



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
SERVICIO AL CLIENTE EN LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**

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

Autoras:

García Tapia Jheniffer Lisset

Zurita Orozco Erika Estefanía

Tutora:

MSc. Amparo de Jesús Romero Palacios

Latacunga- Ecuador

Febrero 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras García Tapia Jheniffer Lisset y Zurita Orozco Erika Estefanía declaramos ser autoras del presente trabajo de titulación: “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”, siendo MSc. Amparo de Jesús Romero Palacios 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.



García Tapia Jheniffer Lisset

CC: 050271982-6



Zurita Orozco Erika Estefanía

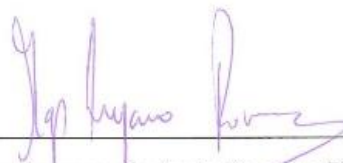
CC: 050401824-3

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

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

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”, de García Tapia Jheniffer Lisset y Zurita Orozco Erika Estefanía, 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



MSc. Amparo de Jesús Romero Palacios

C.C: 050136918-5

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial; por cuanto, las postulantes: García Tapia Jheniffer Lisset y Zurita Orozco Erika Estefanía, con el título: Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención.

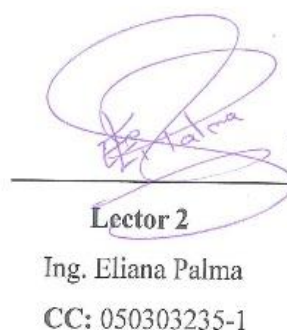
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero de 2019.


Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Ing. Mónica Salazar
CC: 050213819-1



Lector 2
Ing. Eliana Palma
CC: 050303235-1



Lector 3
Ing. Santiago Ramírez
CC: 171306540-5

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas. De manera especial a mi madre por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mi tutora, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de sistematización, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A todos los docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, me motivaron a desarrollarme como persona y profesional. A mí querida Universidad Técnica de Cotopaxi, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimientos.

García Tapia Jheniffer Lisset
Zurita Orozco Erika Estefanía

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre, que, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mi compañera porque sin el equipo que formamos, no lo habiéramos logrado esta meta.

Jheniffer Lisset García Tapia

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Erika Estefanía Zurita Orozco.

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

**TEMA: “SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN
DOCUMENTAL Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**

Autor/es: García Tapia Jheniffer Lisset
Zurita Orozco Erika Estefanía

RESUMEN

El proyecto de investigación es de sistematización de experiencias, trabajo realizado en la Universidad Técnica de Cotopaxi en la Facultad de Ciencias Administrativas, con el Tema Gestión Documental y Servicio al Cliente realizado en el período Abril 2018- Febrero- 2019. El principal objetivo fue analizar las experiencias en Gestión Documental y Servicio al Cliente, a través de una investigación que aporten a la Facultad, beneficiando a los estudiantes y público en general con un buen servicio en la secretaría de dicha facultad. De esta manera, se pretende desarrollar el desempeño eficaz y eficiente en las actividades, tomando en cuenta todas las técnicas y el desarrollo de calidad que se utiliza al momento de recibir, archivar y conservar todo tipo de documentos que se han realizado. Por último, se ha propuesto elaborar un programa el cual ayude a mejorar el proceso de matriculación a los estudiantes y así se sientan más conformes con la atención que se brinda en el lugar de estudio. Se trabajó con el enfoque cualitativo. Se aplicó encuestas como técnicas de investigación a fin de obtener y recopilar toda información necesaria y verídica dentro del contexto propio de los participantes del objeto de sistematización estudiado. Los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo del marco teórico. En tal virtud, esta acción nos permitió identificar las dificultades en el servicio al cliente que brinda la secretaría especialmente en el período de matrículas. Se ha propuesto que se elabore un programa que facilite el proceso de matriculación, el cual beneficiará a la facultad, para que los estudiantes tengan facilidad en dicho proceso y se sientan conformes al momento de adquirir un servicio.

Palabras clave: Gestión Documental, Servicio al Cliente, Documentos, Archivo, Clientes.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TOPIC: "SYSTEMATIZATION OF EXPERIENCES IN DOCUMENTARY MANAGEMENT AND CUSTOMER SERVICE AT THE FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES OF THE TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI"

Authors: García Tapia Jheniffer Lisset
Zurita Orozco Erika Estefanía

ABSTRACT

The research project is the systematization of experiences that carried out in Administrative Sciences Faculty at Cotopaxi Technical University, the Document Management and Customer Service Topic during the period April 2018-February-2019. The main goal was to analyze the experiences in Documentary Management and Customer Service. Thus, this investigation will contribute and benefit the students and the general public with a good service in the faculty Secretary. In this way, the purpose is to develop the performance activities in effectively and efficiently way. In this perspective, techniques and quality development at the time of: receiving, archiving and preserving all documents types that have been made. Finally, it has been proposed to improve a program that helps improve the enrollment process for students and thus they feel more satisfied with the care provided in the study place. Also, the qualitative approach was considered in it. Surveys were applied as research techniques in order to get and collect all necessary and truthful information into participants' context on studied systematization object. The data was subjected to a critical analysis of the theoretical framework support. As a consequence, this action has allowed identifying the difficulties in customer service provided by the secretary, especially during the registration period. It has been proposed that a program will be developed to facilitate the enrollment process, which will benefit the faculty. Therefore, students have ease and feel comfortable when purchasing a service during the process.

Keywords: Document Management, Customer Service, Documents, File, Clients.



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 el señor Egresado de la Carrera de **CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL** de la Unidad Académica de **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, **GARCIA TAPIA JHENIFFER LISSET, ZURITA OROZCO ERIKA ESTEFANIA**, cuyo título versa **“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, 17 Enero del 2019

Atentamente,

Mgs. Martha Cecilia Cueva
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 1705022448



CENTRO
DE IDIOMAS

ÍNDICE

Contenido	
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	Error! Bookmark not defined.
AVAL DEL TUTOR DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN.....	Error! Bookmark not defined.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	Error! Bookmark not defined.
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	Error! Bookmark not defined.
ÍNDICE.....	xi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. OBJETIVOS	2
2.1. Objetivo General	2
2.2. Objetivos Específicos	2
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN.....	2
3.1. Gestión Documental	2
3.1.2.Tratamiento de la documentación	4
3.2. Tipos de documento.....	5
3.2.1. Documentos textuales.....	5
3.2.2. Documentos no textuales.....	5
3.3. Principios fundamentales de la Gestión Documental	5
3.4. Archivo	6
3.4.1. Alfabético.....	7
3.4.2. Numérico.....	7
3.4.3. Alfanumérico.....	7
3.5. Categorías de archivo.....	8
3.6. Clases de archivos	9
3.7. Por el tipo de soporte utilizado: papel y electrónico	9
3.8. Servicio al cliente	10
3.8.1. Servicio.....	10
3.8.2. Cliente	11
3.8.3. Cliente interno	11

3.8.4. Cliente externo.....	12
3.9. Atención al cliente	12
3.10. ¿Qué es la satisfacción del cliente?	12
4. PLAN DE ACCIÓN	14
5. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN	19
5.1. Conclusiones de las encuestas	28
5.1.2. Recomendaciones de las encuestas.....	28
6. DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN	28
7. CONCLUSIONES	30
8. RECOMENDACIONES.....	30
9. REFERENCIAS	32
10. ANEXOS.....	35

1. INFORMACIÓN GENERAL

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

Sistematización de experiencias en Gestión Documental y Servicio al Cliente en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Fecha de inicio:

Abril 2018

Fecha de finalización:

Febrero 2019

Lugar de ejecución:

Universidad Técnica de Cotopaxi.

Facultad que Auspicia:

Ciencias Administrativas.

Carrera que auspicia:

Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Proyecto de investigación vinculado:

Equipo de Trabajo:

MSc. Amparo de Jesús Romero Palacios.

Srta. Jheniffer Lisset García Tapia.

Srta. Erika Estefanía Zurita Orozco.

Área de Conocimiento:

Gestión Documental y Servicio al Cliente.

Línea de investigación:

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Gestión documental, archivo y servicio al cliente en el tejido empresarial que conforma la Economía Popular y Solidaria.

2. OBJETIVOS

2.1.Objetivo General

Analizar las experiencias en Gestión Documental y Servicio al cliente, a través de una investigación que aporten a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.2.Objetivos Específicos

- Interpretar las experiencias sobre el manejo de Gestión Documental y Servicio al Cliente que brindan los profesionales del departamento mediante la recopilación de información.
- Identificar estrategias para favorecer el desarrollo eficiente de Gestión Documental y Servicio al Cliente.
- Proponer un programa que facilite la búsqueda de los archivos y ayude en la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INTERVENCIÓN.

3.1. Gestión Documental

La Gestión Documental es muy importante en las empresas ya que permite ordenar de forma clara, precisa y concisa al momento del archivo de los documentos, la misma que fomentara el orden de los documentos. Russo (2009) manifiesta que “La Gestión Documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (p.10). Cuando un documento esta ordenado de manera correcta, es factible su búsqueda por parte del personal que esté realizando esta actividad y permita realizar sus actividades correctamente para el buen trato al usuario.

Cabe mencionar que la gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que la utilizarán, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa. Dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías: ambiental, que corresponde a las fuentes de información que se utilizan; interna, es la documentación operativa (ofertas,

facturas, recibos, etc.). Aporta información interna y externa; corporativa, información que la empresa comunica al exterior, como, por ejemplo: folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc. (Russo, 2009). Estas tres tipologías nos hablan acerca de la información interna y externa de documentos que son utilizados en la empresa ya sea dentro o fuera de ellas, la información ira dependiendo a las fuentes de información de los procesos o trámites que se vayan a realizar.

Dentro del diccionario de Terminología Archivística del Consejo Internacional de Archivos, la Gestión Documental es “un área de la administración general que se encarga de garantizar la economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida” (Mena & Pérez, 2005, p.1). Un documento debe ser archivado de acuerdo al tiempo, fecha y año de uso y ordenado de manera eficiente y eficaz para tener mayor acceso en la búsqueda, siendo así facilitara el trámite del mismo y ayudara a una mejor atención a los usuarios de la institución.

Un documento es muy importante para la empresa por lo que se debe llevar de una manera correcta. Fernández (2001) menciona que:

La gestión documental abarca el ciclo de vida completo de los documentos, es decir, el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o conservados”. (p.1)

Es importante comprender un ciclo de tratamiento al manejar documentos desde el punto de organización sistematizada hasta el fin de su ciclo, misma que se debe dar seguimiento de cómo va el proceso secuencial ya que toda esta información será excluida, también se debe recurrir a un respaldo para tener constancia del documento existente al momento de que esta sea eliminada.

3.1.1. Sistema de Gestión Documental

El sistema de gestión documental se basa en el análisis de la tramitación de documentos que se destinan a la planificación y conservación hacia los archivos para dar un mejor uso y tramitación.

Conjunto de operaciones y de técnicas, integradas en la gestión administrativa general, basadas en el análisis de la producción, la tramitación y los valores de los documentos, que se destinan a la planificación, el control, el uso, la conservación y la eliminación o la transferencia de los documentos a un archivo, con el objetivo de racionalizar y unificar su tratamiento y conseguir una gestión eficaz y rentable. (Casellas, 2009, p.5)

El sistema de gestión documental se basa en las operaciones técnicas que les dan la debida tramitación a los documentos, varios de estos se destinan a medida de una larga planificación, el objetivo primordial es el de dar su debido tratamiento para obtener una información precisa al momento de ser emitida.

3.1.2. Tratamiento de la documentación

El tratamiento de la documentación abarca un ámbito más amplio que el archivo y la custodia de un documento. Parece necesario examinar, en primer lugar, qué es lo que se denomina documentación, hasta hace relativamente poco tiempo, un documento era un papel o conjunto de papeles. Actualmente se considera documento a un fichero electrónico que contiene distintas clases de información, textos y gráficos, datos, hojas de cálculo, imágenes e incluso video o audio. Los documentos son conjuntos de información que puedes proceder de varias fuentes y que se estructuran como una unidad, y con el objetivo de comunicar. (Londoño, 2004, p.286)

Al momento de que un documento ingresa a un archivo el mismo debe tener su debido tratamiento y custodia, se debe ir clasificando debido a su importancia y a su necesidad. En la actualidad al documento se lo considera como varias formas que ya no es solo un papel si no que se basa en gráficos y videos los mismo que tienen la finalidad de comunicar.

3.1.3. Documento

Los documentos son muy importantes para una institución ya que es una forma de interpretar de manera escrita una idea. “Del latín *documentum*, un documento es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia. También se trata del escrito que presenta datos susceptibles de ser utilizados para comprobar algo” (Porto & Merino, 2009, sp.). Tienen un valor muy importante ya que de esa manera nos comunicamos de unos a otros.

3.2. Tipos de documento.

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

3.2.1. Documentos textuales.

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

3.2.2. Documentos no textuales.

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

3.3. Principios fundamentales de la Gestión Documental

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

El documento de archivo es pensado como documento fundamental, peculiar: tiene valor probatorio, son únicos, poseen carácter seriado, son emanados de natural de una entidad

o persona; se incluye además el tratamiento de la documentación, que comprende la aplicación de los procesos de clasificación, ordenación, descripción y conservación, según dos principios fundamentales: de procedencia y del ciclo de vida. (Giraldo, 2009, p. 33)

3.4. Archivo

El archivo es un conjunto de documento de cualquier tipo que crea un proceso en el cual están involucrados dos factores, una persona o entidad pública o privada y el tiempo de gestión.

La palabra archivo, del latín *archivium*, presenta tres acepciones distintas de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española; local en el que se custodian documentos públicos o particulares (lo que significa la de archivos no sólo oficial sino también semipúblicos, comerciales o particulares); conjunto de estos documentos y el mueble que los contienen (carpetas, guías, donde se colocan); la administración reconoce estas definiciones de archivo como es la de reunir, organizar, conservar y difundir, utilizando las técnicas adecuadas, para el manejo de documentos; también se le da este nombre al servicio especializado (Servicio de Archivo) cuya misión consiste en recibir, clasificar, custodiar y facilitar documentos. (Marín, sf, p.4)

Son documentos públicos, particulares o comerciales los cuales se pueden recibir, clasificar, custodiar o eliminar, de una manera lógica y eficaz para el correcto proceso del manejo de documentos y darle agilidad a la tramitación del mismo.

El archivo es un conjunto ordenando de documentos que almacena diferente información la cual es de mucha ayuda para la institución.

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 servicios 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. (Vargas, 2014, p. 13)

El archivo es muy importante para la institución ya que nos facilita la búsqueda de los documentos para brindar un mejor servicio.

3.4.1. Alfabético.

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

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

3.4.2. Numérico

El archivo numérico es una secuencia que se utiliza frecuentemente en expedientes que contienen varios documentos.

Constituye un sistema de códigos que permiten identificar de forma inequívoca un documento dentro de una institución. Puede ser el número que se asigna a una factura o recibo, el número de un expediente. Es el sistema más usado en las tareas vinculadas a la contabilidad y las tareas administrativas del día a día. A cada documento se le asigna un código. El número de este código puede ser una parte del documento o puede asignarse al documento por la persona responsable del archivo. (Arribas, 2015, p.8)

El sistema numérico es utilizado para archivar diferentes documentos de acuerdo a la secuencia o código que se le designe para que nos permita identificar de una manera más rápida.

3.4.3. Alfanumérico

El sistema de archivo alfanumérico es una combinación de registro alfabético la cual esta ordenada desde la letra A hasta la letra Z del alfabeto. Es un archivo codificado con una combinación de números y letras. Este tipo de clasificación permite realizar infinitas combinaciones, se puede usar letras seguidas de números, números seguidos de letras, un número y varias letras.

El sistema alfanumérico no sigue siempre el mismo criterio, eso va a depender de la composición del código. Si primero van los números y luego las letras se clasificará primero numéricamente y luego alfabéticamente, y si fuera al revés, primero letras y luego números, se clasificará primero alfabéticamente y luego numéricamente. (Arribas, 2015, p.8)

El sistema de clasificación alfanumérico consiste en una mezcla entre el sistema alfabético y el numérico. En él se mezclan nombres y dígitos. Es necesario definir un índice para poder localizar los documentos archivados.

Un conjunto de archivos ordenados y clasificados que previene la destrucción, el deterioro o la desaparición, el mantenimiento y el control de los archivos ase que se conserve la documentación para actuar con rapidez y perfección al momento de localizar un documento en el caso q no exista este tipo de factores sería un conjunto de papeles almacenados, y no se lograría el objetivo para el control de todos los documentos por eso es muy importante las categorías de archivos.

3.5. Categorías de archivo.

Comprende el archivo físico de las Direcciones; los responsables de esta actividad son las organizaciones, administración y custodia de los documentos en trámite y de aquellos calificados como activos;

Archivos de Oficina (Activo). Son los documentos generados por las actividades de cada uno de los Procesos y/o subprocesos. Su función es la organización y la conservación de la documentación mientras su utilización es constante su permanencia será de un año calendario al que recurre, luego de lo cual se eliminarán en el propio

Proceso y/o subproceso, previa evaluación por parte del director del Área en función de la Tabla de Plazos de Conservación Documental. (INEC, 2015, P.11)

La categorización de los archivos lleva como finalidad una administración de documentos, estos se someten a procesos y subprocesos y su finalidad es proteger, conservar y acceder de una manera vigorosa y cumplir con la responsabilidad de la organización ya que cada archivo es diferente y contiene conceptos que van acorde con las necesidades que las personas necesitan realizar para cumplir con un requisito que necesiten.

3.6. Clases de archivos

Dentro de la clasificación de archivos hemos tomado la siguiente definición: “El patrimonio documental está compuesto fundamentalmente por archivos de distinta tipología y titularidad. Tradicionalmente los archivos se han clasificado según el grado de valor de la información que contienen sus documentos, como archivos administrativos e históricos” (Arribas, 2015, p.3).

- En líneas generales, un archivo centralizado es aquel que guarda la documentación en un mismo lugar físico, cuyo encargado es un único responsable.
- Por el contrario, un archivo descentralizado es aquel que tiene la documentación dispersa en sus respectivos departamentos o secciones.
- El archivo mixto es el sistema llevado a cabo en las empresas en general, se centraliza la documentación con carácter general y se descentraliza luego en los departamentos.

3.7. Por el tipo de soporte utilizado: papel y electrónico

Dentro del parámetro de papel y electrónico Vargas (2014) afirma que “según ha ido avanzando la tecnología, cada vez se utiliza más el formato electrónico para archivar los documentos y que se destruyan los de papel” (p.18).

- **Papel:** este soporte es el más común, lo utilizan la mayoría de las empresas, administradores y particulares para transferir información. El formato más utilizado es el papel A-4.
- **Electrónico:** el archivo electrónico, archivo digital o fichero es una unidad de datos o información almacenada en algún soporte informático que puede ser utilizada por aplicaciones de la computadora. Los soportes más utilizados son el DVD, CD-ROM, cinta de video, memoria USB, servidor y disco duro interno y externo.

3.8. Servicio al cliente

En establecimientos comerciales de pequeñas, medianas y grandes empresas; así como en instituciones e incluso en nuestra vida diaria, el Servicio al cliente es necesario e importante considerarlo como una herramienta eficaz para atraer o mantener al cliente, para lo que Tigani (2006) soporta lo anterior mencionado:

Es cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra. Esta definición nos hace claro que quienes de alguna manera están dependiendo de nuestro trabajo, son nuestros clientes sin importar si están de éste u otro lado del mostrador. Esto es lo que alimenta el concepto de cliente interno y aquellas personas que no están sirviendo a los clientes en forma directa, deben servir a los que sí lo hacen. (p.26)

La satisfacción de toda persona, quien forma parte de un grupo de trabajo, es saber que se desempeñó de manera eficaz en la tarea encomendada. Esto es lograr que los clientes se vayan satisfechos y regresen a la entidad por más servicios que ellos requieran.

3.8.1. Servicio

El termino servicio es lograr que la atención que se brinda a los clientes sean de excelente calidad. A lo que Prieto (2014) sostiene que: “El servicio, más que una actividad, es comportamiento de todos, es nuestra actitud satisfacer su interés, expectativa y necesidad” (p.51). Por lo tanto, brindar un servicio, implica mantener a los clientes satisfechos, y de esta manera atraer a nuevos usuarios para que la entidad alcance más

ingresos. Además de eso, la empresa debe buscar aumentar el número de servicios a ser ofertados, sin afectar la calidad del servicio.

3.8.2. Cliente

Desde cuando el primer hombre habitó en la tierra buscó satisfacer sus necesidades más elementales, que con el transcurso del tiempo se fueron convirtiendo en oportunidades para que las empresas oferten sus productos, para lo que existe una constante búsqueda que ese ser humano satisfaga sus requerimientos. El mismo se le denomina cliente. A continuación, la siguiente definición de acuerdo a Prieto (2014) quien dice:

Un cliente es toda persona que tiene una necesidad latente o sentida, que busca un producto o servicio con ciertos requisitos y condiciones para poder satisfacerla totalmente. El cliente es importante porque es el punto de apoyo y el mayor activo en el que descansa toda la estructura de una empresa. Los clientes tienen motivos racionales, entendidos como aquellas razones lógicas que determinan la acción de compra y que están relacionadas con el producto y el servicio que reciben y pueden ser: precio, calidad, durabilidad, servicio, valorización, garantía, etc. (p.34)

Ante lo expuesto anteriormente como punto adicional, las empresas deben tener en cuenta que el cliente busca lo bueno bonito y barato para cumplir con sus expectativas al momento de adquirir un servicio.

3.8.3. Cliente interno

El cliente interno es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Rojas (2009) menciona: Es quien, dentro de la Empresa, por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativo, administrativo o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores. (p.39)

El cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes, el proveedor es quien

recibe el producto de mi trabajo, y el cliente es quien me hace llegar el resultado del suyo.

3.8.4. Cliente externo

El cliente externo es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad bien o servicio. Rojas (2009) menciona: Es el Cliente final de la Empresa, el que esta fuera de ella y el que compra los productos o adquiere los servicios que la Empresa genera. (p.38). Los clientes externos son esenciales para el éxito de cualquier negocio, ya que proporcionan los ingresos a través de sus compras que la empresa necesita para sobrevivir, los clientes satisfechos suelen hacer compras repetidas, así como referir a tu negocio a otras personas que conocen.

3.9. Atención al cliente

La atención al cliente es conocer las necesidades de los clientes, así como entender la importancia que tiene el servicio que el cliente busca cuando acude al mercado, son condiciones necesarias para ofrecer los productos y servicios más adecuados para poder realizar la venta de forma satisfactoria, tanto para el establecimiento como para el cliente. Blanco (2012) afirma: “La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe” (p.18). Es importante prestar atención en todo lo que el cliente exprese e identifique, para tratar de ofrecerle los servicios que mejor se acomoden a sus gustos y necesidades.

3.10. ¿Qué es la satisfacción del cliente?

La satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y, por ende, en el mercado. Prieto (2014) menciona:

La satisfacción del cliente es importante porque es la única manera en la que una compañía puede crecer y sobrevivir, ya que el cliente satisfecho vuelve a comprar y nos recomienda; esta es la forma de obtener ingresos para pagar los salarios, pues es con la

actitud frente al cliente que se crea un compromiso personal y con el servicio se marca la gran diferencia en el mercado. (p. 118-119)

La satisfacción del cliente es aquel que da por cumplida su satisfacción al momento de adquirir un servicio, de esta manera el cliente tendrá una forma clara de optimizar sus ingresos para que pueda pagar lo adquirido y no quedar como malos clientes en la empresa.

4. PLAN DE ACCIÓN

Mediante los conocimientos obtenidos de Sistematización de Practicas Pre-profesionales, encontramos diferentes problemas como: mala atención; a los estudiantes debido a la falta de conocimiento sobre atención al cliente por ende sus efectos son el excesivo tiempo de respuesta en tramitología y la consiguiente pérdida de tiempo. Digitalización; debido a la falta criterios y estándares de digitalización y a la falta de un sistema gestor de documentación para manejo de archivos digitalizados existen problemas de pérdida, deterioro y falta de trazabilidad de documentos. Gestión de documentos físicos, dificultad para localizar los expedientes que se custodian en el sub-proceso de archivo causando como efecto el extravío de documentos.

Tabla 1.

Descripción de los problemas y efectos.

PROBLEMAS	EFFECTOS
Mala atención	Excesivo tiempo de respuesta en tramitología.
	Pérdida de tiempo.
Gestión de documentos / Digitalización	No existen Criterios y estándares de digitalización.
	No existe un sistema gestor de documentación.
	Pérdida de Documentos.
	Deterioro de Documentos.
	Falta de trazabilidad de documentos.

Elaborado por: Las investigadoras.

Mediante la práctica de sistematización se elaboró una solución la cual ayudará al mejoramiento de Gestión Documental y Servicio al Cliente, en la cual se debería dar capacitaciones al personal sobre servicio al cliente, beneficiando a los estudiantes en la disminución de tiempo en tramitología, y en la optimización de respuesta a solicitudes y necesidades de los interesados. Se propone un programa que facilite la búsqueda de los archivos y ayude en la satisfacción de las necesidades de los estudiantes, el cual beneficiara en los criterios y estándares de digitalización, en el sistema de gestor de

documentos, digitalización de documentos, gestor de la digitalización de documentos y mejora de trazabilidad de documentos.

Tabla 2.

Descripción de las soluciones y beneficios.

PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCIÓN	BENEFICIO
Mala atención	Excesivo tiempo de respuesta en tramitología.	Capacitación al personal sobre la atención al cliente.	Disminución de tiempo en tramitología.
	Pérdida de tiempo.		Optimización de respuesta a solicitudes y necesidades de los interesados.
Ineficiente Gestión de documentos / Inexistente Digitalización	No existen Criterios y estándares de digitalización.	Proponer sistema de gestión de documentos y criterios de digitalización.	Proponer criterios y estándares de digitalización.
	No existe un sistema gestor de documentación.		Proponer un sistema de gestor de documentos.
	Pérdida de Documentos.	Generar estándares y criterios de digitalización Un programa que facilite la búsqueda de los archivos y ayude en la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.	Digitalización de documentos.
	Deterioro de Documentos.		Gestor de digitación de documentos.
	Falta de trazabilidad de documentos.		Mejora de trazabilidad de documentos.

Elaborado por: Las investigadoras

A continuación, se presentan las actividades y los sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados que se utilizaron en la presente investigación para la sistematización de la Gestión Documental y Servicio al Cliente en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Tabla 3.

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1	ACTIVIDAD (TAREA)	RESULTADO DE LA ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Interpretar las experiencias sobre el manejo de Gestión documental y Servicio al cliente que brindan los profesionales del departamento mediante la recopilación de información.	Realizar un registro de recuperación de experiencias a través de la observación.	Ordenar y clasificar la información del registro de recuperación de experiencias.	Fichas de observación.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2	ACTIVIDAD (TAREA)	RESULTADO DE LA ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Identificar estrategias para favorecer el desarrollo eficiente de Gestión documental y Servicio al cliente.	-Aplicar encuestas. -Tabular la información. -Presentación de resultados.	Información relacionada con la situación actual de los procesos.	Encuestas aplicadas.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3	ACTIVIDAD (TAREA)	RESULTADO DE LA ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Proponer un programa que facilite la búsqueda de los archivos y ayude en la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.	Recopilar información relevante para diseñar estrategias metodológicas para el desarrollo eficiente de Gestión Documental y Servicio al cliente. Estructurar un programa que facilite la atención a los estudiantes en el proceso de matriculación.	Mejorar la calidad de servicio en atención al cliente a través del plan de acción.	El programa que favorecerá la atención a los estudiantes.

Elaborado por: Las investigadoras

Para ello se trabajó con el enfoque cualitativo, el método inductivo y la observación que nos facilitó el trabajo ya que este proyecto se basó en la observación para realizar con hechos reales, toda información que se ha recabado.

La investigación cualitativa es la recogida de información que se basa en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas, la cual nos ayuda a una interpretación más clara. “En sentido amplio, puede definirse la metodología cualitativa como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (Quecedo & Castaño, 2002, p.7). El presente estudio cumple las condiciones del enfoque cualitativo pues el desarrollo de la investigación se lo realizará en el contexto propio de los participantes del objeto de sistematización estudiado.

El método inductivo es utilizado en esta investigación ya que va de lo particular a lo general de acuerdo a la observación, el análisis. Behar (2008) menciona que:

El método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones. Dichas conclusiones podrían ser falsas y, al mismo tiempo, la aplicación parcial efectuada de la lógica podría mantener su validez; por eso, el método inductivo necesita una condición adicional, su aplicación se considera válida mientras no se encuentre ningún caso que no cumpla el modelo propuesto. (p.40).

La observación es una técnica de investigación, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado. Behar (2008) dice: “La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias. Es un método más utilizado por quienes están orientados conductualmente” (p. 68-69).

Para efecto de la presente investigación se elaboró una ficha de observación que sirvió como una matriz de registro de actividades semanales en las cuales se detallan las diferentes acciones que se fueron observando durante las experiencias tanto de Servicio

al Cliente como también de Gestión documental en la Facultad de Ciencias Administrativas. Mediante las experiencias obtenidas de la ficha de observación, se pudo evidenciar algunos problemas y dificultades que han ido provocando inconvenientes en los campos mencionados.

El registro de recuperación de experiencias consiste en acontecimientos ordenados cronológicamente, de esta manera será indispensable llevar un registro de los hechos, además de eso logramos ordenar y clasificar la información arrojando como resultado la solución de los problemas encontrados, de acuerdo a las recomendaciones planteadas y aprobadas es fundamental tener una idea clara en el momento de satisfacer las necesidades se debe tomar en cuenta varios aspectos como el cual sugerimos implantar un programa que ayude en el proceso de matrículas en la Facultad de Ciencias Administrativas.

En la Facultad de Ciencias Administrativas existe un total de 1399 estudiantes, de las diferentes Carreras Contabilidad y Auditoría, Gestión De la Información Gerencial, Administración de Empresas, en donde se dio a conocer la realidad social que se busca estudiar a través de la tabulación donde arrojé una información positiva aportando así a la investigación, los datos son totalmente verídicos y comprobables, lo cual se pudo proceder a sacar una muestra de la población.

La presentación de los resultados fue relacionada con la situación actual de los trámites de los documentos, así mismo la información relevante que ayude al plan de acción para diseñar estrategias metodológicas para el desarrollo eficaz de Gestión Documental y Servicio al Cliente, de esta manera mejorar las necesidades que tiene cada estudiante al momento de recibir una atención.

La información recabada durante el periodo académico Abril-2018 Febrero-2019 nos permitió lograr cumplir con los objetivos planteados en Gestión Documental y Servicio al Cliente en la Universidad Técnica de Cotopaxi en la Facultad de Ciencias Administrativas, lo cual ayudará a que los estudiantes al momento de matricularse puedan hacerlo con facilidad y sin tantos trámites.

Con el apoyo de la Tutora: MSc. Amparo Romero, y las autoras del presente proyecto Lisset García, Erika Zurita y Personal de la Facultad de Ciencias Administrativas y Estudiantes de las diferentes Carreras.

A través de la ficha de observación se pudo detectar que es necesario que exista más personal en el proceso de matriculación ya que, con una sola persona es imposible satisfacer los requerimientos de los estudiantes de las diferentes carreras, para lo cual se sugiere la implantación de un programa el cual ayudará a brindar una mejor atención en la Secretaría durante el proceso de matriculación.

5. RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

Arias (2006) sostiene 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” (p.24). En el proyecto de sistematización utilizaremos el nivel descriptivo el cual consiste en un hecho real de información que es a través de la práctica pre profesional, para esta investigación se realizara una encuesta a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Según el autor Kuznik (2010) menciona que la encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación. Se enmarca en los diseños no experimentales de investigación empírica propios de la estrategia cuantitativa, ya que permite estructurar y cuantificar los datos encontrados y generalizar los resultados a toda la población estudiada. Permite recoger datos según un protocolo establecido, seleccionando la información de interés, procedente de la realidad, mediante preguntas en forma de cuestionario (su instrumento de recogida de datos). Se trata de un tipo de investigación interdisciplinario por excelencia, debido a su amplitud, a los requisitos que tiene que cumplir toda investigación de campo y al análisis estadístico de datos. (p.317).

De esta manera se permite reunir en poco tiempo una gran cantidad de información debido a la gran cantidad de estudiantes que se puede abarcar y la variedad de preguntas que puede incluir el cuestionario.

A continuación se presenta las tablas y gráficos que corresponden a la información recolectada en las encuestas realizadas por el proyecto de Sistematización II con el Tema: Gestión Documental y Servicio al Cliente en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, cada tabla de información se ha realizado con su respectivo gráfico para observar la tendencia de las respuestas obtenidas para después de un análisis a los resultados arrojar una conclusión acertada de los mismos.

La Facultad de Ciencia Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi la misma que está ubicada en la Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Elegido/San Felipe, cuenta con tres carreras: La Carrera de Gestión de la Información Gerencial con **323 estudiantes**, Carrera de Contabilidad y Auditoría con **622 estudiantes**, Carrera de Administración de Empresas con **454 estudiantes**, obteniendo una población de 1399 estudiantes. Para efecto de nuestro presente estudio se procedió a tomar una muestra de toda la facultad.

Para calcular el tamaño de la muestra se deben tomar en cuenta algunas de sus propiedades y el error máximo que se permitirá en los resultados. Para el cálculo de n (tamaño de la muestra) se puede emplear la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\sigma^2 Z^2}{E^2}$$

Donde σ (sigma) es la desviación estándar, que puede calcularse por criterio, por referencia a otros estudios o mediante una prueba piloto. El nivel de confianza deseado se denota con Z , el cual se acepta que sea de 95% en la mayoría de las investigaciones. El valor de Z es entonces llamado número de errores estándar asociados con el nivel de confianza. Su valor se obtiene de la tabla de probabilidades de una distribución normal. Para un nivel de confianza de 95%, $Z = 1.96$, lo que significa que con una probabilidad total de 0.05 la media de la población caería fuera del intervalo a 2σ (σ es la desviación

estándar de la muestra). Finalmente, E es el error máximo permitido y se interpreta como la mayor diferencia permitida entre la media de la muestra y la media de la población ($\bar{X} \pm E$).

La fórmula para calcular el número de encuestas es la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2pq}{E^2(N-1) + Z^2pq}$$

Donde:

N = población total

Z = distribución normalizada. Si Z = 1.96 el porcentaje de confiabilidad es de 95%

p = proporción de aceptación deseada para el producto

q = proporción de rechazo

E = porcentaje deseado de error

La población total no se refiere a la de un país, estado o municipio. Se refiere a la población que en teoría podría ser encuestada. (Baca, 2010, p. 41-42-43)

Ejemplo:

Tomando lo anteriormente se ha tomado la muestra de la siguiente manera:

Como paso siguiente:

$$E = \frac{(z * (n^2) * (s^2))}{((e^2) * (n - 1) + (z^2) * (s^2))}$$

$$E = \frac{(1,96 * (1399^2) * (0,5^2))}{((0,07^2) * (1399 - 1) + (1,96^2) * (0,5^2))}$$

$$E = 172,0225847$$

Pregunta N°. 01

¿Está de Acuerdo con la atención que brinda la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas?

Tabla 4.

Está de acuerdo con la atención que brinda la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas.

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
Si	138	80%
No	34	20%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: las Investigadoras.

Figura N° 1.

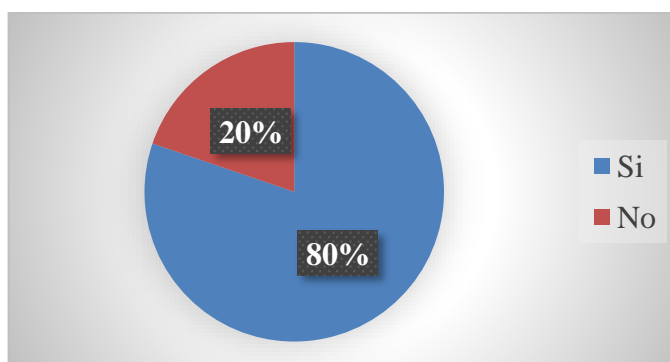


Figura 1. Resultado del porcentaje de respuestas a la pregunta N°1.

Elaborado por: Las investigadoras.

Interpretación

De los 172 encuestados el 80% de los estudiantes indicaron que, no están de acuerdo con la atención que se brinda en la Secretaria de la Facultad de Ciencias Administrativas, y el 20% manifestó que si está de acuerdo

Análisis

La mayoría de los estudiantes encuestados manifestaron que no están de acuerdo con la atención que se brinda en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas, puesto que los estudiantes tienen que realizar diferentes trámites como, por ejemplo: matriculas, arrastres, notas, cambio de horarios entre otros. En tal virtud todos los estudiantes de una u otra manera son atendidos en la Secretaría de la Facultad.

Pregunta N°. 02

Con que frecuencia usted acude a la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Tabla 5.

Usted frecuenta a la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas.

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
1-2 veces por semana	7	4%
2-4 veces por semana	93	54%
4-5 veces por semana	72	42%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: las Investigadoras.

Figura N°2.

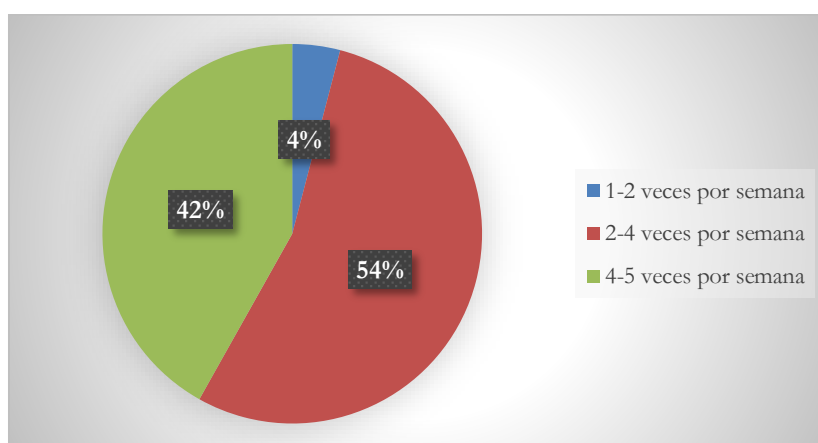


Figura 2. Resultado del porcentaje de respuestas a la pregunta N°2.

Elaborado por: Las investigadoras.

Interpretación:

Con un total de 172 encuestados el 4% de los estudiantes manifiesta que asiste de 1 a 2 veces por semana, el 54% asiste de 2 a 4 veces y 42% de 4 a 5 asiste con más frecuencias a la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Análisis

Con un porcentaje mayor pocos estudiantes manifestaron que acuden a la Facultad de Ciencias Administrativas para recibir información, ya que en su mayoría solo acude en el proceso de matriculación, por lo cual durante el periodo académico muy pocos estudiantes asisten a la Secretaria por pedir información.

Pregunta N°. 03

La atención al cliente que brinda la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas es:

Tabla 6.

Como califica la atención que brinda la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas.

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
Muy buena	28	16%
Buena	104	61%
Regular	40	23%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: las Investigadoras.

Figura N°3.

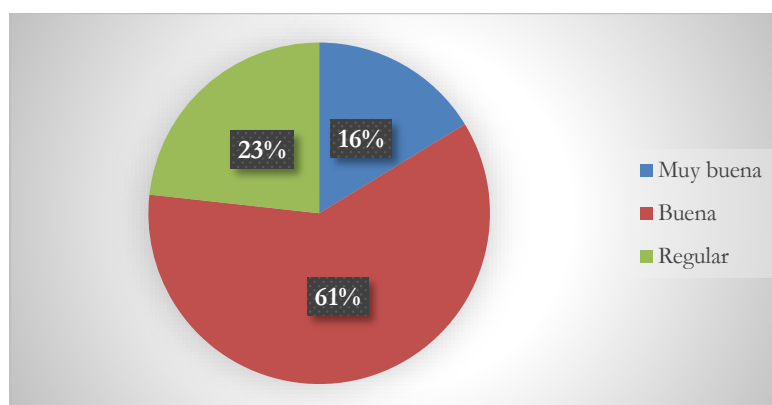


Figura 3. Resultado del porcentaje de respuestas a la pregunta N°3.

Elaborado por: Las investigadoras.

Interpretación:

De los 172 encuestados el 16% de los estudiantes manifestó que la atención en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas es muy buena, el 61% indicó que es buena y el 23% es regular.

Análisis

Con un porcentaje mayor los estudiantes encuestados podemos indicar que la atención que brinda la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas es buena, pero podemos observar que un 23% de los estudiantes están inconformes lo cual determina que se debe mejorar el servicio.

Pregunta N°. 04

¿Cree usted que se debería mejorar la atención en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas?

Tabla 7.

A su criterio se debería mejorar la atención en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas.

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
Si	141	82%
No	31	18%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación de campo.
Elaborado por: las Investigadoras.

Figura N°4.

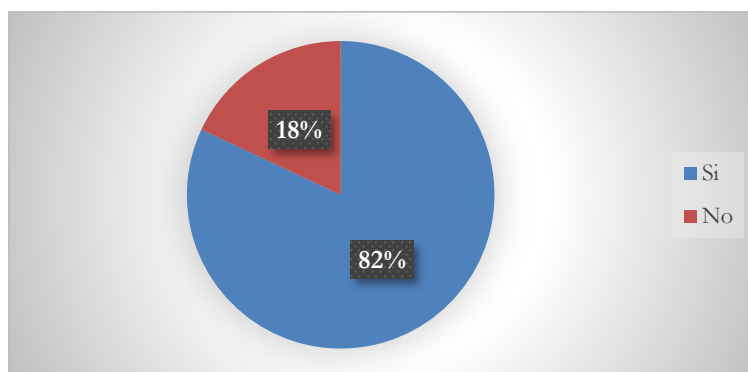


Figura 4. Resultado del porcentaje de respuestas a la pregunta N°4.
Elaborado por: Las investigadoras.

Interpretación:

Con los 172 encuestados un 82% de estudiantes indicó que, si se debería mejorar la atención de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas, mientras el 18% manifestó que no se debería mejorar.

Análisis

La mayoría de los estudiantes han manifestado que se debe mejorar la atención en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas, cabe resaltar que una buena atención da como resultado una imagen positiva o negativa de la misma a la que representa en este caso a la Facultad y por consiguiente a la Universidad Técnica de Cotopaxi de ahí la importancia del servicio a los estudiantes y público en general.

Pregunta N°. 05

¿Dentro de sus requerimientos de atención en la Facultad de Ciencias Administrativas ha tenido inconvenientes en el proceso de Matriculación?

Tabla 8.

Ha tenido inconvenientes en el proceso de matriculación.

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
Si	109	63%
No	63	37%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: las Investigadoras.

Figura N°5.

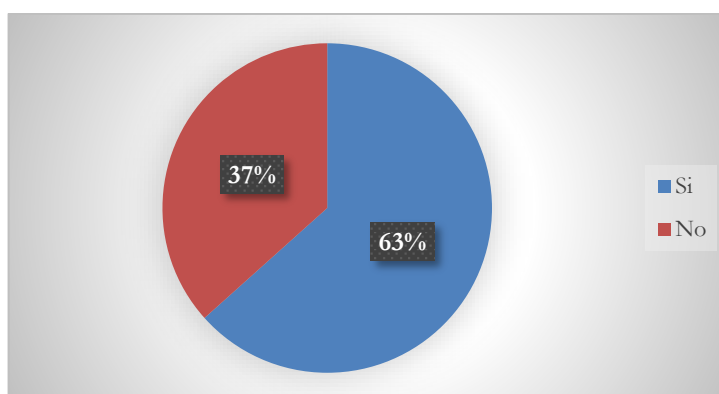


Figura 5. Resultado del porcentaje de respuestas a la pregunta N°5.

Elaborado por: Las investigadoras.

Interpretación:

De 172 encuestados el 63% de estudiantes manifestó que, si ha tenido inconvenientes en el proceso de matriculación, mientras tanto el 37% indicó que no ha tenido inconvenientes.

Análisis

La mayoría de estudiantes indicaron que, si han tenido inconvenientes en los trámites especialmente en el de matriculación, por lo cual requiere mejorar el proceso y parámetros que se utilizan e intervienen en la matriculación en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Pregunta N°. 06

¿A su criterio, cree Ud. que se debería implementar un programa para mejorar el proceso de matriculación?

Tabla 9

Implementación de un programa para mejora del proceso de matriculación.

RESPUESTA	TOTAL	
	Cantidad	%
Si	138	80%
No	34	20%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: las Investigadoras.

Figura N°6.

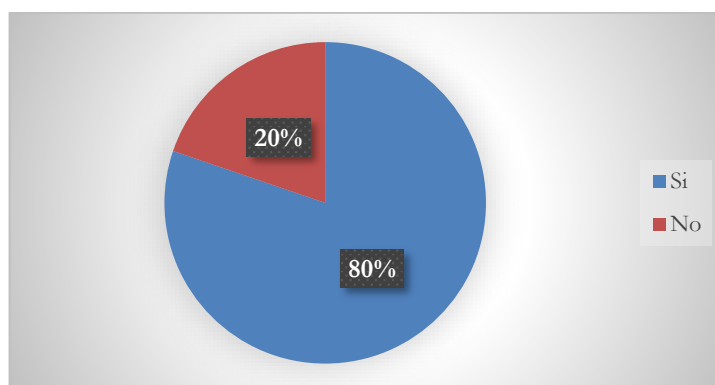


Figura 6. Resultado del porcentaje de respuestas a la pregunta N°6.

Elaborado por: Las investigadoras.

Interpretación:

De 172 encuestados un 80% manifiesta que, si se debería implementar un programa para mejorar el proceso de matriculación de la Facultad de Ciencias Administrativas, mientras tanto el 20% manifestó que no se debería implementar el programa.

Análisis

La mayoría de los estudiantes manifestaron que, si se debería implementar un programa para mejorar el proceso de matriculación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ya que es de mucha ayuda para los estudiantes por lo que ahorran su tiempo al concurrir a la Institución por problemas en el momento de matricularse.

5.1. Conclusiones de las encuestas

- El 82% de estudiantes manifestó que se debería mejorar la atención en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que de esta manera se pueda satisfacer las necesidades de los estudiantes.
- Un 80% de estudiantes manifestaron estar de acuerdo que, si se debería implementar un programa para mejorar el proceso de matriculación, y otros trámites pertinentes, el cual será de mucha ayuda para la Facultad.

5.1.2. Recomendaciones de las encuestas

- Realizar capacitaciones sobre Servicio al Cliente para así brindar una mejor atención a los estudiantes y público en general en la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Se debería implementar un programa para mejorar el proceso de matriculación y otros trámites para que los estudiantes y público en general se sientan satisfechos. Tanto con la Gestión Documental y Servicio al Cliente.

6. DESCRIPCIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS LOGROS DE INTERVENCIÓN

De acuerdo a la Autora Aguirre, (2014), se recabo la información que las secretarias y funcionarios encuestados no aplican los principios, normas y procedimientos para organizar el archivo, limitando la gestión secretarial dificultando el desarrollo de las funciones en la toma de decisiones, imposibilitando el archivar de una forma lógica analítica, dificultando su localización inmediata.

En comparación con los datos obtenidos de nuestro tema de proyecto de sistematización en Gestión Documental y Servicio al Cliente en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, hemos recabado la información que nuestro proyecto es factible ya que la mayoría de los encuestados de la Facultad manifestaron que la atención brindada en la Secretaría no abastecen con las necesidades que los estudiantes

requieren para tener un buen servicio en el proceso de matriculación causando pérdida de tiempo.

Alineado con la investigación de la Autora Aguirre, se demuestra que el diseño de la investigación es pertinente basándose en el enfoque cualitativo y cuantitativo: el enfoque cualitativo ya que los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis crítico como apoyo al marco teórico. Y el enfoque cuantitativo se obtiene datos numéricos que fueron tabulados, graficados estadísticamente e interpretados mediante la cualificación de resultados, para comprobar la hipótesis establecida.

A comparación de trabajos anteriores el presente trabajo tiene un enfoque cualitativo que se lo realizará en el contexto propio de los participantes del objeto de sistematización estudiado, ya que se basó en los datos obtenidos por encuestas que se la elaboraron a los estudiantes de la Facultad.

Con otros similares radica en la aplicación de una investigación descriptiva, esto nos admite analizar, describir la realidad del presente, en cuanto a hechos y personas, además caracterizamos el problema, tanto en sus causas como en sus consecuencias.

De esta manera al comparar trabajos previos como por ejemplo el realizado por Aguirre, (2014) donde se realizó una encuesta para saber el tamaño del problema que se presenta ya que se propone elaborar un manual para la organización y modernización del archivo considerando los principios, normas y procedimientos fortaleciendo la gestión secretarial el desarrollo de las funciones en la toma de decisiones, el archivar de una forma lógica analítica, facilitando su localización inmediata.

Los resultados obtenidos del proyecto han sido factibles ya que se ha propuesto un programa que ayude en el proceso de matriculación para los estudiantes de la Facultad obteniendo mejores resultados ya que los encuestados indicaron que si hay problema en la atención que se brinda en la secretaria y en el proceso de matriculación.

De acuerdo a la Autora Aguirre, (2014) el proyecto ha sido factible por cuanto existen recursos económicos y técnicos para realizar la investigación en mención; además existe el apoyo de las autoridades, funcionarios y secretarias que facilitan la gestión

institucional, transparencia, difusión, acceso a la documentación e información; además es significativo señalar que la investigadora posee los conocimientos, habilidades, destrezas para la redacción de la investigación.

7. CONCLUSIONES

- Se ha llegado a la conclusión que las experiencias que se realizaron en las prácticas pre-profesionales en Gestión Documental, nos permite ordenar de forma clara, precisa y concisa al momento del archivo de los documentos, la misma que permitirá el orden y mejoramiento del servicio al cliente en los estudiantes y público en general. Esta investigación ayudará a tomar las medidas necesarias para sugerir se implante un programa que se adapten a las necesidades de las funciones que aporten a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- La investigación llevó a una selección eficiente de documentos facilitados por la secretaria de la Facultad, sin embargo, encontramos muchas inconsistencias en el control de la documentación la misma que arroja como resultado negativo la falencia de los mismos, por otra parte, no existe una buena atención a los estudiantes en el proceso de matriculación y el principal problema es que solo hay una persona encargada y no abastece a las necesidades de los estudiante y público en general.
- En el trascurso de la investigación se logró detectar las debilidades en el mejoramiento de la Gestión Documental y Servicio al Cliente es por ello nos basamos en proponer un programa que facilite la digitalización de documentos, y ayude en el proceso de matriculación.

8. RECOMENDACIONES

- Que el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas, dé a conocer a los estudiantes sobre la Gestión Documental y Servicio al Cliente, considerando como herramientas fundamentales dentro de la Facultad, con el fin de que se pueda acceder con mayor facilidad a los documentos y la misma nos permita ordenar de forma clara, precisa y concisa al momento del archivo, en el servicio al cliente se recomienda que exista personal capacitado para solventar las necesidades de los estudiantes en el proceso de matriculación.

- Realizar capacitaciones al personal de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas, con el propósito de tener un buen ambiente laboral y mejorar la atención a los estudiantes, sugiriendo se implante un programa que ayude de manera precisa al momento de la búsqueda de documentos, y por ende también estamos fomentando el buen uso de la tecnología.
- Proponemos que el encargado de la Facultad de Ciencias Administrativas fortalezca aspectos y tratos en cuanto al servicio y atención al cliente, porque ayudará en la optimización de los procesos administrativos y en el incremento de la eficiencia, con el propósito que las actividades se puedan operar de manera fácil e intuitiva y consecuentemente se debe realizar los respectivos seguimientos y evaluaciones trimestrales a los encargados.

9. REFERENCIAS

1. Aguirre, L. (2014). *Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación Previo*. Ambato. Obtenido de http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7295/1/FCHE_LSE_58.pdf?fbclid=IwAR3wCp9Vk--LMYFF2pGvP1C8FWcml7cmcuLbOs2wbAhoeokWeKTHrsmIRDg
2. Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
3. Blanco, P. (2012). *Atención Básica al Cliente*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3211515&query=atencion+al+cliente>
4. Fernández López F. (2015). *Sistema de archivo y clasificación de documentos*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=4423223&query=clasificacion+de+documentos>
5. Giraldo, M. (2009). *Archivística: fundamentación teórica y tradición formativa*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3203687&query=principio+de+la+archivistica>
6. Hector, R. (2009). *Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y compromiso de la empresa*. España, Madrid: El Cid Editor. Recuperado el 09 de Julio de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3180114>.
7. Mena, M. & Pérez, H. (2005). *Gestión Documental y Organización de Archivos*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3191615&query=gestion+documental>
8. Rojas, H. (2009). *Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa*. España: El Cid Editor. Recuperado el 09 de Julio de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=3180114>.
9. Russo, P. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/reader.action?docID=3208002&query=gestion+documental#>

10. Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: la clave para ganar todos* (Vol. 3a.ed). Ecoe, Ediciones. Recuperado el 15 de Julio de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/cotopaxisp/detail.action?docID=4870540>.
11. Anónimo. (2015). *Manual de Archivo General Y Gestión Documental*. (INEC, Editor) Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ArchivoGeneral.pdf
12. Fernández, L. (2001). *Sociedad de la Información*. Obtenido de <http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>
13. Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*.
14. Arribas, M. (2015). *Sistema de Archivo y Clasificación de Documentos*. España: Paraninfo S.A. doi:978-84-283-9829-9
15. Baca, G. (2010). *Evaluación de proyectos*. Obtenido de file:///C:/Users/diego/Downloads/1-gabriel-baca-urbina-evaluacion-de-proyectos-6ta-edicion-2010%20(1).pdf
16. Casellas, L. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones*. Obtenido de <http://www.girona.cat/web/sgdap/docs/2009-SGD-Caracas.pdf>
17. Gómez, J. (2009). *Diagnòstico De Comunicaciòn Organizacional de Pedro Gòmez*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis205.pdf>
18. Kuznik, A. (2010). *El uso de la encuesta de tipo social*. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16450/1/MonTI_2_15.pdf
19. Londoño, C. (2004). *Guía para la Secretaria Ejecutiva*. Madrid: Fundación Confemetal. doi:8496169464
20. Marín, A. (s/f). *Gestión Documental (Nivel I)*. Obtenido de http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf
21. Porto, J. & Merino, M. (2009). *Definición. de*. Definición de documento. Recuperado de <https://definicion.de/documento/>
22. Quecedo, R. & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>

23. Robles, B. (2011). *LA entrevista en profundidad una técnica útil dentro del campo antropológico*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuicui/v18n52/v18n52a4.pdf>
24. Ruiz, R. (2007). *El método científico sus etapas*. Obtenido de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>
25. S.A, A. (s.f.). *Metodología y análisis de los resultados*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/carrion_o_am/capitulo4.pdf
26. Tibaduiza A. & Cortés E. (2014). *Gestión del documento electrónico: requisitos funcionales para una adecuada administración de documentos en el Ministerio de hacienda y crédito público, Ministerio de minas y energía y Ministerio de comercio industria y turismo*. (Tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Colombia. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=0ahUKEwi4lYaQqM_bAhWG11MKHZxiBpsQFghMMAU&url=http%3A%2F%2Frepository.lasalle.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2F10185%2F18063%2F33082208_2014.pdf%3Fsequence%3D2%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw0Ts4FAnqAenqF925bmgWae
27. Tigani, D. (2006). *Excelencia en el servicio*. Recuperado el 05 de junio de 2018, de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
28. Vargas, M. (2014). *Sistema de archivos y clasificación de documentos* (5.0 ed.). España: ELEARNING S.L. doi:978-84-16275-05-2

ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida del tutor

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: ROMERO PALACIOS

NOMBRES: AMPARO DE JESÚS

ESTADO CIVIL: CASADA

CEDULA DE IDENTIDAD: 0501369185

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: LATACUNGA, MARZO 20 DE 1964

DIRECCION DOMICILIARIA: LATACUNGA, LOCOA (11 DE NOVIEMBRE)

TELEFONO CONVENCIONAL: 2233354 **TELEFONO CELULAR:** 0983883918

CORREO ELECTRONICO: amparo.romero@yahoo.com

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: Rosario Palacios

0960703121



ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
Tercer	Licenciado en ciencias de la educación especialización de idiomas: inglés y francés	Universidad central del ecuador	1005-06-667511
Cuarto	Diplomado superior en investigación socioeducativa	Universidad tecnológica américa	1043-09-693081
Cuarto	Magister en educación	Universidad tecnológica américa	1043-12-741186
Cuarto	Master en lingüística aplicada a la enseñanza bilingüe español inglés	Pontificia universidad católica del ecuador sede Ibarra pucesi	1027-2018-1965695

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 2006-MARZO 2006

Anexo 2. Hoja de vida del estudiante.**DATOS PERSONALES****NOMBRES:** JHENIFFER LISSET**APELLIDOS:** GARCÍA TAPIA**FECHA DE NACIMIENTO:** 30 DE DICIEMBRE DE 1995**CEDULA DE IDENTIDAD:** 050271982-**ESTADO CIVIL:** SOLTERA**DOMICILIO:** LOCOA**CELULAR:** 0962617733**EDAD:** 23**EMIL:** Jheniffer.garcia6@utc.edu.ec**ESTUDIOS REALIZADOS****ESTUDIOS PRIMARIOS**

- Escuela Fiscal Mixta "Dr. Vicente Piedrahita"

ESTUDIOS SECUNDARIOS

- Colegio Técnico Referencial "Luis Fernando Ruiz"

ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

- Actualmente estudia en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

REFERENCIA PERSONAL**BEATRIZ TAPIA LOZADA**

032-259090

Anexo 3. Hoja de vida del estudiante.**DATOS PERSONALES****NOMBRES:** ERIKA ESTEFANIA**APELLIDOS:** ZURITA OROZCO**FECHA DE NACIMIENTO:** 02 DE SEPTIEMBRE DE 1992**CEDULA DE IDENTIDAD:** 050401824-3**ESTADO CIVIL:** SOLTERA**DOMICILIO:** NUEVA VIDA**CELULAR:** 0995092092**EMIL:** erika.zurita3@utc.edu.ec**ESTUDIOS REALIZADOS****ESTUDIOS PRIMARIOS**

- Once de Noviembre"

ESTUDIOS SECUNDARIOS

- Instituto Tecnológico Victoria Vascones Cuvi"

ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

- Actualmente estudia en la Universidad Técnica de Cotopaxi.

REFERENCIA PERSONAL**ZURITA OROZCO CARLA**

0979161624

Anexo 4. Encuesta Elaborada a los Estudiantes de la Facultad.

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

Encuesta

Tema: Gestión Documental y Servicio al Cliente.

Objetivo: Conocer los problemas que presenta la Facultad de Ciencias Administrativas en Gestión Documental y Servicio al Cliente.

Instrucción: Responda las siguientes preguntas con responsabilidad y honestidad de acuerdo a las experiencias que ha vivido como estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

1. ¿Está de Acuerdo con la atención que brinda la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas?

SI _____ NO _____

2. Con que frecuencia usted acude a la Secretaría de la Facultad de Ciencias Administrativas.

1-2 veces por semana ____ 2-4 veces por semana ____ 4-5 veces por semana ____

3. La atención al cliente que brinda la Secretaria de la Facultad de Ciencias Administrativas es:

Muy buena _____ Buena _____ Regular _____

4. ¿Cree usted que se debería mejorar la atención en la Secretaría de la Facultad de ciencias Administrativas?

SI _____ NO _____

5. ¿Dentro de sus requerimientos de atención en la Facultad de Ciencias Administrativas ha tenido inconvenientes en el proceso de Matriculación?

SI _____ NO _____

6. ¿A su criterio, cree que se debería implementar un programa para mejorar el proceso de matriculación?

SI _____ NO _____

Anexo 5. Fotografías de las encuestas Elaboradas a los Estudiantes de la Facultad.



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.
Elaborado por: Grupo de Investigadoras



Fuente: Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.
Elaborado por: Grupo de Investigadoras.

Anexo 6. Registro de observación

Fecha	¿Qué se hizo?	¿Para qué lo hicieron?	¿Quiénes lo hicieron?	¿Cómo lo hicieron?	Resultados		Preguntas/ Observaciones
					Positivos	Negativos	
Abril- Agosto- 2018	Investigar	Para titulación I	García Lisset, Zurita Erika	Mediante las experiencias en las prácticas pre-profesionales.	x		Como es Servicio al Cliente en la Facultad de Ciencias Administrativas y la Gestión Documental.
Octubre 2018- Febrero- 2019	Observar las distintas dificultades en servicio al cliente y gestión documental en el proceso de matriculación	Mejorar el nivel de satisfacción de la Facultad de Ciencias Administrativas en cuanto concierne a Servicio al Cliente y Gestión Documental.	García Lisset, Zurita Erika	Mediante las experiencias en las prácticas pre-profesionales.		x	Porque no existe un programa que ayude a la digitalización de documentos en el proceso de matriculación.

Elaborado por: Las investigadoras.

