistematización, este tipo de guía permitirá recolectar información necesaria mediante la técnica de la observación y descripción.

#### **3.10.2. Nivel descriptivo**

El trabajo de investigación se desarrollará en un nivel descriptivo, puesto que permite puntualizar y detallar las situaciones reales que ocurren en el transcurso del estudio, buscado especificar los posibles errores, falencias en los documentos del Departamento de Educación Continua y escaso conocimiento en el sistema de archivo de los documentos y la atención al cliente. Arias (2006) establece que:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

En consecuencia, el nivel considerado permitirá la recopilación de información a través de un análisis minucioso de las características propias de su contexto, dando lugar a la posible detección de falencias y debilidades que posee el Departamento de Educación Continua en la organización de documentos, específicamente con los certificados que emite esta dependencia.

### **3.10.3. Diseño no experimental**

El diseño no experimental se basa principalmente en la observación de los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos posteriormente; los sujetos no se escogen aleatoriamente, es decir las personas son seleccionadas para recopilar información. Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan que:

El diseño no experimental se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental los sujetos no se escogen aleatoriamente, es decir estos sujetos son seleccionados. (p.152)

Kerlinger y Lee (2002) afirman que: “La investigación no experimental es la búsqueda real y sistemática en la que el científico no posee control directo las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son substancialmente no manipulables”. (p. 504)

Las investigadoras mediante la aplicación del diseño no experimental seleccionaran, a los informantes clave para recolectar información relevante para el proceso de sistematización en el Departamento de Educación Continua, para desarrollar posibles alternativas de solución a los problemas que se centren en el Departamento.

### **3.11. Descripción conceptual**

#### **3.11.1. Sistematización**

#### **3.11.2. Concepto**

La sistematización consiste en el análisis de hechos y de las experiencias vividas en un determinado lugar y tiempo específico, con el fin de interpretarlas y comprenderlas. Según Jara (1998) establece que:

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en el proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo.(p.7)

La sistematización consiste en extraer de ella lo que se conoce como enseñanzas aprendidas durante la reconstrucción de los hechos vividos, los mismos que ayudan a interpretar las experiencias de forma participativa, identificando los diferentes procesos suscitados con el fin de obtener aprendizajes críticos.

#### **3.11.3. Para qué sirve la sistematización**

La sistematización permite descubrir los posibles errores y las diferentes formas de superar inconvenientes y dificultades, de tal forma que se toma en cuenta para el futuro con el fin de mejorar los conocimientos obtenidos a través de las experiencias, es por ello que es fundamental extraer sus enseñanzas, comunicarlas y compartirlas. Jara (1998) afirma que:

La sistematización sirve para provocar procesos de aprendizaje. Estas lecciones pueden estar destinadas a que las mismas personas o grupos que han hecho la sistematización, puedan mejorar su práctica en el futuro, o también pueden estar destinadas a que otras personas y equipos, en otros lugares y momentos, puedan apoyarse en la experiencia vivida para planificar y ejecutar sus propios proyectos.  
(p.8)

La sistematización sirve para comprender de manera profunda los hechos vividos y poderlos mejorar, intercambiando y compartiendo nuevos aprendizajes con otras experiencias similares que aportan en el desarrollo de la experiencia suscitada.

### **3.12. Métodos y Técnicas**

#### **3.12.1. Método inductivo**

El método inductivo, es un proceso que va de lo particular a lo general, además de ser un procedimiento pertinente a la sistematización, parte de resultados específicos, intentando encontrar posibles relaciones generales que fundamenten la investigación. Gómez (2012) define que:

El método inductivo es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales; o, también, razonamiento mediante el cual pasamos del conocimiento de un determinado grado de generalización a un nuevo conocimiento de mayor grado de generalización que el anterior. (p.14)

En el presente proyecto de investigación se utilizará el método inductivo partiendo de la realidad particular del Departamento de Educación Continua, con respecto al manejo de la Gestión Documental que lleva relacionada a los certificados, para desarrollar una posible alternativa de fortalecimiento a los procesos documentales que pueden ser generalizados a otros departamentos, con base en el estudio de sus contextos particulares.

### **3.13. Técnicas e instrumentos**

#### **3.13.1. Observación**

La técnica de la observación consiste en la recolección de datos mediante el sentido de la vista con el fin de argumentar algún hecho o situación. Según Ríos (2018) define que:

La observación es un procedimiento de recolección de datos destinados a constatar por cuenta propia determinado fenómeno que ese está investigando en el contexto en que éste ocurre, con la finalidad de registrar la información de un conjunto previamente establecido de casos. (p.200)

La observación es una técnica muy usada por los investigadores porque se puede constatar un hecho de manera presencial ya que explora describe, comprende y extrae conclusiones de las mismas afirmando alguna situación.

En la investigación se utilizará la observación puesto que permitirá conocer la realidad del proceso de Gestión Documental, principalmente en el manejo del archivo físico de los certificados emitidos en el Departamento de Educación Continua; el instrumento que se aplicará es la Ficha de recuperación de aprendizajes, la misma que tiene como principal objetivo registrar los momentos significativos de la experiencia en el instante en el que ésta se produce. Mediante la aplicación de la ficha se podrán recolectar datos reales sobre el proceso que tienen los certificados, además se tendrá una primera apreciación sobre cuáles estrategias de Gestión Documental podría ser aplicables en el Departamento.

#### **3.13.2. Recuperación de las experiencias**

El instrumento para registrar las experiencias a sistematizar en el Departamento de Educación Continua es la ficha de recuperación de aprendizajes.

Según Jara y Barnechea (2010) “La ficha de recuperación de aprendizajes tiene como fin recobrar lecciones de momentos significativos para ir conformando un banco de

aprendizajes, que pueda usarse en la sistematización y pueda ser compartido con otras personas interesadas en las experiencias que realizamos” (p.13).

Para registrar la información de las actividades que realiza el Departamento de Educación Continua se utiliza la ficha de recuperación de aprendizajes, donde detalla las actividades realizadas por el equipo de trabajo de sistematización de experiencias. La ficha de recuperación posee diversas preguntas significativas como: ¿Qué se hizo?, ¿Para qué lo hicieron?, ¿Quiénes lo hicieron?, ¿Cómo lo hicieron?, los resultados positivos, negativos, preguntas y observaciones. Las preguntas son importantes porque recopilan información que posteriormente puede ser utilizada; tiene como objetivo registrar los momentos más relevantes de la experiencia en el instante en el que ésta se produce. (Ver Tabla 1)

**Tabla 1**

*Ficha de recuperación de aprendizajes.*

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	

*Nota.* Adaptada de: “Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias” por Oscar Jara, 2010, p.13; y, Mercedes Barnechea, 2010, p.34.

### 3.13.3. Entrevista

La entrevista es un intercambio de ideas y opiniones mediante una diálogo que se da entre uno, dos o más individuos, donde una persona llamado entrevistador es el encargado de realizar las pregunta. Según Ríos (2018) establece que:

La entrevista es una técnica orientada a obtener información de manera oral y personalizada sobre hechos vividos y aspectos subjetivos de los informantes, los cuales se relacionan con el tema que se investiga. Se lleva a cabo en forma de conversación entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado. (p.217)

La entrevista se realizará en el Departamento de Educación Continua, a la Secretaria Ejecutiva de Departamento con el fin de conocer cuál es el sistema de clasificación que utiliza e identificar el proceso que llevan los certificados al momento de ser archivados, así como la percepción sobre las mejoras que podrían implementarse al respecto; el instrumento que se aplicará es la guía de entrevista semiestructurada, este tipo de herramienta permite recolectar información mediante la interrogación de algunas preguntas tanto abiertas como cerradas, las cuales sirven de soporte para conocer y obtener información sobre el sistema de archivo que lleva el Departamento.

#### 4. PLAN DE ACCIÓN

La sistematización de experiencias se efectuó en el período Octubre 2017 - Agosto 2018; durante el tiempo de prácticas y en el transcurso de la investigación, para iniciar con la sistematización de experiencias se cumplieron diferentes actividades que están plasmadas en la ficha de recuperación de aprendizajes. La primera actividad que se efectuó fue solicitar la autorización correspondiente para realizar la sistematización de experiencias en el Departamento de Educación Continua, así como también se solicitó el reglamento del Departamento para levantar información del mismo. Durante el transcurso de las actividades desarrolladas existieron diferentes resultados en los que se observó deficiencia en el manejo del archivo físico de los certificados reingresados por el Departamento, el mismo que ha generado que el cliente se sienta insatisfecho al momento de solicitar los certificados de los eventos desarrollados, puesto que estos no son entregados en el tiempo requerido por el cliente. Otra de las causas que se observó es que no existe espacio ni la infraestructura adecuada para el almacenamiento de los certificados reingresados, ya que son almacenados en los sobres de manila, cartones en mal estado y a su vez estos permanecen en el escritorio sin ningún tipo de cuidado, esto provoca desorden en el manejo de la documentación, puesto que no cuenta con un sistema de Gestión Documental para clasificar los certificados, además los clientes no tienen la información oportuna, los mismo generan efectos negativos como: la pérdida de los certificados, el retraso en la ejecución de trámites de los usuarios, daños físicos en los certificados e inconformidad de sus clientes internos en la atención recibida. Es así que el principal problema que existe en el Departamento de Educación Continua, es la desorganización del archivo físico principalmente con los certificados que son reingresados al Departamento, debido a que carece de un modelo de Gestión Documental provocando efectos negativos al momento de archivar los certificados; además del descontento que tienen los clientes internos al no ser atendidos en sus requerimientos de manera rápida y oportuna.

#### 4.1.Tabla del plan de acción

Tabla 2

*Plan de acción en relación a los objetivos planteados.*

<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>ACTIVIDADES (TAREAS)</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD</b>
<b>Objetivo 1</b> <b>Identificar las experiencias en Gestión Documental y atención del cliente externo e interno en el Departamento de Educación Continua.</b>	Visitar el Departamento de Educación Continua diariamente. Registrar los sucesos en la ficha de recuperación de aprendizaje. Aplicación de una entrevista dirigida a la Lic. Érica Medina Asistente Ejecutiva del Departamento de Educación Continua.	Observación   Entrevista Semiestructurada	Ficha de recuperación de aprendizajes.   Guía de entrevista semiestructurada	Determinar las actividades que realiza el Departamento.  Recuperar las experiencias vividas en el Departamento de Educación Continua  Identificación de las fallencias del proceso de clasificación de los certificados reingresados del Departamento.

<p><b>Objetivo 2</b></p> <p><b>Determinar las estrategias de Gestión Documental en la Atención al Cliente, que sean pertinentes al Departamento de Educación Continua.</b></p>	<p>Investigar en diferentes fuentes bibliográficas sobre los Sistemas de Gestión Documental y atención al cliente que se adapte a las necesidades del Departamento.</p> <p>Establecer estrategias para dar solución a las falencias del proceso de Gestión Documental del Departamento de Educación Continua.</p>	<p>Investigación</p> <p>Investigación</p>	<p>Redacción del Marco Teórico y Referencias Bibliográficas</p> <p>Redacción de estrategias en la Propuesta</p>	<p>Estructuración y elaboración del Marco Teórico y fortalecimiento del contenido.</p> <p>Estructuración y elaboración de la Propuesta</p>
<p><b>Objetivo 3</b></p> <p><b>Socializar una propuesta de Gestión Documental para el proceso de los certificados reingresados del Departamento de Educación Continua.</b></p>	<p>Propuesta de Gestión Documental para el proceso de los certificados reingresados.</p> <p>Socializar una propuesta de mejora para satisfacer las necesidades del Departamento.</p>	<p>Elaboración de la propuesta.</p> <p>Presentación de la investigación realizada.</p>	<p>Propuesta de Gestión Documental para el proceso de los certificados reingresados del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi.</p> <p>Presentación de diapositivas</p>	<p>Compartir los posibles resultados incorporando las mejoras en el Departamento.</p>

*Nota.* Elaboración propia.

## 5. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**  
**Guía de entrevista semiestructurada**

Entrevista dirigida a la Lcda. Erica Medina Asistente Ejecutiva del Departamento de Educación Continua.

**OBJETIVO:** La presente entrevista tiene como objetivo “Conocer cuál es el sistema de clasificación que utiliza el Departamento de Educación Continua e identificar el proceso que llevan los certificados reingresados al momento de ser archivados, así como la percepción sobre las mejoras que podrían implementarse al respecto”.

**INSTRUCCIONES:** Escuche con atención las preguntas realizadas por el encuestador. La presente entrevista es de índole confidencial y la información recopilada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Lcda. Erica Medina las estudiantes de noveno ciclo en el proyecto de sistematización de experiencias II hemos visto la necesidad de crear un modelo de gestión documental para el proceso y manejo de los certificados reingresados, creemos que son de vital importancia para el Departamento de Educación Continua. ¿Cuál sería su criterio?

**1. ¿El Departamento cuenta con un modelo de Gestión Documental?**

El Departamento en si no cuenta con un archivo en general de los documentos que ingresan o de los certificados, simplemente los archivamos en sobres de manila o cartones.

**2. ¿Qué tipo de documentos emite el Departamento de Educación Continua?**

El Departamento de Educación Continua, emite oficios, actas, certificaciones; pero específicamente nosotros estamos orientados en lo que es los certificados de los cursos o eventos que se realizan como pueden ser certificados de aprobación y asistencia.

**3. ¿Los certificados reingresados cumplen con un proceso adecuado al momento de ser archivados?**

No cuentan realmente con un proceso determinado ya que solamente se los archiva en folders, sobres de manila y cartones.

**4. ¿Ha tenido alguna dificultad en el departamento con la gestión documental específicamente con los certificados reingresados?**

Si hemos tenido algunas dificultades ya que existen algunos certificados que se nos ha extraviado entonces, eso ha tomado mucho tiempo para poderlo conseguir inmediatamente y entrégalo al participante.

**5. ¿Cuáles son las seguridades implementadas para cuidar la integridad de los certificados reingresados?**

No tienen medida de seguridad, para nosotros poder cuidar la integridad de los certificados reingresados, como ya lo he mencionado anteriormente simplemente los archivamos en sobres de manila y cartones; pero hay muchas veces que los certificados se ensucian por el polvo o se

manchan entonces lo que tenemos que hacer es volverlos imprimir y esto genera gastos para el Departamento.

**6. ¿El Departamento de Educación Continua cuenta con los equipos y mobiliarios necesarios para almacenar y clasificar los certificados reingresados?**

No contamos con mobiliario necesario específicamente para los certificados reingresados ya que simplemente los archivamos en algún lugar que haya espacio en sobres de manila o cartones de acuerdo al congreso o al evento.

**7. Cuánto tiempo se demora usted en recuperar un certificado reingresado extraviado: cinco minutos, una hora, un día, tres días o más.**

Depende mucho del certificado, por ejemplo yo como participante necesito el certificado del algún congreso de pedagogía entonces yo me acerco a los sobres de manila o cartones reviso los certificados y la nómina de inscripción en caso de no encontrarlos, me demoro de cinco a diez minutos, pero si en realidad busco en todo los archivos y no existe hay que volver a realizarlos, por ende si se demora de uno a dos días.

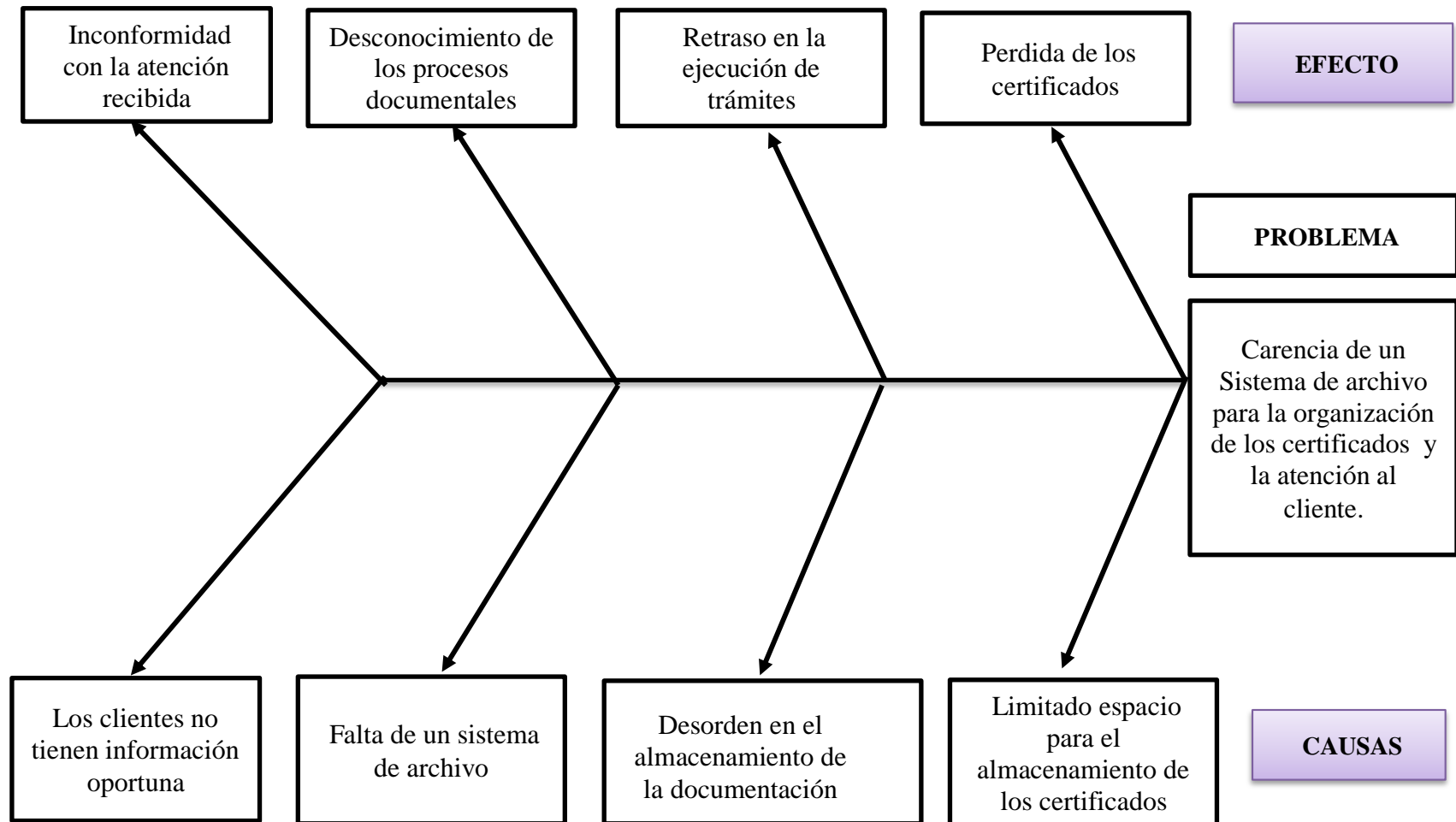
**8. ¿Considera que se debe sugerir una propuesta que dé solución a los inconvenientes que existen sobre la agilidad para obtener los certificados reingresados?**

Si es necesario que nos sugieran como nosotros poder llevar un mejor archivo en los certificados reingresados, ya que así nos ayudarían de manera óptima como dirección de Educación Continua a tener una mejor atención al cliente y satisfacer las necesidades de ellos.

**GRACIAS**

**Gráfico 1**

*Estructura del árbol de problemas causa y efecto del Departamento de Educación Continua.*



*Nota.* Elaboración propia.

## **5.2. Análisis y discusión de la entrevista realizada.**

Mediante el análisis realizado del árbol de problemas sobre la deficiencia del Sistema de archivo de los certificados reingresados y la atención al cliente interno en el Departamento de Educación Continua y una vez realizada la entrevista a la Lcda. Erica Medina Asistente Ejecutiva del Departamento de Educación Continua, podemos constatar que de las preguntas realizadas y la interpretación de causa y efecto, las respuesta indicaron de forma negativa que el Departamento de Educación Continua, no cuenta con un proceso de Gestión Documental específicamente con los certificados reingresados, por ende los documentos no cumplen un ciclo de vida adecuado.

Además no tienen medidas de seguridad, para cuidar la integridad de los certificados reingresados, ya que simplemente son archivados en sobres de manila y cartones debido a que no cuenta con los equipos y mobiliarios necesarios para almacenar y clasificar los certificados reingresados; esto ha generado que los certificados se ensucien por el polvo y se manchen generando gastos en el Departamento por la nueva elaboración del documento.

Por lo consiguiente se evidenció que es necesario diseñar un modelo de Gestión documental en el Departamento, esto ayudará a llevar un proceso adecuado de toda la documentación que existe en cuanto a los certificados reingresados.

La investigación realizada en el marco teórico del presente proyecto sirve como base elemental para sustentar la forma en la que se debería llevar un adecuado proceso de Gestión Documental en el orden y la clasificación de los certificados.

La entrevista empleada facilitó conocer la situación actual sobre el proceso de los certificados reingresados lo que permitió adoptar alternativas que mejoren el sistema de archivo del Departamento.

### 5.3. Descripción de la propuesta

Esta propuesta se la realiza con el objetivo de contribuir al crecimiento institucional de la Universidad Técnica de Cotopaxi y aportar con la conservación y organización del archivo específicamente con los certificados reingresados, aplicando técnicas claras, acordes a las necesidades y requerimientos actuales del Departamento de Educación Continua.

Para la aplicación del proceso de Gestión Documental se tomará como referencia la norma ISO 15489 que se centra en los principios de la gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas que mejore de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos apoyando la política y los objetivos de la organización.

Para la organización de los certificados reingresados se tomarán como punto de partida la identificación de cada una de las Facultades de la Universidad Técnica de Cotopaxi , según el color asignado por las investigadoras detallado en el cuadro de colores , después procederemos a verificar a que gaveta pertenece cada carpeta según su carrera , posteriormente se identificará el tema del proyecto desarrollado mediante la implementación del sistema de archivo temático alfabético (A-Z), adicionalmente se adjuntará la nómina de los participantes utilizando el sistema de archivo alfabético (A-Z) que estarán divididos y clasificados con separadores de plástico.

La presente propuesta de Gestión Documental pretende mejorar el proceso documental de manera eficiente para que los clientes se sientan conformes al momento de solicitar información sobre lo requerido y por ende exista una buena atención al cliente.

Para llevar un apropiado proceso de archivo físico de los certificados reingresados, el equipo de trabajo propone implementar una Propuesta de Gestión Documental el mismo que se detalla a continuación.



TEMA:

**“PROPUESTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL PROCESO DE LOS CERTIFICADOS REINGRESADOS DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA”.**

### **DATOS INFORMATIVOS**

**Institución Ejecutora:** Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

### **BENEFICIARIOS:**

**Directos:** Secretaria Ejecutiva y Personal Administrativo

**Indirectos:** Estudiantes internos de la Universidad Técnica de Cotopaxi

**UBICACIÓN:** Av. Simón Rodríguez Barrio el Ejido sector San Felipe

### **TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN**

**Inicio:** Abril-Agosto 2018

**Fin:** Octubre2018-Febrero2019

### **GRUPO TÉCNICO RESPONSABLE**

**Autores:** Cevallos Caiza Ivone Alexandra

Chasipanta Salazar Damariz Nataly.

#### **5.4. Estrategias para mejorar la Gestión Documental y la atención al cliente externo e interno del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi.**

1. Determinar elementos básicos dirigidos a la Asistente Ejecutiva, al momento de prestar un servicio al cliente.
2. Establecer normas generales para la entrega de los Certificados del Departamento de Educación Continua.
3. Propuesta de Gestión Documental para el proceso de clasificación de los certificados reingresados con la aplicación de la norma ISO 15489.
4. Diseñar un diagrama de flujo de la propuesta de Gestión Documental para el proceso de los certificados reingresados del Departamento de Educación Continua.
5. Implementación de un cuadro de colores para identificar las diferentes Facultades y Centros.

#### **5.5. Elementos básicos dirigidos a la Asistente Ejecutiva, al momento de prestar un servicio al cliente.**

La parte fundamental al momento de prestar un servicio debe ser cortés y amable; transmitirle al cliente que es bien recibido y que estamos gustosos con su llegada. Anierte (2018) establece los elementos básicos al momento de prestar un servicio al cliente

**Respeto:** El cliente debe ser tratado respetuosamente ya que éste interpretará la cortesía, confidencialidad, privacidad que se le ofrezca, para que la relación sea más estrecha.

**Entender la situación del cliente:** Los colaboradores deben tratar a los clientes de manera individual, pues esto demostrará el interés por entender sus necesidades y su situación, escuchar al cliente, explicar las inquietudes; es decir el cliente requiere de atención personalizada.

**Proporcionar información completa y verás:** Se deberá tener precaución en ella, brindar una información errónea o equivocada causará malestares a nuestros clientes, debemos eliminar de nuestra mente la frase “el cliente no se va a dar cuenta”.

**Equidad:** Las personas merecemos ser tratados por igual, todos pagamos por algo que esperamos recibir, los clientes en muchas ocasiones se quejan de que los empleados ofrecen tratamiento.

**Rapidez:** La atención deberá realizarse sin demoras innecesarias pero no con precipitación. Ya que el servicio es el resultado de una interacción entre vendedor y comprador, todo error siendo altamente visible, es siempre oficial, como consecuencia, es muy importante estar listo para aplicar acciones correctivas.

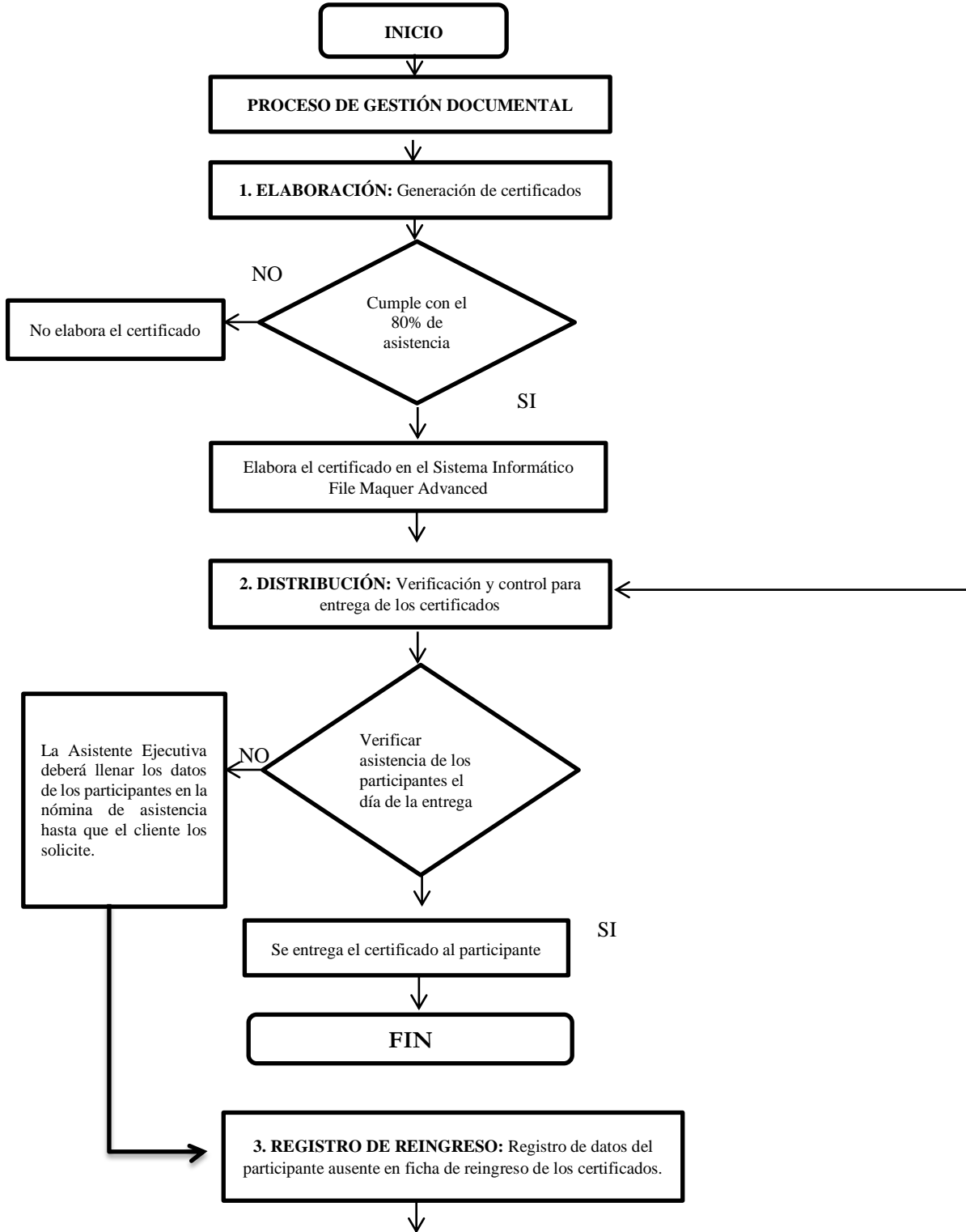
**Seguridad:** Aquí intervienen aspectos tangibles como intangibles entre los primeros encontramos las instalaciones físicas, equipos, personal, mientras que en el último se encuentran los conocimientos que poseen los empleados, es decir la habilidad para transmitir seguridad.

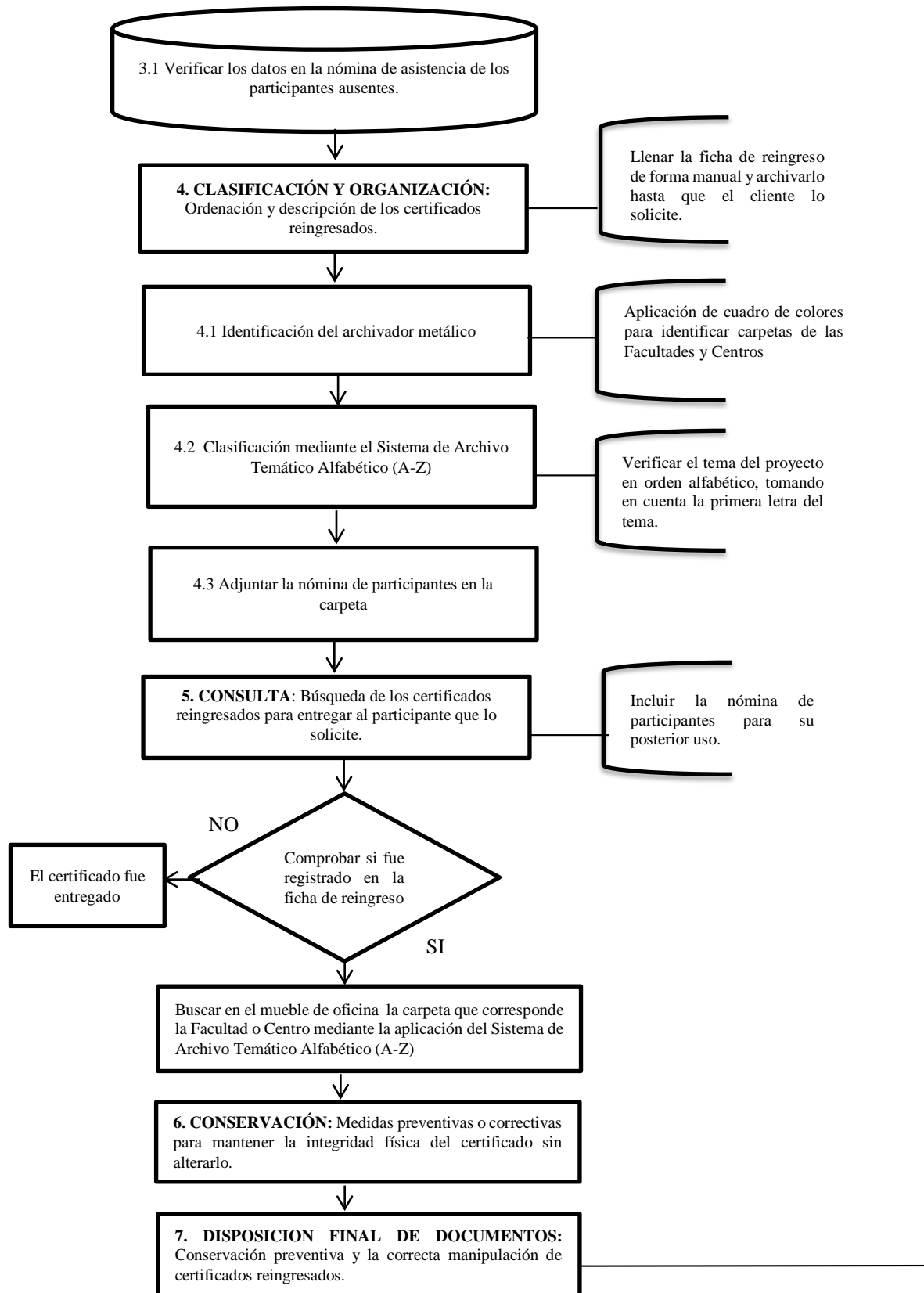
#### **Normas generales para la entrega de los certificados del Departamento de Educación Continua.**

1. El responsable de controlar la asistencia de los participantes en cada uno de los proyectos será un delegado de Educación Continua.
2. Para que el participante pueda obtener su certificado deberá cumplir al menos con un 80% de asistencia caso contrario no se entregará ningún certificado.
3. El Departamento de Educación Continua no se responsabilizará del costo del proyecto ejecutado, por la inasistencia del participante, únicamente si el participante presenta los justificativos que abalicen su inasistencia por (enfermedad, accidentes, maternidad, etc.) se autorizará la entrega del Certificado.
4. Los certificados se otorgarán al finalizar los diferentes eventos, con una notificación de fecha de entrega a cada delegado.

**Figura 1**

*Flujo grama de la propuesta de Gestión Documental para el proceso de los certificados reingresados del Departamento de Educación Continua.*





Nota. Elaboración propia

## 1. Elaboración de los documentos (Certificado)

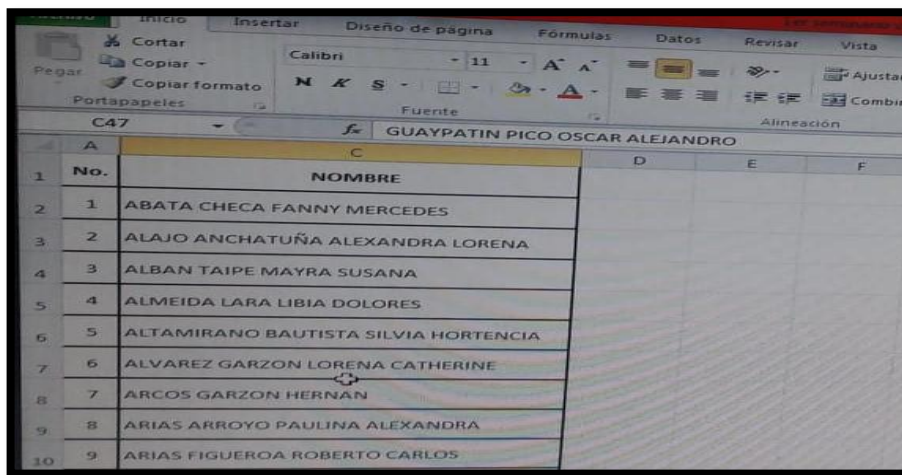
### Política 1

Para la elaboración de los certificados se deberá cumplir con tres pasos específicos:

1.-La Asistente Ejecutiva deberá recibir la lista de los participantes inscritos que cumplen, con el 80% de asistencia, mediante el correo electrónico o soporte magnético que será enviado por los directores de cada Facultad o Centro, en un documento de Excel. (Ver Gráfico 2)

### Gráfico 2

*Nómina de los participantes en el programa informático Excel.*



GUAYPATIN PICO OSCAR ALEJANDRO	
No.	NOMBRE
1	ABATA CHECA FANNY MERCEDES
2	ALAJO ANCHATUÑA ALEXANDRA LORENA
3	ALBAN TAIPE MAYRA SUSANA
4	ALMEIDA LARA LIBIA DOLORES
5	ALTAMIRANO BAUTISTA SILVIA HORTENCIA
6	ALVAREZ GARZON LORENA CATHERINE
7	ARCOS GARZON HERNAN
8	ARIAS ARROYO PAULINA ALEXANDRA
9	ARIAS FIGUEROA ROBERTO CARLOS

*Nota.* Elaboración propia.

2.-La Asistente Ejecutiva deberá remitir la nómina de los participantes de Excel a un sistema informático File Maker Advanced, este sistema es un software estándar utilizado en el Departamento de Educación Continua, su función principal es diseñar el certificado además de imprimir y añadir comentarios a los archivos PDF con total seguridad. (Ver Gráfico 3)

### Gráfico 3

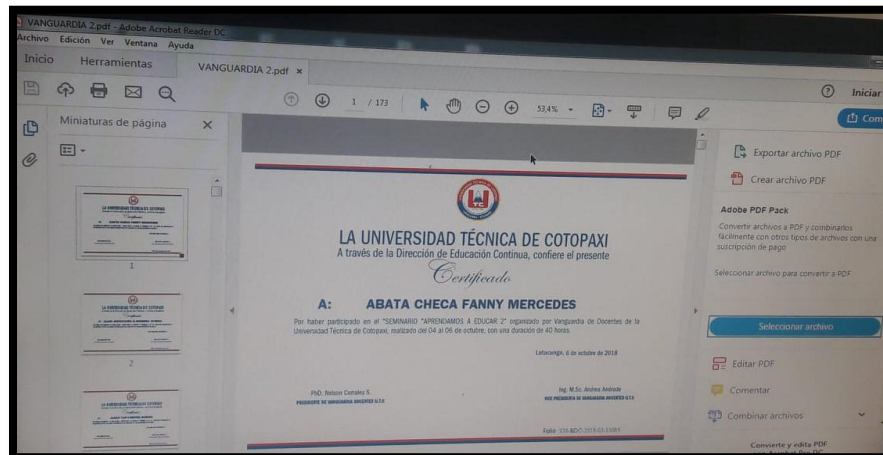
*Sistema informático File Maker Advanced del Departamento de Educación Continua.*

*Nota.* Recuperado de “Departamento de Educación Continua”, de Valladares Elvia, 2018.

3.- Establecer la forma de producción o reproducción de los documentos y definir el tipo de certificado a los participantes y colaboradores externos e internos en el sistema Adobe Acrobat Reader DC. (Ver Gráfico4)

### Gráfico 4

*Sistema informático Adobe Acrobat Reader DC del Departamento de Educación.*



*Nota.* Recuperado de “Departamento de Educación Continua”, de Valladares Elvia, 2018

## 2. Distribución

### Política 2

Para la distribución de los certificados se cumplirá con cuatro pasos específicos:

1. La Asistente Ejecutiva deberá notificar a los delegados de Educación Continua, la fecha de entrega de los certificados a los participantes.
2. La única persona responsable que deberá entregar los certificados es la Asistente Ejecutiva del Departamento de Educación Continua.
3. La Asistente Ejecutiva deberá llenar la nómina de asistencia de los participantes, en el momento de realizar la entrega de los certificados a los participantes. Esta información es de carácter obligatorio. (Ver Tabla 3)

**Tabla 3**

*Nómina de asistencia de los participantes.*

<b>TEMA:</b>					
<b>FACULTAD:</b>					
<b>CARRERA:</b>					
<b>N°</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>N° CEDULA</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>N° DE FOLIO</b>

*Nota.* Elaboración propia.

4. El horario de entrega es de 8:00 am a 12:00pm.

### 3. Registro de reingreso:



#### Política 3

Para el registro de reingreso de los certificados se deberá cumplir con dos pasos específicos:

1. La Asistente Ejecutiva deberá verificar los datos del participante en la nómina de asistencia de los participantes. (Ver Tabla 3)
2. En el caso de que el participante no haya asistido en el día de la entrega de los certificados, la Secretaria deberá llenar la ficha de reingreso de forma manual y archivarlo hasta que la persona lo solicite. (Ver Tabla 4)

**Tabla 4**

*Ficha de reingreso de certificados.*

 Universidad Técnica de Cotopaxi		EDUCACIÓN CONTINUA			 Licenciatura Secretariado Ejecutivo Gerencial			
<b>FICHA DE REINGRESO DE CERTIFICADOS DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA.</b>								
TIPO DE PROYECTO:								
TALLERES <input type="checkbox"/> SEMINARIOS <input type="checkbox"/> CURSOS DE CAPACITACION <input type="checkbox"/> CONGRESOS <input type="checkbox"/>								
NOMBRE DEL EVENTO	NUMERO DE FOLIO	FECHA DE REINGRESO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	NUMERO DE CEDULA	TIPO DE CERTIFICADO		FACULTAD	CARRERA
					APROBACIÓN	ASISTENCIA		

*Nota.* Elaboración propia.

### 3. Clasificación y organización:

#### Política 4

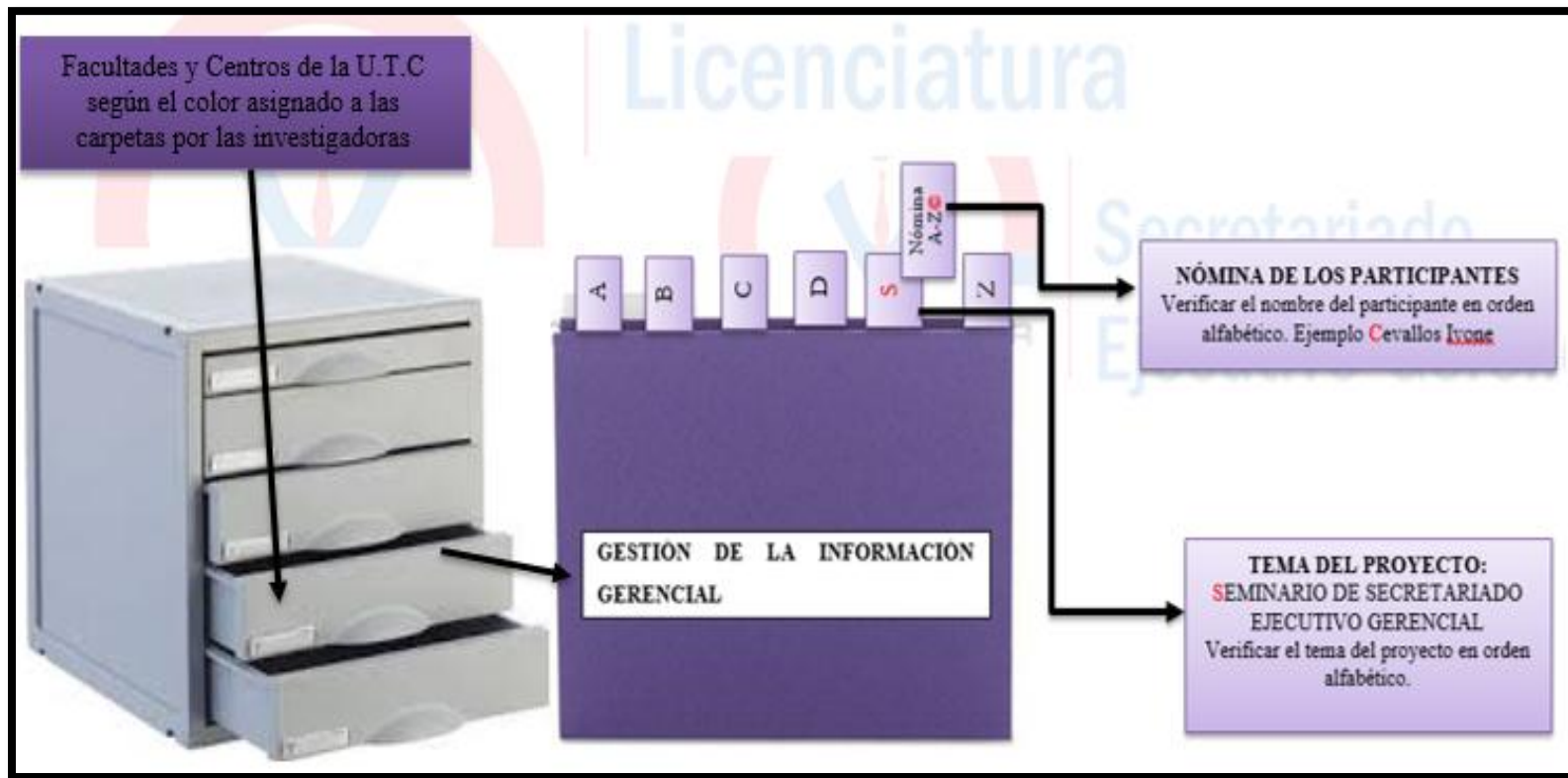
Para la clasificación y organización de los certificados reingresados se debe cumplir con cinco pasos específicos. (Ver Gráfico 5)

1. Identificar el archivador metálico de cada Facultad de la UTC.
2. Cada gaveta deberá contener las carpetas de cada una de las carreras pertenecientes a las diferentes Facultades según el color asignado. (Ver Gráfico 7 )
3. Para la organización de los certificados reingresados se deberá tomar en cuenta el tema del proyecto.
4. El sistema de archivo que se aplicará será Temático Alfabético (A-Z) por su fácil uso.
5. Se adjuntará la nómina de asistencia de los participantes para su posterior búsqueda.

“PROPUESTA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL PROCESO DE LOS CERTIFICADOS REINGRESADOS DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN CONTINUA”.

**Gráfico 5**

*Propuesta de Gestión Documental para el proceso de los Certificados reingresados del Departamento de Educación Continua.*



*Nota.* Elaboración propia.

### **La implementación de colores:**

Tiene como objetivo principal identificar a cada Facultad con sus diferentes carreras, inicia con un adecuado procedimiento en el proceso y control de información, evitando la pérdida de documentación y tiempo en la búsqueda, de esta manera la Secretaria podrá identificar la ubicación de los documentos de manera eficiente y eficaz cuando el participante lo requiera.

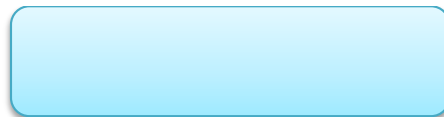
Cada carpeta deberá ser ubicada por colores dependiendo a la Facultad que pertenezca y según el cuadro de colores establecido

### **Facultad de Ciencias Humanísticas**

Se le asignó el color celeste al igual que sus diferentes carreras como son: Diseño gráfico, Comunicación, Educación inicial, Educación básica, Pedagogía de los idiomas, porque reflejan la transparencia resaltando la solidez en el desempeño profesional. (Ver Figura 2)

**Figura 2**

*Color Facultad de Ciencias Humanísticas*



*Nota.* Elaboración propia.

### **Facultad de CAREN**

Se le asignó el color verde a la Facultad de CAREN y a sus diferentes carreras como son: Agroindustrial, Veterinaria, Agronomía, Turismo y Ambiente, porque representa la excelencia en la práctica de valores y el compromiso en garantizar la calidad del aprendizaje. (Ver Figura 3)

**Figura 3***Color Facultad de CAREN**Nota.* Elaboración propia.**Facultad de Ciencias Administrativas**

Se asignó a la facultad de Ciencias Administrativas el color púrpura y a sus diferentes carreras como son: Contabilidad y auditoría, Gestión de la información gerencial y Administración de empresas, porque simboliza la elegancia del hombre y la mujer, lealtad, confidencialidad y las buenas relaciones humanas. (Ver Figura 4)

**Figura 4***Color Facultad de Ciencias Administrativas**Nota.* Elaboración propia.**Facultad de CIYA**

Se le asignó a la Facultad de CIYA el color amarillo y a sus diferentes carreras como son: Sistemas informáticos, Electromecánica, Industrial y Electricidad, porque representa seguridad y transmite confianza al momento de interactuar con el medio. (Ver Figura 5)

**Figura 5***Color Facultad de CIYA**Nota.* Elaboración propia.

## Centro de Inglés

Al centro de inglés se le asignó el color turquesa porque refleja la constancia el interés y entusiasmo de dominar el idioma y transmitir a los demás. (Ver Figura .6)

**Figura 6**

*Color Centro de Inglés*



*Nota.* Elaboración propia.

## Centro de Cultura Física

Al Centro de Cultura Física se le asignó el color rojo porque constituye habilidad y destrezas y la adrenalina que sienten en su formación como líderes deportivos.

(Ver Figura 7)

**Figura 7**

*Color Centro de Cultura Física*



*Nota.* Elaboración propia.

## Rotulación del archivador metálico

En el mueble se procederá a escribir el nombre de la Facultad. (Ver Gráfico 6)

**Gráfico 6**

*Rotulación del archivador metálico*



*Nota.* Elaboración propia.

## Carpetas colgantes según el cuadro de colores

Para iniciar con la clasificación de los certificados reingresados de las distintas Facultades se tomará en cuenta el color de la carpeta y se asignará a cada Facultad según el cuadro colores. (Ver Gráfico 7)

**Gráfico 7**

*Clasificación de las carpetas colgantes según el cuadro de colores para cada Facultad.*



*Nota.* Elaboración propia

### Rotulación de carpetas por carreras

Para la rotulación de las carpetas de las distintas Facultades se procederá a detallar según el cuadro de colores con letra grande y legible. (Ver Gráfico 8)

**Gráfico 8**

*Rotulación de carpetas por carreras.*



*Nota.* Elaboración propia.

### Rotulación de carpetas con pestañas y división de separadores plásticos

El tema del proyecto conjuntamente con la nómina de los participantes, estos serán clasificados con separadores plásticos, rotulados en orden alfabético de la A-Z con letra grande y legible, todos los documentos serán ordenados cuidadosamente teniendo en cuenta que no se pierda la información. (Ver Gráfico .9)

**Gráfico 9**

*Rotulación de carpetas con pestañas y división de separadores plásticos.*



*Nota.* Elaboración propia.

## 5. Consulta de documentos


### Política 5






Para la consulta de documentos de los certificados se debe cumplir con cinco pasos específicos:

1. Si al finalizar el evento el participante que no se acercó a retirar el certificado deberá acercarse a la oficina del Departamento de Educación Continua.
2. La Asistente Ejecutiva deberá consultar o verificar los datos del cliente en la nómina de asistencia de los participantes y posteriormente se entregará su respectivo Certificado. (Ver Tabla 3)
3. La Asistente Ejecutiva deberá buscar en el mueble de oficina la carpeta que corresponde a la Facultad o Centros según el cuadro de colores asignado a las diferentes Facultades y Centros. (Ver Tabla 5)

**Tabla 5**

*Cuadro de colores.*

<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b>		
<b>CUADRO DE COLORES ASIGNADO A LAS DIFERENTES FACULTADES Y CENTROS</b>		
<b>FACULTAD</b>	<b>CARRERAS</b>	<b>COLOR DE CARPETAS</b>
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diseño gráfico</li> <li>➤ Comunicación</li> <li>➤ Educación inicial</li> <li>➤ Educación básica</li> <li>➤ Pedagogía de los idiomas</li> </ul>	

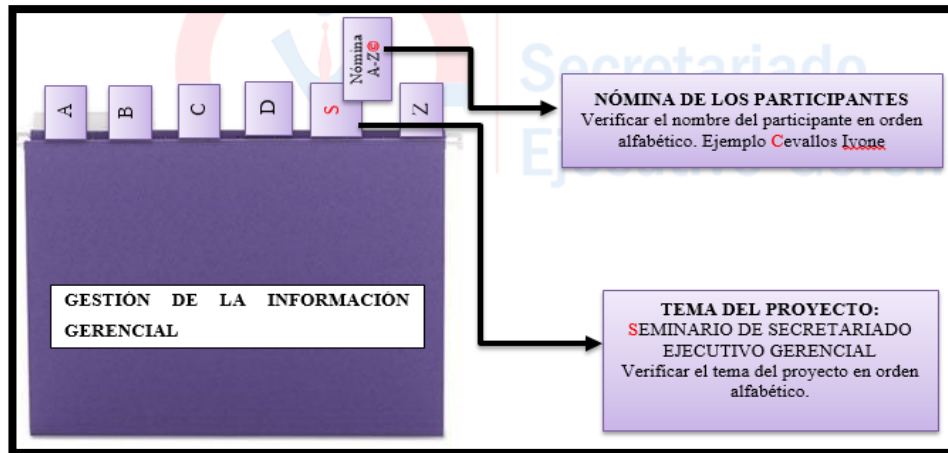
FACULTAD DE CAREN	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agroindustrial</li> <li>➤ Veterinaria</li> <li>➤ Agronomía</li> <li>➤ Turismo</li> <li>➤ Ambiente</li> </ul>	
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contabilidad y Auditoría</li> <li>➤ Gestión de la Información Gerencial</li> <li>➤ Administración de empresas</li> </ul>	
FACULTAD DE CIYA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistemas informáticos</li> <li>➤ Electromecánica</li> <li>➤ Industrial</li> <li>➤ Electricidad</li> </ul>	
CENTRO DE INGLÉS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inglés</li> </ul>	
CENTRO DE CULTURA FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cultura Física</li> </ul>	

*Nota.* Elaboración propia.

4. Verificar el nombre del participante y comprobar que el certificado fue reingresado en la ficha de reingreso de certificados. (Ver Tabla. 5)
  
5. Realizar la búsqueda del documento mediante el sistema de archivo Temático Alfabético(Ver Gráfico10)

Gráfico 10

*Sistema de Archivo Temático Alfabético.*



*Nota.* Elaboración propia.

## 6. Conservación de los documentos

### Política 6

La propuesta de Gestión documental planteado por el equipo de trabajo para el Departamento de Educación Continua, tiene como objetivo fundamental evitar la pérdida y el desorden de los certificados, además de supervisar las condiciones físicas y ambientales de la conservación del mueble donde se encuentran resguardados los documentos.

## 7. Disposición final de los documentos

### Política 7

Para la disposición final de los documentos, se debe cumplir con dos pasos específicos:

- 1.-La Asistente Ejecutiva se responsabilizará del manejo del archivo así como también de la conservación preventiva y la correcta manipulación de los certificados hasta que el cliente lo requiera.
- 2.-El cliente deberá llenar sus datos en la nómina de asistencia de los participantes, en constancia de haber retirado su certificado (Ver Tabla 3).

### **5.6. Resultados generales de la propuesta**

Con la implementación de la propuesta de Gestión documental para el proceso de los certificados reingresados del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi, permitirá reducir la aglomeración de los documentos, con el propósito de que los certificados no se encuentren en cartones deteriorados y en sobre de manila en mal estado, esto facilitará a tener un rápido acceso a la búsqueda de los documentos requeridos por el cliente.

Los resultados que el equipo de trabajo espera obtener son satisfactorios, porque mediante la aplicación de la norma ISO 15489 en la propuesta de Gestión documental, se convertirá en un aporte valioso para el Departamento, ya que la norma establece un control periódico para comprobar que los procesos y los procedimientos del sistema de gestión de documentos sean conformes a la política y los requisitos del Departamento.

Con las diferentes técnicas tales como el uso de cuadro de colores, muebles y carpetas colgantes por colores, se espera a que ayude con el fácil acceso a la información de la organización documental y el desempeño del personal administrativo en especial de la Asistente Ejecutiva encargada del archivo del Departamento de Educación Continua.

Proponemos a los futuros investigadores que hagan uso de las normas internacionales ISO 15489 establecido por el Consejo Internacional de Archivo y el uso de los colores en la organización y clasificación del archivo de sus investigaciones, busquemos con esto contribuir en el trabajo y en el acceso inmediato de información de los documentos que son de gran valor para cada uno de los Departamentos de cualquier organización.

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

**Tema:** Diseño del modelo de gestión documental para el proceso de matriculación de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Autores:** Sangoquiza Mera Mayra Lourdes  
Yachimba Pilco Miryam Paulina

Para realizar la descripción y contrastación teórica de los logros se ha tomado como referencia el proyecto de investigación con el tema: Modelo de Gestión Documental para la dirección de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial. Sangoquiza y Yachimba (2018) manifiestan que: Durante su investigación obtuvieron algunas conclusiones estas son las siguientes

La Universidad Técnica de Cotopaxi cuenta con el Reglamento de Régimen Académico donde encontramos el proceso de matriculación, el cual se revisó y se analizó de manera minuciosa para poder identificar cuáles son las falencias al momento de las matriculas, pero se llegó a la conclusión que el problema no son los requisitos que se encuentran en el régimen académico, si no la falta del proceso documental donde agilice y optimice el tiempo tanto para el personal de la secretaría de la facultad como de los estudiantes, por lo mismo se realizó la propuesta incentivando al uso del correo institucional para que los estudiantes realicen el proceso de matriculación y legalización desde el lugar de residencia.

Al empezar a realizar los diagramas de flujo rigiéndonos en el Reglamento del Régimen Académico encontramos que la primera parte se lo hace mediante el sistema académico (matriculación online), pero lo correspondiente a la legalización y entrega de documentación acerca de la matrícula, deben realizarlo personalmente en la facultad; lo cual ha causado inconformidad por parte del alumnado el proceso de matriculación y retraso en la actividades administrativas- académicas.

Los diagramas de flujo se lo realizaron con el apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación, utilizando el programa de Visio profesional 2013 esto facilito el diseño y la organización de los procesos documentales.

## 6.1.Comparación de resultados

Una de las principales comparaciones que se puede destacar en el primer caso es que la investigación tomo como referencia el Reglamento de Régimen Académico para iniciar con el proceso documental en la Facultad de Ciencias Administrativas ,el cual tuvo como objetivo agilizar y optimizar el tiempo tanto para el personal de la Secretaria como para el estudiante. En nuestra investigación se aplicó los procesos de gestión documental, pero haciendo uso de la norma internacional ISO 15489 del Consejo Internacional de Archivo, estas normas poseen diferente ventajas que facilito el proceso de Gestión Documental del Departamento de Educación Continua como son: Realizar sus actividades de una manera más ordenada, eficaz y responsable, presentar servicios de un modo coherente y equitativo, respaldar y documentar la creación de políticas y la toma de decisiones a un nivel directivo, proporcionar coherencia continuidad y productividad a la gestión y a la administración, se adapta fácilmente a la propuesta de gestión por procesos de la organización.

En nuestra investigación se propone una técnica innovadora, la cual consiste en la aplicación de un cuadro de colores como medio de clasificación de los certificados reingresados, ésta técnica posee varias ventajas como son:

- Identifica la ubicación que tiene los certificados reingresados en los diferentes archivadores metálicos de una manera rápida y eficaz.
- Reduce la perdida de los certificados reingresados al departamento.
- Descarga de stress de la Asistente Ejecutiva.
- Ahorra recursos para el Departamento y por ende a la Universidad.
- Satisface al cliente en su petición requerida dando respuesta inmediata al pedido de su certificado.

## 7. CONCLUSIONES

- La investigación realizada en el Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi se identificó que existe deficiencia en el manejo del archivo físico de los certificados, emitidos por el Departamento, el mismo que ha generado que el cliente se sienta insatisfecho al momento de solicitar los certificados de los eventos desarrollados, puesto que estos no son entregados en el tiempo requerido por el cliente por lo que se realizó una propuesta que permitirá mejorar los procesos de gestión documental específicamente con los certificados reingresados en el Departamento.
- La Gestión Documental implica organizar y archivar la documentación, además no solo garantiza el orden y el acceso al archivo, sino que la conserva resguarda y mejora en todos los procesos en los que intervienen, es por ello que se ha implementado la normas internacionales ISO 15489 en la propuesta de Gestión Documental para el proceso de los certificados reingresados del Departamento de Educación Continua de la Universidad Técnica de Cotopaxi, las mismas que nos permite que la documentación sea ordenada, eficaz y responsable al momento de archivar los certificados.
- El equipo de trabajo al socializar la propuesta de Gestión Documental para el proceso de los certificados reingresados con las diferentes estrategias concluyó que las mismas tienen efectos notables en el tratamiento de los certificados, al aplicar este proceso mejorará el manejo del archivo físico de los certificados y el funcionamiento adecuado del Departamento garantizando así que el cliente se sienta satisfecho al momento de solicitar su requerimiento.

## 8. REFERENCIAS

- Acevedo, M. (30 de Noviembre de 2017). El certificado- lingüística [Mensaje en un blog].Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos96/certificado-linguistica/certificado-linguistica.shtml#certificaa>
- Álvarez, C. (2015). Desarrollo de clientes lean cómo crear los productos que tus clientes comprarán. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=5192675&query=Desarrollo+de+clientes+lean%3A+c%C3%B3mo+crear+los+productos+que+tus+clientes++alvarez+2015>
- Aniorte, N.(2018).España: Página adherida al Proyecto HUGES. Recuperado de [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)
- Anónimo.(2013). La Importancia de Brindar un buen Servicio al Cliente. [Información en la Web] Recuperado de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Arenal, C. (2017). Gestión de la atención al cliente / consumidor. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=5190124&query=servicio+en+el+cliente+2013>
- Arias, F. (2006).Proyecto de investigación introducción a la metodología científica. Recuperado de <https://es.slideshare.net/vcorreabalza/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-5ta-edicin-edicin-edicin>
- Blanco, C., Lobato, F., y Lobato, F. (2013). Comunicación y atención al cliente. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3217294&query=Comunicaci%C3%B3n+y+atenci%C3%B3n+al+cliente.+blanco+%2C+lobato>

- Benavides, M., y Restrepo, C. (2005, 26 de Febrero). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. Scielo. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008)
- Com, S., Postolski, G., y Ackerman, S. (2013). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3216667&query=que+es+el+enfoque+cualitativo+>
- Díaz, M. (2014). Atención básica al cliente. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4184455&query=Atenci%C3%B3n+b%C3%A1sica+al+cliente%3A+diaz+2014>
- Domínguez, P. (2008). Introducción a la Gestión Empresarial. Recuperado de [http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion\\_a\\_la\\_gestion\\_empresarial-pr.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf)
- Fernández, F. (2015). Sistemas de archivos y clasificación de documentos. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4423223&query=Sistemas+de+archivos+y+clasificaci%C3%B3n+de+documentos+fernandez+2015>
- García, E. (2013). Gestión de documentos en la e-administración. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3214477&query=gestion+documental+2013>

García, M. (2011). La norma ISO 15489 un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documentos en las organizaciones. Recuperado de [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf?fbclid=IwAR2c8BDIhq5OvZG\\_w\\_KNuxQvOEwachQfuzu3TvT8vhCylsXa4vCMd9iuDVw](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras__La_norma_ISO_15489.pdf?fbclid=IwAR2c8BDIhq5OvZG_w_KNuxQvOEwachQfuzu3TvT8vhCylsXa4vCMd9iuDVw)

Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación. Recuperado de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Guerrero, R. (2013). Sistemas de archivo y clasificación de documentos. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4184161&query=Qu%C3%A9+es+organizaci%C3%B3n+y+archivo+2013>

Heredia, A. (2016, 06,11). La gestión documental, la gestión de documentos electrónicos. Revista de Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6243665>

Hernández, N. (2013). Gestión documental para pymes. Recuperado de [http://www.fundacioninnovacionrioja.com/uploads/media/GD\\_WEB.pdf](http://www.fundacioninnovacionrioja.com/uploads/media/GD_WEB.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de <http://www.pucesi.edu.ec/webs/wp-content/uploads/2018/03/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-1%C3%ADnea.pdf>

- Jara, O. (1998). Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica. Recuperado de <http://www.fao.org/3/a-ah474s.pdf>
- Jiménez, A. (2013). Comunicación. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3228688&query=LA+COMUNICACION++EN+UNA+EMPRESA+2016>
- Kerlinger, F y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. Recuperado de [http://psicologiauv.com/porta1/RMIPE/vol\\_8\\_num\\_2\\_may\\_2017/documentos/investigacion\\_del\\_comportamiento.pdf](http://psicologiauv.com/porta1/RMIPE/vol_8_num_2_may_2017/documentos/investigacion_del_comportamiento.pdf)
- Neodoc. (25 de septiembre de 2017). La importancia de la gestión documental en 12 puntos [Mensaje de un blog]. Recuperado de <http://www.neodoc.es/blog-de-neodoc/la-importancia-de-la-gestion-documental-en-12-puntos>
- París, M. (2015). Evidencia y memoria la gestión documental en el archivo general de la universidad Jaume i. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4499456&query=Evidencia+y+memoria%3A+la+gesti%C3%B3n+documental+en+el+archivo+general+de+la+universitat+jaume>
- Peña, N. (2014). Gestión de archivos. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4499034&query=Gesti%C3%B3n+de+archivos+%28transversal%29+pe%C3%B1a+2014>
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.<sup>a</sup> ed.). Recuperado de <http://www.rae.es/rae.html>
- Ríos, P. (Ed.). (2018). Metodología de la investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Cognitus.

- Russo, P. (2011). Gestión documental en las organizaciones. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AOkL0OYJp54C&oi=fnd&pg=PA9&dq=funciones+de+la+gestion+documental&ots=XuRVWmtSgn&sig=gtGIsjBxHsVNyxRuFpKo2ISYBuc#v=onepage&q=funciones%20de%20la%20gestion%20documental&f=false>
- Sangoquiza, M., y Yachimba, M. (2018). Diseño del modelo de gestión documental para el proceso de matriculación de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica de Cotopaxi. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4531/1/PI-000644.pdf>
- Tarodo, C. (2014). Comunicación empresarial y atención al cliente. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3229607&query=ATENCION+AL+CLIENTE+2015>
- Túñez, M., y Costa, C. (2014). Comunicación corporativa. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4183903&query=comunicacion+el+empresa+2015>
- Rubio, G. y Uribe, M. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente una aplicación para las grandes superficies. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=5350242&query=servicio+en+el+cliente+2013>

9. ANEXOS

ANEXOS

## Anexo 1. Hojas de vida

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE**

**DATOS PERSONALES****APELLIDOS:** CUEVA**NOMBRES:** MARTHA CECILIA**ESTADO CIVIL:** CASADA**CÉDULA DE CIUDADANIA:** 17-0502244 8**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** Quito, Julio 24 de 1954**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** Tanicuchí, La Avelina vía San Pedro**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 2 701 208**TELEFONO CELULAR:** 09 8493 0283**CORREO ELECTRONICO:** [magecuga28@yahoo.com](mailto:magecuga28@yahoo.com)**EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON:** Germánico Gallardo 099 835 9026**ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	Profesor de Segunda Enseñanza en la Especialidad Inglés	UTPL-Universidad Técnica Particular de Loja	1031-03-347750
	Licenciado en Ciencias de la Educación mención en Inglés	UTPL-Universidad Técnica Particular de Loja	1031-04-545043

CUARTO	Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa.	Universidad Tecnológica Indoamérica	1045-06-652745
--------	---	---	----------------

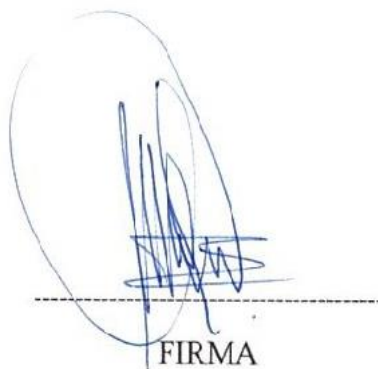
## HISTORIAL PROFESIONAL

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

**CARRERA A LA QUE PERTENECE:** SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

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

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



FIRMA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**HOJA DE VIDA**

**INFORMACIÓN PERSONAL:**



**Nombres y Apellidos:** Ivone Alexandra Cevallos Caiza

**Cédula de Identidad:** 172317141-7

**Lugar y fecha de nacimiento:** Quito San Blas, 18 de marzo de 1994

**Estado Civil:** Unión de Hecho

**Domicilio:** Latacunga

**Teléfono:** 0985444142

**Correo electrónico:** ivone.cevallos7@utc.edu.ec

**ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS**

**Instrucción primaria:** Escuela "María Mercedes Velasco"

**Instrucción secundaria:** Instituto Tecnológico Superior Aloasi

**Título de bachiller:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**TITULOS:**

Bachillerato en Informática Aplicada.

**IDIOMAS:**

Español

Inglés

FIRMA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**HOJA DE VIDA**

**INFORMACIÓN PERSONAL**

**Apellidos:** Chasipanta Salazar

**Nombres:** Damariz Nataly

**Estado civil:** Soltera

**Cédula de ciudadanía:** 1500830052

**Lugar y fecha de nacimiento:** El Chaco 23 de Febrero de 1995

**Dirección domiciliaria:** Latacunga “Barrio San Felipe “

**Teléfono convencional:** 062320072      **Teléfono celular:** 0991431419

**E-mail respaldo:** damariz.chasipanta2@utc.edu.ec

**Tipo de discapacidad:** Ninguna

**# de carnet conadis:**



**ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS**

**Instrucción primaria:** Escuela Fiscal “Mixta México”

**Instrucción secundaria:** Colegio Técnico “El Chaco”

**Título de bachiller:** Contador Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración.

**IDIOMAS:**

Español

Inglés

FIRMA

**Anexo 2.** Guía de entrevista

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

**Guía de entrevista semiestructurada**

Entrevista dirigida a la Lcda. Erica Medina Asistente Ejecutiva del Departamento de Educación Continua.

**OBJETIVO:** La presente entrevista tiene como objetivo “Conocer cuál es el sistema de clasificación que utiliza el Departamento de Educación Continua e identificar el proceso que llevan los certificados reingresados al momento de ser archivados, así como la percepción sobre las mejoras que podrían implementarse al respecto”.

**INSTRUCCIONES:** Escuche con atención las preguntas realizadas por el encuestador. La presente entrevista es de índole confidencial y la información recopilada será utilizada únicamente con fines investigativos.

Lcda. Erica Medina las estudiantes de noveno ciclo en el proyecto de sistematización de experiencias II hemos visto la necesidad de crear un modelo de gestión documental para el proceso y manejo de los certificados reingresados, creemos que son de vital importancia para el Departamento de Educación Continua. ¿Cuál sería su criterio?

1. **¿El Departamento cuenta con un modelo de Gestión Documental?**
2. **¿Qué tipo de documentos emite el Departamento de Educación Continua?**

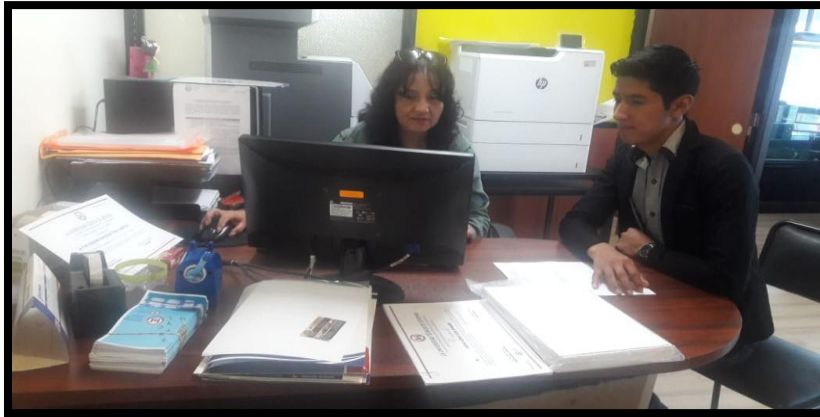
3. **¿Los certificados reingresados cumplen con un proceso adecuado al momento de ser archivados?**
4. **¿Ha tenido alguna dificultad en el departamento con la gestión documental específicamente con los certificados reingresados?**
5. **¿Cuáles son las seguridades implementadas para cuidar la integridad de los certificados reingresados?**
6. **¿El Departamento de Educación Continua cuenta con los equipos y mobiliarios necesarios para almacenar y clasificar los certificados reingresados?**
7. **Cuánto tiempo se demora usted en recuperar un certificado reingresado extraviado: cinco minutos, una hora, un día, tres días o más.**
8. **¿Considera que se debe sugerir una propuesta que dé solución a los inconvenientes que existen sobre la agilidad para obtener los certificados reingresados?**

**GRACIAS**

**Anexo 3:** Fotografías utilizando la técnica de la observación en el Departamento de Educación Continua.

**Anexo 3.1**

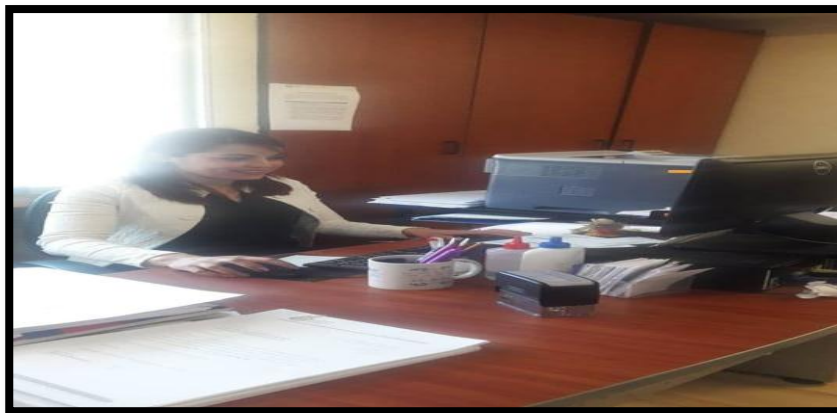
*Oficinista 1 (Elvia Balladares) Atención al cliente*



*Nota.* Elaboración propia.

**Anexo 3.2**

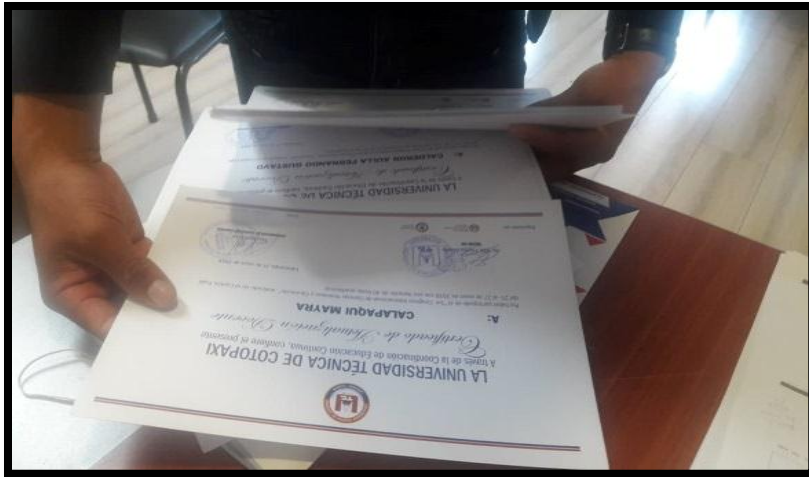
*Oficinista 2 (Erica Medina) Asistente Ejecutiva*



*Nota.* Elaboración propia.

**Anexo 3.3**

*Constatación física de los certificados*



*Nota.* Elaboración propia.

**Anexo 3.4**

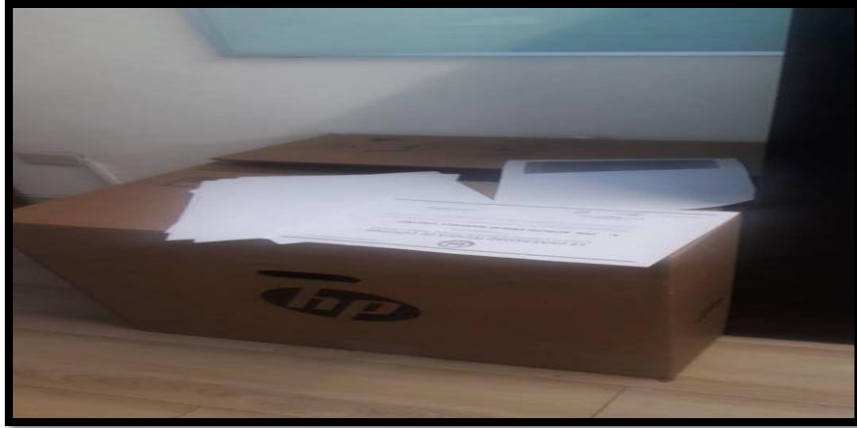
*Verificación de certificados en sobres de manila en mal estado.*



*Nota.* Elaboración propia.

**Anexo 3.5**

*Constatación física de los certificados en cartones en mal estado.*



*Nota.* Elaboración propia.


**Anexo 3.6**

*Fotografía tomada durante la entrevista.*




*Nota.* Elaboración propia.

## Anexo 4. Ficha de recuperación de aprendizajes.




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



**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN PARA LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

Integrantes: Cevallos Caiza Ivone Alexandra, Chasipanta Salazar Damariz Nataly  
Curso: Octavo "D"

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
Lunes 16-04-2018	Visitar el Departamento	Pedir autorización para realizar la sistematización	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante Oficio	Autorización para realizar la sistematización		Ninguna
Martes 17-04-2018	Solicitar el reglamento del departamento y levantar información	Pedir sobre si cuentan con un sistema de clasificación	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante una conversación con la secretaria del departamento	Acceso a la información		Ninguna
Miércoles 18-04-2018	Observamos que no existe un sistema de archivo	Levantar información	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante una conversación con la secretaria de cultura general	Acceso a la información	Desorden del archivo físico	Los archivos no están correctamente clasificados
Jueves 19-04-2018	Solicitar información sobre el archivo	Levantar información	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante una conversación y la observación	Acceso a la información	Pérdida de documentos certificados reintegrados	
Viernes 20-04-2018	Preguntar los tipos de eventos y los tipos de clientes que participan	Levantar información	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante una conversación y la observación	Acceso a la información		No manifestaron que los tipos de eventos que se realizan son: talleres, cursos, seminarios, cursos, congresos con internet





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



**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN PARA LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

Integrantes: Cevallos Caiza Ivone Alexandra, Chasipanta Salazar Damariz Nataly  
 Curso: Octavo "D"

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
Lunes 23-04-2018	Observar el archivo de los certificados	Para saber que tipo de archivo existe	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Verificando información correspondiente en los archivos del departamento		No existe un archivo de los certificados	No existe un mueble para guardar los certificados.
Martes 24-04-2018	Observar si existe un proceso de Gestión Documental para archivar los certificados	Para saber que proceso de Gestión Documental existe	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la observación en el archivo del departamento		No existe un proceso de Gestión Documental	¿Cómo son archivadas los certificados ingresados?
Miércoles 25-04-2018	Observar los certificados en cartones en mal estado	Para saber como están almacenados.	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación		Los certificados ingresados se encuentran en mal estado	El certificado está sucio. El certificado está roto. El certificado se pierde.
Jueves 26-04-2018	Observar como es la atención al cliente al solicitar información.	Observar el mal estar de los clientes por no encontrar sus certificados	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación	La secretaria es muy amable con el cliente	Los certificados no son encontrados en el tiempo requerido	No existe la infraestructura adecuada
Viernes 27-04-2018	Observar como es la atención al cliente al solicitar información	Observar si los requerimientos son atendidos	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación	La secretaria trata de cumplir con el requerimiento	El documento tarda en ser encontrado.	No existe la infraestructura adecuada





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



SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN PARA LA CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

Integrantes: Cevallos Caiza Ivone Alexandra, Chasipanta Salazar Damariz Nataly  
Curso: Octavo "D"

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
Lunes 30-04-2018			Ivone Cevallos Damariz Chasipanta				Feriado por el día del trabajador
Martes 01-05-2018			Ivone Cevallos Damariz Chasipanta				Feriado por el día de trabajador.
Miércoles 02-05-2018	Observar la entrega y recepción de documentos	Para saber que proceso de entrega poseen.	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación			Los usuarios no asisten al día de entrega.
Jueves 03-05-2018	Observar que los certificados reintegrados están en sobres de manila.	Para saber como estan almacenados	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación.		Los certificados reintegrados se encuentran en mal estado	Los sobres de manila están rotos y en mal estado.
Viernes 04-05-2018	Observar que los certificados reintegrados están en sobres rotos.	Para saber como estan almacenados	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta.	Mediante la técnica de la observación		Los certificados se encuentran en cartones en mal estado.	No existe muebles para el archivo de los certificados reintegrados.





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



SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN PARA LA CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

Integrantes: Cevallos Caiza Ivone Alexandra, Chasipanta Salazar Damariz Nataly  
Curso: Octavo "D"

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
Lunes 07-05-2018	Observar la búsqueda de los certificados reingresados?	Para saber si existe un sistema de archivo.	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación.		Perdida de certificados reingresados	No existe un sistema de archivo.
Martes 08-05-2018	Observar la entrega y recepción de documentos	Saber que proceso de entrega tiene	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación		Perdida de certificados reingresados.	
Miércoles 09-05-2018	Observar la entrega y digitalización de documentos		Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación	Se cumplió con el proceso.		Ninguna.
Jueves 10-05-2018	Conversar cómo es el proceso de reingreso	Para identificar si posee algún proceso para los certificados	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación	Levantar información.		No existe un proceso de archivo.
Viernes 11-05-2018	Conversar cómo es el proceso de reingreso cert.	Para identificar si posee algún proceso para los certificados	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante una conversación.		No existe ningún proceso	Falta de un proceso para el archivo de certificados reingresados.





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



SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN PARA LA CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

Integrantes: Cevallos Caiza Ivone Alexandra, Chasipanta Salazar Damariz Nataly  
Curso: Octavo "D"

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/Observaciones
					Positivos	Negativos	
Lunes 14-05-2018	Observar la entrega y recepción de certificados	Para saber que proceso de entrega poseen	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación		No se pudo entregar los certificados	Los usuarios no asisten al día de entrega
Martes 15-05-2018	Observar la entrega y recepción de los certificados	Para saber que proceso de entrega poseen	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación		No se pudo entregar los certificados	Los usuarios no asisten al día de entrega
Miércoles 16-05-2018	Observar los certificados en carpetas en mal estado	Observar el mal estar de los clientes para encontrar sus certificados	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación	La Secretaría es muy cortés con el cliente	Los certificados no son encontrados en el tiempo requerido	No existe carpetas para guardar los certificados reingresados
Jueves 17-05-2018	Observar los certificados en carpetas en mal estado	Observar el mal estar de los clientes para encontrar sus certificados	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación	La Secretaría trata de cumplir con el requerimiento	El documento tarda en ser encontrado	No existe la infraestructura adecuada
Viernes 18-05-2018	Observar la foliación de los certificados	Para ver como se entregan los certificados al final del evento	Ivone Cevallos Damariz Chasipanta	Mediante la técnica de la observación	Todos los certificados se encuentran con su número de folio		"Ninguna"

