



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCION ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN EDUCACIÓN MENCION ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

TEMA:

**“GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A
LOS USUARIOS EN LA ESCUELA PARTICULAR MIXTA PABLO
PALACIO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

AUTORA:

MARÍA JUANA ÑAMO CACOANGO

TUTORA:

MSC. MARÍA LEONOR CEDEÑO SEMPÉRTEGUI

PERÍODO LECTIVO

2016-2017

GUAYAQUIL – ECUADOR

Guayaquil, 01 de Agosto del 2017

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Educación de la carrera Ciencias de la Educación, Mención Administración secretarial

CERTIFICO

Yo, **María Leonor Cedeño Sempértegui**, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: **“Gestión Documental y su incidencia en la atención a los usuarios en la escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil”**, ha sido elaborado por la señorita **María Juana Ñamo Cacoango**, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador, que se designe al efecto.

TUTORA



MSC. María Leonor Cedeño Sempértegui

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **María Juana Ñamo Cacoango**, con cédula de ciudadanía No **0925826265** en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo del Proyecto de Investigación: **“Gestión Documental y su incidencia en la atención a los usuarios en la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil”**.

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación he respetado las normas legales y reglamentarias pertinentes, previa la obtención del título (Licenciada en Educación Parvulario), de la Facultad de Educación carrera Ciencias de la Educación, Mención Administración Secretarial de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sean con fines sociales, educativos y científicos.

La autora garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.



Srta. María Juana Ñamo Cacoango

Autora

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a Dios porque me dio la energía y la sabiduría necesaria para poder concluir esta tesis.

A mi padre José Ñamo Auquilla (+) tu presencia nos ha hecho falta pero siguen intactos tus sabios consejos, sé que desde el cielo me cuidas y proteges.

A mi madre Juana Cacoango Toglla, por ser mujer responsable y trabajadora, gracias por haberme apoyado, guiado y aconsejado para que no me desviara en el camino.

A mi tutora Msc. María Leonor Cedeño Sempértegui por haberme motivado día a día y no dejarme flaquear en la realización de esta investigación. Gracias por su inmensa paciencia y creer en mí.

A la universidad laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil por formar parte de ella, a los docentes de la carrera de administración secretarial por brindarnos sus conocimientos.

Juana Ñamo

DEDICATORIA

Dedico este proyecto en primera instancia a Dios por iluminar mis conocimientos y darme la fuerza necesaria para la culminación de este proyecto, por guiarme y superar los obstáculos que se presentó a lo largo de mi carrera universitaria

A mi querido padre José Ñamo Auquilla (+), te fuiste dejándome un gran vacío en mi corazón, tus sabios consejos me ha permitido seguir adelante para lograr lo que un día me expresaste: ser una gran profesional.

A mi madre Juana Cacoango Toglía, mujer trabajadora, quien supo luchar arduamente para sacar adelante a sus hijos. Gracias por haberme apoyado y acompañado en toda mi carrera universitaria. Solo me queda agradecerte con amor todo lo que has hecho por mí.

A mi hermano Jhon Ñamo Cacoango, luchaste contra una enfermedad y tus ganas de superación te han permitido alcanzar tus meta propuestas. Puedo decir que eres un ejemplo a seguir y digno de admirar.

A mi sobrino Jared Ñamo Vera que llegó a este mundo para alegrar nuestras vidas.

A mí cuñada Verónica por ser parte de esta familia y brindarnos su apoyo.

Juana Ñamo

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICO	X
RESUMEN EJECUTIVO	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO 1.....	1
EL PROBLEMA A INVESTIGAR.....	1
1.1 Presentación de estudio.....	1
1.2 Planteamiento del Problema	1
1.3 Formulación del Problema	3
1.4 Sistematización del Problema.....	3
1.5 Objetivo General.....	4
1.6 Objetivos Específicos	4
1.7 Justificación de la Investigación.....	5
1.8 Delimitación o Alcance de la Investigación.....	6
1.9 Planteamiento Hipotético	7
1.10 Identificación de las variables	7
1.11 Operacionalización de las Variables	7
CAPÍTULO II.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.1 Antecedentes referenciales y de Investigación	9
2.2 Marco teórico referencial.....	11
2.2.1 Gestión Documental.....	11
2.2.2 Importancia de la Gestión Documental.....	12
2.2.3 Objetivos de la Gestión de Documentos	12

2.2.4 Beneficios de la Gestión Documental	13
2.2.5 Principios de una Buena Gestión.....	15
2.2.6 Documento	16
2.2.7 Tipos de Documentos	17
2.2.8 Ciclo vital de los Documentos	17
2.2.9 Ventajas de la Gestión Documental.....	18
2.10 Archivo.....	19
2.2.11 Funciones de archivo	20
2.2.12 Clases de archivo.....	20
2.2.13 Sistema de registro de documentos	22
2.3 Atención a los usuarios	24
2.3.1 Importancia de la atención a los usuarios	24
2.3.2 Objetivos de la Atención al Cliente	25
2.3.3 Elementos en la Atención al Cliente:	25
2.3.4 Errores en la Atención al Cliente	26
2.3.5 Cliente.....	26
2.3.6 Tipos de Cliente.....	27
2.3.7 Diferencias entre el cliente interno y externo	28
2.3.8 Satisfacción del cliente.....	30
2.3.9 Beneficios de satisfacer al cliente.....	32
2.3.10 Calidad de Servicio	34
2.3.11 Claves para el servicio al Cliente	36
2.4 Comunicación.....	37
2.4.1 Importancia de la comunicación	37
2.4.2 Elementos de la comunicación	38
2.5 Marco Legal.....	39
2.6 Marco conceptual	44
CAPÍTULO III.....	47
3.1 Fundamentación del Tipo de Investigación	47
3.2 Métodos de Investigación	47
3.3 Técnicas de Investigación	48
3.4 Instrumentos de la Investigación	48
3.5 Población y Muestra.....	49
3.6 Procesamiento de la información.....	50
3.7 Fuentes, Recursos y Cronogramas y Presupuesto para la recolección de los datos	51

3.8 Procesamiento, Presentación y análisis de los resultados	54
3.9 Conclusiones Preliminares.....	74
CAPÍTULO IV	75
4.1 Título de la Propuesta	75
4.2 Justificación de la Propuesta	75
4.3 Objetivo General de la Propuesta.....	76
4.4 Objetivos específicos de la propuesta	76
4.5 Listado de los contenidos y esquema de la propuesta	76
4.6 Flujo de la propuesta.....	77
4.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	78
4.8 Módulo de Capacitación en Técnicas de Archivos.....	79
.....	80
4.9 Validación de la Propuesta	113
4.10 Impacto/Beneficio/Resultado	116
4.11 Conclusiones.....	117
4.12 Recomendaciones.....	118
4.13 Referencias	119
ANEXOS.....	123
.....	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Delimitación o Alcance de la Investigación.....	6
Tabla 2 Criterios para la Organización de Documentos	14
Tabla 3 Diferencia entre cliente interno y externo	28
Tabla 4 Aspectos importantes.....	33
Tabla 5 Población y Muestra.....	49
Tabla 6 Almacenamiento y Conservación Documentos	54
Tabla 7 Información que se brinda.....	55
Tabla 8 Capacitación	56
Tabla 9 Tipo de archivo	57
Tabla 10 Sistema de Gestión Documental Quipux.....	58
Tabla 11 Gestión de la Información	59
Tabla 12 Infraestructura de la Escuela.....	60
Tabla 13 Atención brindada	61
Tabla 14 Desempeño laboral del personal administrativo	62
Tabla 15 Actitud de la Secretaria	63
Tabla 16 Calidad de Servicio	64
Tabla 17 Capacitación: Atención al cliente y relaciones humanas	65
Tabla 18 Solicitud de Información a la institución.....	66

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1 Ubicación de la Escuela Pablo Palacio.....	6
Gráfico 2 Principios de la administración	15
Gráfico 3 Fases del ciclo vital de los documentos.....	18
Gráfico 4 Función del Archivo	20
Gráfico 5 Clasificación de archivos	21
Gráfico 6 La Comunicación	37
Gráfico 7 Almacenamiento y Conservación de Documentos	54
Gráfico 8 Información que se brinda	55
Gráfico 9 Capacitación	56
Gráfico 10 Tipo de archivo.....	57
Gráfico 11 Sistema de Gestión Documental Quipux.....	58
Gráfico 12 Gestión de la Información	59
Gráfico 13 Infraestructura de la Escuela	60
Gráfico 14 Atención Brindada	61
Gráfico 15 Desempeño laboral del personal administrativo.....	62
Gráfico 16 Actitud de la Secretaria.....	63
Gráfico 17 Calidad de Servicio	64
Gráfico 18 Capacitación: Atención al cliente y Relaciones Humanas.....	65
Gráfico 19 Solicitud de Información	66
Gráfico 20 Archivo.....	82
Gráfico 21 Funciones del archivo	84
Gráfico 22 Circulo Vicioso de la oficina	88

RESUMEN EJECUTIVO

La escuela Mixta Particular A CAMINO A EBENEZER número 1125 fue fundada el 21 de diciembre del 2004 por iniciativa de la Lcda. Bertha Tapia Fray para dar inicio a sus actividades educativas en la ciudad de Guayaquil. En el año 2014 se produjo cambio de denominación de la institución a Escuela Educación Básica Particular Mixta Pablo Palacio, cuyo objetivo primordial es realizar y engrandecer a hombres de gran valor que pertenecen a nuestro país. El presente trabajo de investigación titulado: **“Gestión documental y su incidencia en la atención a los usuarios en la escuela particular mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil**, se pudo detectar incorrecciones en la organización de archivos, traspapeleo y exceso de documentos, escasos equipos para gestionar los tramites que se realizan , por lo cual se necesitan fortalecer los conocimientos sobre técnicas básicas de archivo en el cual es importante involucrar a todo el personal de la institución para que de alguna u otra manera se pueda fortalecer el equipo de trabajo y mejorar la calidad de la institución. Tiene como propósito principal capacitar al personal administrativo en técnicas básicas de archivos para una adecuada gestión cuya finalidad será brindar una mejor atención a los usuarios.

Palabras claves: Gestión Documental, Archivo, Atención a los usuarios.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como tema: “Gestión Documental y su incidencia en la atención a los usuarios en la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil”.

La gestión documental cumple un rol importante en la organización de toda institución, teniendo en cuenta que una buena distribución de documentos nos permite almacenar y recuperar la información que necesitamos, además esto nos optimiza tiempo en la cual permite resolver inconvenientes a la brevedad posible.

En el departamento administrativo de la escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil se consideró la necesidad de realizar Módulos de capacitación en técnicas Básicas de Archivo para que el personal que labora en esa área tenga conocimiento acorde a la labor que efectúa , considerando que esto es fundamental en toda organización.

La presente investigación consta de cuatro capítulos:

El primer capítulo: El problema a investigar, Presentación del estudio, explicando el planteamiento del problema, la delimitación del problema señalándose el campo de área, aspecto, límite de espacio y tiempo, anexando el objetivo general, específico, variables (dependientes e independientes), Justificación, Hipótesis general, concluyendo con la Operacionalización de las variables.

El segundo capítulo: Marco teórico en la cual abarca los antecedentes de la investigación y fundamentación legal del tema.

El tercer capítulo: Consta de la fundamentación metodológica, tipos, enfoque, técnicas e instrumentos de la investigación así como también población y muestra a investigar.

El cuarto capítulo: Propuesta: justificación, objetivos, Listado de Contenidos y Flujo de la Propuesta, Enfoca el Informe Técnico final: Conclusiones, recomendaciones, propuesta, bibliografía, anexos

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1 Presentación de estudio

La presente investigación está centrada en la gestión documental y su incidencia en la atención a los usuarios en la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil.

1.2 Planteamiento del Problema

En la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio ubicada en las calles callejón Parra entre la P y la N del suburbio oeste de la ciudad de Guayaquil, en su departamento administrativo se maneja gran cantidad de documentos como: certificados médicos, certificados de notas, asistencias a clases, calificaciones, cobro de pensiones, cancelaciones al IESS, lista de estudiantes inscritos, listado de personal administrativo y docentes, planificaciones, actas, nombramientos. etc.

La organización administrativa de la escuela está compuesta por la Directora, personal administrativo y 14 docentes. En la actualidad, la escuela cuenta con 320 estudiantes de primero a séptimo año básico, los cuales son de bajos recursos económicos. La mayoría reside cerca de la institución por lo que no se brinda servicios de transportes escolares, ya que no hay inconveniente en el traslado.

La pensión que mantiene la escuela en el presente periodo lectivo 2016 es de un precio módico mensual, por lo cual puede ser solventada por los padres de

familia ya que está al alcance de su bolsillo. La secretaría es la encargada de recolectar dichos valores, por lo tanto el departamento administrativo es quien maneja los ingresos proporcionados por los usuarios.

La gestión documental en la escuela Particular Mixta Pablo Palacio se realiza de forma manual aunque tienen la posibilidad de utilizar el sistema Quipux, ya que aducen el desconocimiento del mismo. Mediante la observación se evidenció la falta de organización y manejo de documentos, por lo que existe demora en la realización de los trámites en curso provocando así inconformidad por parte de los usuarios.

No existen los equipos y muebles de oficina adecuados para mantener en orden la documentación y poder agilizar los trámites de los documentos, ocasionando muchas veces que estos se traspapelen, causando molestias al usuario, además no tienen una buena iluminación que facilite la búsqueda de los mismos.

Los factores antes mencionados son causados por la falta de conocimiento del departamento administrativo en materia de procesos de gestión de documentos, siendo este el principal problema, el cual incide en gran manera en el desarrollo de las actividades y atención a los usuarios. Por lo tanto, es necesario que se implemente módulos de capacitación que potencien el conocimiento y por ende, desempeño de los miembros del área administrativa de la institución.

Se debe tener en cuenta que si este problema no es tratado con diligencia, los usuarios de la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio incrementarán su inconformidad y por ende, los ingresos de la misma se verán perjudicados.

En el presente trabajo de investigación los aspectos antes señalados generan el interés de conocer si la falta de una buena gestión de documentos en la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio incide en la atención a los usuarios.

1.3 Formulación del Problema

¿De qué manera incide la capacitación en gestión de documentos en la atención a los usuarios en la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil en el año 2016?

1.4 Sistematización del Problema

En el presente proyecto vamos a analizar los siguientes sub-problemas que se derivan o están asociados a nuestro problema principal.

¿Cuáles son las causas principales de la problemática actual en la gestión de documentos para la atención a los usuarios?

¿La comunidad educativa se siente satisfecha con la atención brindada por la institución?

¿De qué manera se puede optimizar el servicio de archivo en la institución?

¿Cuáles son los indicadores que me permiten diagnosticar un clima de insatisfacción en los padres de familia?

¿Cómo afecta la falta de capacitación en el departamento administrativo en la atención a los usuarios en la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil?

¿De qué manera los docentes, estudiantes y personal de la institución se podrán beneficiar con la ejecución de la capacitación?

¿Existe alguna alternativa para mejorar la atención a los usuarios en la institución?

1.5 Objetivo General

Analizar la incidencia de la gestión documental en la atención a los usuarios de escuela particular mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil en el año 2016

1.6 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los fundamentos teóricos que sustentan la gestión documental en la atención a los usuarios.
- ✓ Diagnosticar la situación actual de la gestión documental en la atención a los usuarios en la escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil en el año 2016.
- ✓ Capacitar al personal administrativo para una eficaz atención a los usuarios en la escuela particular mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil en el año 2016

1.7 Justificación de la Investigación

En la actualidad las instituciones públicas y privadas requieren de procesos de gestión moderna que cumplan con estándares de calidad y calidez, promuevan un desarrollo equitativo competitivo y apliquen estrategias adecuadas para satisfacer las necesidades de la comunidad educativa que cada vez se vuelve más exigente.

La gestión documental y la atención a los usuarios son factores de mucha importancia debido a que la organización de documentos facilita al personal la entrega de información eficaz y eficiente de manera oportuna en el momento solicitado.

La presente investigación pretende detectar los problemas existentes en la gestión de documentos de la escuela particular mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil, la cual es una herramienta fundamental de trabajo y útil para la realización de actividades en la institución, económicamente permitirá a la institución que su nivel de crecimiento en el campo educativo mejore e incremente su nivel de ingresos y rentabilidad.

Los beneficiarios van a ser los integrantes de la institución especialmente el personal que labora en el área de administración de la unidad educativa, de igual manera se beneficiarán estudiantes, padres de familia y la comunidad educativa en general. Es un estudio factible en su realización, por cuanto se cuenta con los recursos bibliográficos, tecnológicos y económicos para efectuar esta investigación; asimismo existe el apoyo de la directora, la comunidad educativa y

los representantes de los discentes ya que están dispuestos a realizar los cambios necesarios para mejorar la atención a los usuarios de manera eficiente.

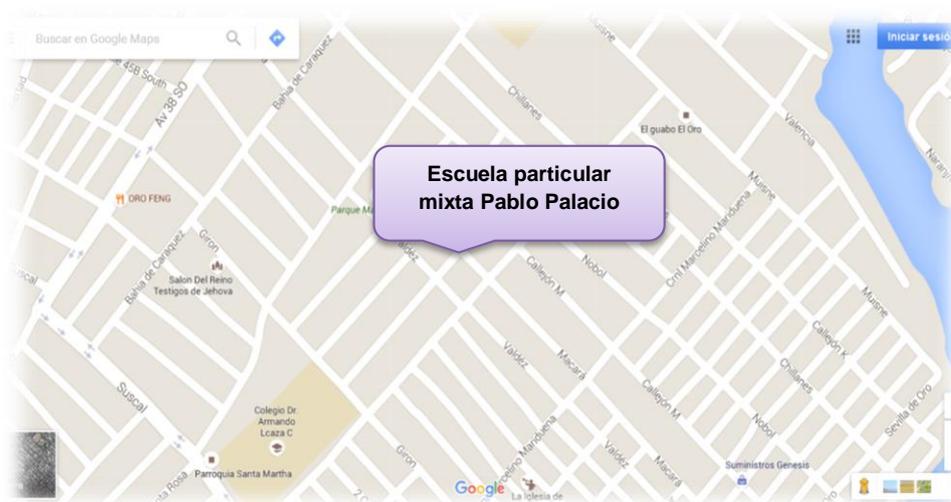
1.8 Delimitación o Alcance de la Investigación

Tabla 1 Delimitación o Alcance de la Investigación

Campo:	Educación
Área	Gestión de documentos
Aspecto:	La gestión de documentos y su incidencia en la atención a los usuarios.
Límite espacial:	Escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil, ubicado en 2do callejón 25 entre la P y la N.
Límite temporal:	La investigación se desarrollará desde julio 2016 hasta junio del 2017

Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Gráfico 1 Ubicación de la Escuela Pablo Palacio



Fuente: google maps (2017)

1.9 Planteamiento Hipotético

Capacitando al personal administrativo en el proceso de gestión de documentos se evidenciará el mejoramiento de atención a los usuarios en la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil en el período lectivo 2016.

1.10 Identificación de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión Documental

VARIABLE DEPENDIENTE

Atención a los Usuarios

1.11 Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Independiente Gestión documental	Proceso que permite llevar adelante una iniciativa o un proyecto, ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo para manejar o conducir una situación problemática.	Es la organización fundamental de una empresa aplicando técnicas y normas de manera eficiente para una buena gestión.	Gestión documental	Normas técnicas
			Archivos	Clasificación de archivos
			Documentos	Físico
			Personal administrativo Directora Docentes	Decisiones administrativas
Comunicación				

<p>Dependiente</p> <p>Atención a los Usuarios</p>	<p>Es la acción de atender con Cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio. Hay que tener cuidado a lo que se va a decir o hacer</p>	<p>Son los servicios que brinda la empresa con el objeto de satisfacer sus necesidades.</p>	<p>Padres de Familia</p>	<p>Encuestas</p>
			<p>Calidad del servicio</p>	<p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p>
			<p>Agilidad en el servicio</p>	<p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p>

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Antecedentes referenciales y de Investigación

Las referencias de investigación que anteceden a este proyecto recalcan la inexistencia de conocimientos básicos de gestión documental y la incidencia de la misma en la calidad de atención que se brinda al cliente en las instituciones educativas, previo a este detalle es necesario indagar diferentes bibliografías relacionadas al tema.

En la tesis elaborada por Lechon (2014), denominada “Diseño de un manual de manejo de archivo y documentos en las cajas solidarias de la parroquia González Suárez de Otavalo, para mejorar el servicio a clientes internos y externos” se establece que la Caja Solidaria de la parroquia González Suárez no dispone de todos los equipos y elementos necesarios que ayuden a mejorar la administración de la documentación, además los empleados no cuentan con conocimientos sobre manejo de archivo y documentos por lo que buscan formas de mantener organizado la oficina usando su propia creatividad, fallando muchas veces en la ejecución de dichas actividades y generando inconformidad.

Según Lechon (2014) una gestión documental que carece de organización y correcto manejo de los archivos genera muchas veces, por la falta de conocimiento del personal una debilidad en las instituciones e impide que puedan brindar un servicio de calidad a los usuarios.

La tesis “Sistema de gestión documental y archivo en el gobierno autónomo descentralizado de González Suárez de la provincia de Imbabura” que tiene como autor a Quilumbaquin (2014) trata sobre las falencias en la gestión de documentos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de González Suárez, debido a que además de que es realizada de forma manual y desorganizada, se debe contar con la autorización del presidente lo cual provoca demora y causa malestar en los usuarios.

Quilumbaquin (2014) quien cita a Mejía (2005) indica que la gestión documental es el “conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos”.

Carrión & Fonda (2015) autores de la tesis “Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las pymes en el cantón Durán”, evidenciaron en la empresa Constructora Luis Baquero un “inadecuado tratamiento documental, la carencia de normas, procedimientos y estructura de la gestión administrativa que impedía una correcta manipulación de la documentación referida en el ciclo vital de los documentos”, por lo que consideran que es importante la gestión documental, ya que reduce la pérdida de documentos, facilita su archivo, mantiene su seguridad, entre otros aspectos.

2.2 Marco teórico referencial

2.2.1 Gestión Documental

Para entender de la mejor manera lo que significa la gestión documental, se ha tomado en cuenta las siguientes definiciones:

La gestión de documentos es “un conjunto de actividades y elementos interrelacionados, planificados y controlados que se orientan a la consecución de una finalidad alineada con los objetivos de una administración”. (Garcia, 2013)

Según Russo (2009) la gestión documental en las organizaciones “es el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”.

De acuerdo a las definiciones mencionadas se puede indicar que la gestión de documentos implica una serie de procesos administrativos que deben ser efectuados por la institución para el manejo adecuado de los documentos, pudiendo así acceder con facilidad a esta documentación producida y realizada por la entidad desde su origen hasta su final, con el objetivo de brindar información de manera eficiente y eficaz.

2.2.2 Importancia de la Gestión Documental

En la actualidad, la gestión documental cumple un rol muy importante dentro de las instituciones, se trabaja con grandes cantidades de documentos, por lo cual es necesario gestionar correctamente dichos instrumentos. Se puede indicar que las personas que gestionan los documentos deben saber cuáles guardar, cuándo, cómo y dónde, esto permite encontrar a la brevedad posible la información que se requiera.

Toda institución debe manejar adecuadamente sus documentos, es decir, realizar un adecuado control, registro, ordenación, clasificación de los documentos que se crean, procesan y archivan. La gestión documental permite proporcionar a los usuarios información ordenada y de manera rápida.

2.2.3 Objetivos de la Gestión de Documentos

Según Mundet (2006) la gestión de documentos persigue los siguientes objetivos:

- Evita la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas.
- Simplifica los procedimientos.
- Controlar el uso y la circulación de los documentos.
- Organizar, clasificar, ordenar y describir los documentos para su adecuada gestión en la toma de decisiones.
- Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezca de valor para la gestión.
- Disponer de los documentos en situaciones de emergencia.

2.2.4 Beneficios de la Gestión Documental

Según Nuñez (2007) una organización que aplique la gestión de documentos puede obtener algunos beneficios, como lo son:

Realizar actividades de manera ordenada, eficaz y responsables, ofreciendo servicios equitativos para una mejor productividad en la gestión.

Ayuda a documentar las actividades de investigación tomando la mejor decisión.

Para los usuarios: acceso a información de forma más rápida.

Para la entidad: ejecución eficiente de las actividades, esfuerzo compartido, mejores resultados en cuanto a la calidad.

Los beneficios que se pueden esperar de la utilización de estos sistemas van desde los aspectos meramente economicistas (ahorro en espacio físico y equipamiento para el almacenamiento de documentos, reducción de costes salariales, administrativos y de los derivados del uso del papel, etc.) hasta los puramente estratégicos de la organización (mejora en los tiempos de producción, incremento de la ventaja competitiva de la organización, incremento de la moral y satisfacción del personal). (Campillo, 2010, pág. 62)

De acuerdo a Sánchez (2014) una organización que no aplique la gestión documental presenta las siguientes características:

- Problemas en la localización de sus documentos, por lo tanto dificulta la búsqueda.
- Debilidades y retraso en la toma de decisiones, y a su vez disminuye el rendimiento laboral.

- Sobresaturación de equipos producto del número de copias innecesarias de los documentos.
- Pérdida de documentos valiosos de la institución.
- Procesos no levantados, simplificados y documentados.
- Eliminación documental incumpliendo los parámetros legales.
- Conservación de todos los documentos.
- Acumulación de documentos innecesarios.

Al tener una organización apropiada de los documentos, se evita que se traspapelen y se deterioren, además, a través de esto se puede brindar un mejor servicio a la comunidad educativa.

Pasos para la Organización de los Documentos

Para lograr tener una organización de documentos se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 2 Criterios para la Organización de Documentos

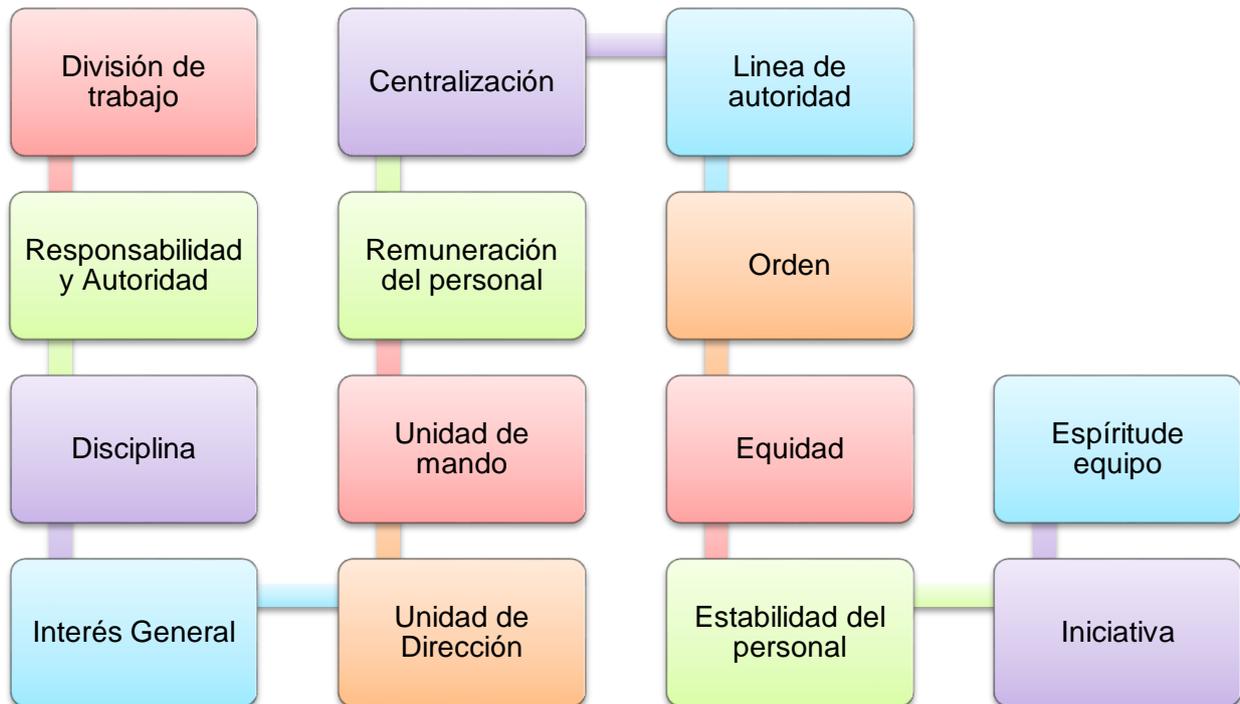
Localización	Lugar donde se almacenarán los documentos y se acceden a ellos
Clasificación	Cómo se organizarán los documentos y qué métodos usarán para guardarlos
Recuperación	Cómo se encuentran los documentos, si existe algún tipo de buscador relacionado con la clasificación
Seguridad	Políticas de seguridad que definan cómo proteger los documentos del personal no autorizado, y de los demás niveles de autorización
Recuperación de desastres	Políticas de protección contra desastres, y recuperación de la información en caso que estos sucedan.
Custodia	Qué documentos conservar, por cuánto tiempo y qué documentos se eliminarán.
Distribución	Cómo se distribuyen los documentos para quienes los necesitan.
Creación	Cómo se crearán documentos en un entorno colaborativo, analizando las versiones y niveles de autorización
Autenticación	Validación de la autenticidad de los documentos.

Elaborado por: María Juana Namó Cacoango

2.2.5 Principios de una Buena Gestión

Henry Fayol, considerado padre de la administración, ha desarrollado 14 principios administrativos, donde su teoría se basó en el enfoque sintético, general y universal.

Gráfico 2 Principios de la administración



Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Fuente: Lucero & Manciatì (2013)

Para que se aplique estos principios, Henry Fayol indica que “Toda organización, sea de tipo comercial, industrial, político, religioso, militar o filantrópico necesita de la administración; en cualquier condición existe una función administrativa por desempeñar”.

Al aplicar estos principios, la empresa u organización obtendrá buena gestión en todo los ámbitos tales como el administrativo, social y económico, además se puede cumplir con eficiencia y eficacia las metas y los objetivos planificados por las entidades. Por lo tanto, la presencia de la autoridad en la institución es

fundamental, cuyos objetivos será tomar decisiones, crear equipos de trabajos, delegar responsabilidades logrando así el cumplimiento de las metas.

Para Russo (2009) “la gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que la utilizaran, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa”. Russo considera que la información puede ser clasificada en tres tipos:

Ambiental: Son las fuentes de información que se utilizan. [...]

Interna: Es la documentación operativa (ofertas, facturas, recibos, etc.). Aporta información interna

Corporativa: Es la información que la empresa comunica al exterior”.

2.2.6 Documento

Rufeil (2009) define al documento como “el registro de información independiente de su soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano. Es el testimonio de la actividad del hombre fijado en un soporte perdurable que contiene información”.

Según el autor antes mencionado, se puede indicar que el documento es un escrito realizado por una institución o persona física cuyo contenido es considerado una pieza fundamental en la organización de ésta, la cual puede ser realizada mediante el uso de dispositivos mecánico o electrónico.

2.2.7 Tipos de Documentos

Según Dominguez (2014, pág. 15), los documentos se clasifican:

- **De acuerdo a su contenido:**

Documentos de empresa: facturas, pedidos, recibos bancarios etc.

Documentos Legales: Contratos, cartas certificadas, notificaciones, resoluciones judiciales, impuestos, cotizaciones a la seguridad social, certificados de empresa.

Documentos gráficos y audiovisuales: se pueden archivar “momentos históricos” de la empresa, anuncios publicitarios, entrevistas en medios de comunicación, eventos y reuniones.

- **Según el soporte que contenga la información:**

Soporte papel: se archivan en carpetas, blocks, archivadores A-Z.

Soporte informático: se archivan en carpetas y subcarpetas creadas en el entorno

Windows de trabajo

2.2.8 Ciclo vital de los Documentos

Considerada como el principio fundamental de la gestión de documentos Rufeil (2009) enuncia que “la información documental tiene una vida similar a la de un organismo biológico, el cual nace (fase de creación), vive (fase de mantenimiento y uso) y muere (fase de eliminación)”, también pueden ser denominadas como activas, semiactivas e inactivas.

El ciclo vital son etapas por las cuales pasan los documentos desde su creación hasta su supresión.

Gráfico 3 Fases del ciclo vital de los documentos



Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Primera fase: los documentos se encuentra en procesos de resolver problemas.

(Archivo de oficina)

Segunda fase: es utilizado como consulta, pero con menor frecuencia que la primera fase **(Archivo Central)**

Tercera Fase: los documentos adquieren valor permanente, en la cual servirá de consulta **(Archivo Histórico)**

2.2.9 Ventajas de la Gestión Documental

La gestión de documentos se ha convertido en una pieza fundamental para la empresa. A continuación, se mencionan algunas ventajas:

- Reduce la necesidad de manipular, guardar y recobrar la información.
- Facilita la utilización de los documentos para ser compartida para que pueda ser compartida con la organización.
- Mejora la productividad de los trabajos.
- Acelera la información, mediante la utilización de los recursos y el espacio físico.
- Permite tomar decisiones.
- Mejora el desempeño laboral y la atención a los usuarios.
- Optimiza el tiempo y brinda un fácil acceso. (Russo, 2009)

2.10 Archivo

Es el conjunto de documentos que elabora la institución con la finalidad de brindar información a los usuarios. Según Calapaqui & Riofrío (2012, pág. 23) quienes citan a Lozano (1987) define archivo como el “proceso de guardar los documentos para que estén protegidos contra el deterioro, la destrucción, o pérdida, de tal forma que facilite la localización de lo guardado en el momento que se solicite”.

Un archivo bien organizado y conservado permite a la institución realizar adecuadamente la gestión administrativa de la institución, además que permite brindar un mejor servicio a los usuarios. Toda institución debe tener un departamento de archivo, en el cual se depositen los documentos que se generan a diario en la entidad, cuya organización dependerá de la precisión, claridad y agilidad que emplea la institución en la clasificación de los documentos.

El archivo es una de las herramientas más relevantes en una organización, debido a que en él se compila organizadamente los registros y documentos que interesen a la entidad, además facilita la localización de los mismos.

Cabe señalar que todas las organizaciones necesitan archivar documentos con el fin de cumplir diversas obligaciones sean del área administrativa, económica e investigativa. Los documentos deben estar bien clasificados y ordenados para ser localizados oportunamente y así tomar decisiones ágilmente.

De acuerdo a Ormeño & Valverde (2016) la existencia del archivo es imprescindible por algunas razones:

Obligaciones Legales: Las instituciones deben guardar documentos relacionados a su actividad para cumplir con sus obligaciones.

Interés Propio: La información que se genera es fundamental para la toma de decisiones.

Consultar Datos: Es necesario tener un archivo para la consulta de datos, por lo cual se debe indicar cuáles documentos se deben archivar y cuáles no.

2.2.11 Funciones de archivo

Se dice que los archivos cumplen algunas funciones tales como:

- Colocar en orden todos los documentos que circulan en la organización.
- Asegurar la correcta conservación de los documentos.
- Cerciorar la rápida localización y expedición de los documentos requeridos por las diversas áreas de la institución.

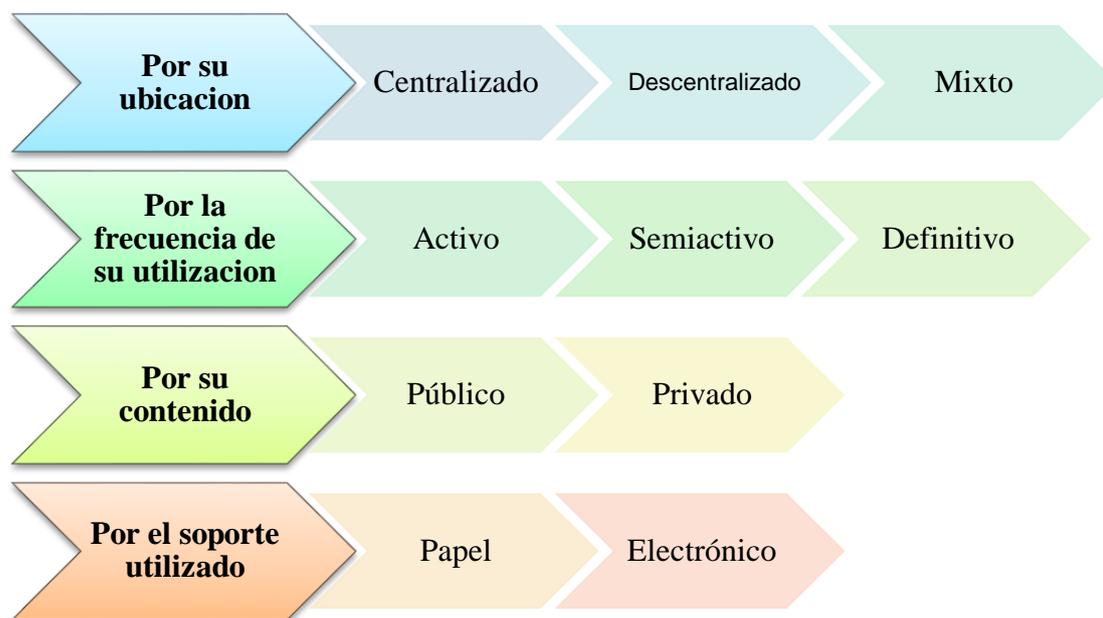


Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

2.2.12 Clases de archivo

Los archivos se clasifican de acuerdo a las diferentes gestiones que realizan las instituciones.

Gráfico 5 Clasificación de archivos



Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

- **Por su Ubicación**

Centralizado: corresponde al archivo que presta servicio y centraliza todos los documentos de la organización.

Descentralizado: cuando cada una de las unidades que conforman una organización tienen sus propios archivos.

Mixto: son archivos descentralizados con control central. Cuando la organización posee un archivo central y varios descentralizados controlados y/o coordinados bajo las instrucciones y normativa del central. (Fernández, 2015, pág. 7)

- **Por su frecuencia de su utilización**

Activo o de gestión: son aquellos donde los documentos son consultados con frecuencia. Comúnmente son consultados mensualmente más de una vez.

Semiactivo: son aquellos en donde los documentos se consultan con poca frecuencia.

Definitivo: llamado también archivo inactivo, se guardan los documentos que se consultan muy poco y se mantienen ahí hasta su destrucción, siempre y cuando hayan cumplido su función.

- **Por su contenido**

Público: se almacenan documentos producidos por entidades públicas y gestores del servicio público.

Privado: aseguran los documentos realizados por personas físicas o empresas de naturaleza privada.

- **Por el tipo de soporte utilizado: papel y electrónico**

Papel: es el archivo de documentos textuales, gráficos, imágenes, etc. en formato papel. [...]

Electrónico: permite almacenar por medios electrónicos todos los documentos utilizados por las empresas u organizaciones [...]" (Fernández, 2015, pág. 8)

2.2.13 Sistema de registro de documentos

Existen diversas formas de ordenar, clasificar y registrar los documentos:

Alfabético: Se toma como referencia el nombre que origina la división, se organiza de acuerdo al orden alfabético.

Numérico: Es de acuerdo al número que se le asigne un documento o conjunto de estos, mediante códigos que permitan su fácil localización.

Alfanumérico: Se combina las dos clasificaciones el alfabético y el alfanumérico.

Ejemplo: (A1).

Temático: Se clasifican de acuerdo al asunto, temas, contenidos. La localización de este documento es ágil y permite intercalar nuevos asuntos.

Geográfico: En este sistema se agrupan los documentos de los diferentes sitios geográficos. Este sistema se deriva de la combinación con el sistema alfabético.

Cronológico: Se basa en la fecha que se ejecuta los documentos y se agrupa por años, meses o días. Se utiliza generalmente en empresa tipo financiero.

(Fernández, 2015, pág. 8)

2.3 Atención a los usuarios

Según Mendivil (2013) “atención al cliente o usuario es aquella actividad laboral enclavada en los servicios posventa de las empresas u organizaciones, que se dedica a recoger y resolver sugerencias, reclamaciones y quejas de aquellas personas que ya son clientes o usuarios”. (pág. 10)

La atención a los usuarios es un aspecto que implica tener la capacidad de solucionar conflictos y responder a los requerimientos de los clientes, independientemente del tipo de organización. Las instituciones educativas tienen la finalidad de formar académicamente a los individuos y la atención es parte fundamental de estas, por lo cual, su éxito dependerá de cómo haya sido el nivel de satisfacción de los usuarios.

“La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas en la empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes incrementando su satisfacción”. (Muñoz, 2010, pág. 192)

2.3.1 Importancia de la atención a los usuarios

Algunas instituciones se han visto en la necesidad de capacitar al personal en la atención al cliente para su mejor desarrollo competitivo y crecimiento, herramienta que se ha convertido en una inversión fructífera para las instituciones debido a los buenos resultados que esta brinda.

La capacitación ayuda a los trabajadores a mejorar su desempeño en la institución, ya que potencia sus conocimientos para así brindar un adecuado trato

a los clientes o usuarios. Además, influye en la agilidad de proporcionar la información que estos requieran.

Existen organizaciones que se dedican especialmente al servicio al cliente, tales como hospitales, bancos, restaurantes, hoteles, consultorios jurídicos, consultorios médicos, compañías de seguros, establecimientos educativos, centros de salud etc.

2.3.2 Objetivos de la Atención al Cliente

García (2011, pág. s.n.) Menciona algunos objetivos para la atención al cliente:

- Permitir y facilitar que el cliente elija de acuerdo con sus necesidades y preferencias.
- Prestarle la información necesaria para que haga un buen uso del producto adquirido.
- Realizar la entrega del producto en las condiciones que se han acordado.
- Realizar un seguimiento del resultado efectivo del producto vendido.
- Conservar la confianza del cliente.
- Cumplir las promesas realizadas y condiciones contratadas.
- Disculparse por los posibles errores cometidos y corregirlos lo antes posibles de manera efectiva.
- Llevar a cabo un correcto y eficaz servicio.

2.3.3 Elementos en la Atención al Cliente:

Los principales elementos en la atención al cliente son:

- Entorno: Constituyen los elementos físicos de la empresa.
- Organización: Son los elementos inmateriales que utiliza la empresa para la atención al cliente.
- Empleados : Son las personas que forman parte de la empresa, además son considerados partes fundamentales en la atención a los clientes

2.3.4 Errores en la Atención al Cliente

Se considera que una mala atención refleja la decepción e inconformidad de los clientes cuando no se cumple con sus expectativas o necesidades, experimentan pérdida de tiempo, cuando se lo trata con mínimo interés, no se comprende su solicitud o se los desacredita como clientes. (Jimenez, 2010, pág. 10)

Para evitar estos inconvenientes, las organizaciones deben buscar alternativas o estrategias que ayude en el crecimiento del personal y de la institución, como:

- Capacitando al personal
- Dinámicas grupales
- Talleres
- Manuales

2.3.5 Cliente

Según Tadoro (2014), cliente es aquella persona, empresa u organización que compra un bien, un producto o un servicio, para satisfacer sus necesidades a otra persona, empresa u organización a cambio de pagar un dinero. Cliente es la persona que accede a un producto o servicio mediante un pago.

Según el criterio antes mencionado, se puede señalar al cliente como aquella persona que adquiere o compra un bien o servicio con la finalidad de satisfacer sus necesidades o deseos. En la actualidad, los clientes exigen calidad en el servicio que incluye a su vez una buena atención para que así se cumplan sus expectativas.

En el caso de la escuela particular mixta Pablo Palacio, ofrece servicios educativos, en el cual nuestros clientes principales son los estudiantes y padres de familias

2.3.6 Tipos de Cliente

1.- Cliente interno: Es aquel empleado de la empresa que necesita un bien, un producto o un servicio de la misma empresa. Ejemplo: Un empleado del departamento de contabilidad necesita una factura del departamento de administración para realizar la contabilidad.

Podemos indicar como cliente interno en una institución educativa al:

- ✓ Personal docente
- ✓ Personal administrativo y servicio
- ✓ Personal directivo

2.- Cliente externo: Es aquella persona que compra bienes, productos o servicios a una empresa. Ejemplo. Una persona necesita productos las compras a un proveedor o empresa para, posteriormente, poder venderlos a sus clientes.

Podemos indicar como cliente interno en una institución educativa a:

- ✓ Estudiantes
- ✓ Padres de familia
- ✓ Instituciones privadas

2.3.7 Diferencias entre el cliente interno y externo

(Tadoro Pisonero, 2014) Indica algunas diferencias entre ambos clientes (Externo e Interno) de acuerdo a sus necesidades:

Tabla 3 Diferencia entre cliente interno y externo

Diferencias	Cliente Interno	Cliente externo
En cuanto a las necesidades que satisface	Satisface sus necesidades profesionales	Satisface sus necesidades personales
En cuanto a la duración del proceso de satisfacción de las necesidades	Tiene que esperar un tiempo	Satisface habitualmente en el momento
En cuanto al poder de elección del cliente	Cumple una función concreta	Tiene una amplia variedad de productos a elegir
En cuanto a la forma de retribución para satisfacer sus necesidades	Cobra por la prestación de un servicio	Paga su servicio prestado

Elaborado por: María Juana Namó Cacoango

De acuerdo con (Tejada Molina & Hernández Bermejo , 2014) los clientes se pueden clasificar en:

Cliente Seguro o minucioso: es aquel que tiene claro lo que desea, transmite una sensación de tranquilidad. Lo característicos de este tipo de cliente es:

- ✓ Responsable en la adquisición de un servicio
- ✓ Sabe lo que desea
- ✓ Exige información exacta

Clientes desconfiados: es aquel que busca opiniones a terceras personas antes de comprar o adquirir un servicio.

Una de las características es:

- ✓ Inseguro
- ✓ Es intransigente
- ✓ Desconfía de todo

Cliente impulsivo: son complicados de saber lo que desea, tienden a cambiar de opinión repentinamente. Tienden a ser:

- ✓ Nerviosas
- ✓ Cambian continuamente de opinión
- ✓ Impacientes
- ✓ Compran por comprar

Cliente hablador: son aquellos que tienden a hablar demasiado.

Se caracteriza por ser: locuaz y segura de sí misma

Cliente Polémico: son aquellos que crean discusiones por algún servicio realizado.

Lo caracteriza por ser:

- ✓ Polémico
- ✓ Provocan discusiones
- ✓ Desconfianza en la solución
- ✓ Tono de voz alto

Cliente indeciso: son aquellos que no saben lo que desean.

Se caracteriza por ser:

- ✓ Tímido
- ✓ Inseguro
- ✓ Carece de iniciativa
- ✓ Falta de decisiones

Cliente sabelotodo: es aquel que demuestra sus conocimientos en cualquier ámbito.

Sus características son:

- ✓ Cree saberlo todo
- ✓ Superioridad
- ✓ Exigente e Impaciente
- ✓ Lleva la contraria

Cliente Grosero: se caracteriza por tener carácter dominante y ofensivo.

Se caracterizan por ser:

- ✓ Mal humor
- ✓ Discute con facilidad
- ✓ Brusco

2.3.8 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente está relacionada estrechamente con la calidad de servicio que ofrecen las organizaciones, se puede lograr satisfacción cumpliendo

con las necesidades y expectativas del cliente, caso contrario se puede generar insatisfacción.

García (2011) quien cita a Philip Kotler define la satisfacción del cliente como “El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Considera que mediante la adquisición de un producto o servicio se genera en el cliente lo siguientes:

- Satisfacción: cuando la atención recibida cumple con las expectativas del cliente.
- Insatisfacción: cuando el cliente no se siente a gusto con la atención recibida.
- Complacencia: se produce cuando el producto que consume el cliente o la atención recibida excede las expectativas.

Para Muñoz (2010) la satisfacción a los clientes es fundamental para lograr un óptimo desarrollo y crecimiento de la organización, para ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Ofrecer un servicio de calidad.
- Satisfacer al cliente ya que un cliente satisfecho repite, nos aporta más ingresos y publicidad gratuita. No hay mejor publicidad que un cliente satisfecho.
- Fidelizar al cliente.
- Aumentar los beneficios para la empresa”. (pág. 192)

Se dice que los clientes están satisfechos cuando:

- Creen que el personal se ha preocupado para que no tuviera que esperar mucho tiempo para ser atendidos.
- Consideran que se les permite exponer adecuadamente sus problemas o inquietudes.
- Se les informa con palabras sencillas y comprensibles.
- Les ha inspirado confianza el personal que les ha atendido.
- Considera que se les ha dedicado el tiempo que requería su caso.
- Perciben que el personal que les ha atendido es competente y está cualificado para su caso concreto. (Carrasco, 2012, pág. 41)

Según López-Fresno (2014) los clientes satisfechos:

- Son más fieles a la organización
- Son embajadores de la marca
- Tienen mayor voluntad para obtener otros productos.
- Componen una fuente de motivación para los trabajadores.

Se dice que la misión de una organización es lograr que el cliente continúe siendo parte de ésta y para ello, se debe llevar a cabo distintas acciones. Tejada & Hernández (2014) indican que para lograr la satisfacción de los clientes, entre otras cosas, hay que ofrecer calidad no sólo en los productos, sino en el resto de servicios complementarios y especialmente en el servicio al cliente.

2.3.9 Beneficios de satisfacer al cliente

Una institución que logre satisfacer al cliente obtendrá como beneficio lo siguiente:

- La lealtad del cliente y una difusión gratuita de la institución.
- Una determinada participación en el mercado.

Toda institución debe aplicar nuevas formas de estrategias para atraer nuevos clientes que les permita mostrar la calidad y la eficiencia del trabajo educativo que brinda la institución. Por lo tanto, es importante conocer qué buscan los clientes y qué tipo de información requieren. Cabe destacar que otro de los aspectos importantes para las organizaciones es determinar el motivo de retiro de los clientes.

Tabla 4 Aspectos importantes

¿Qué buscan los clientes?	¿Por qué se pierde los clientes?
▪ Atención personalizada	▪ Mala atención o indiferencia
▪ Amabilidad y cortesía	▪ Insatisfacción en la atención
▪ Atención rápida y oportuna	▪ Incumplimiento en la entrega de información
▪ Comodidad y seguridad	▪ Mala calidad del servicio brindado
▪ Información precisa	▪ Infraestructura inadecuada
▪ Personas capacitadas y eficientes	▪ Cambio de domicilio o por muerte
▪ Precios económicos	▪ Amistad con la competencia

Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Existen algunas reglas para aquellos encargados de la atención:

- Mostrar atención
- Tener la información adecuada
- Atención personal y amable
- Tener a la mano la información adecuada
- Expresión corporal y oral adecuada". (García, 2014, pág. s.n.)

Los clientes necesitan sentirse cómodos, valorados, confiados y principalmente, satisfechos. Es de suma importancia descubrir las necesidades y deseos de los clientes de manera óptima, lo cual motiva a las organizaciones a superar sus propios paradigmas y lograr así obtener una ventaja competitiva de gran valor que le permita distinguirse de otras.

Ejemplo de satisfacción al cliente

Cliente busca asesoría legal por pensiones alimenticias, averigua por medio de páginas web varios consultorios jurídicos, en la cual asistió a una indicándole que brinda calidad y calidez en la atención. Cuando llega al lugar constato lo que realmente le ofrecía dicho consultorio. Él cliente pudo satisfacer sus necesidades y expectativas por medio de la asesoría por lo cual la empresa cumplió con sus requerimientos.

Ejemplo de insatisfacción al cliente

Padre de familia busca matrícula para su hijo que va cursar tercero de bachillerato, acudió al colegio pero no cumplieron con su expectativa por diversas causas:

- No hay la especialidad que el estudiante desea estudiar
- No le brindaron la información necesaria
- No le brindaron un buen servicio

2.3.10 Calidad de Servicio

Para Delgado, Parra, & Suarez (2015) quienes citan a Herrera (2014) la “calidad en el servicio es el proceso de cambio que compromete a toda organización

alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los clientes de nuestro negocio”.

Se define a la calidad como aquellas cualidades de un producto, sea bien o servicio, que está íntimamente relacionada con la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes, es decir, la calidad es lo que genera bienestar a los consumidores, lo cual se convierte en una ventaja para la empresa, ya que generalmente esto los impulsa a hacer recomendaciones positivas.

La norma UNE-EN ISO 9000:2000 define la calidad como: “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. (Universidad Politécnica de Madrid, 2014)

Los clientes presentan un conjunto de necesidades. De acuerdo a Coello (2014): “Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores; si en todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionando calidad”. La clave para brindar una atención de calidad se basa en la escucha, respeto, cortesía, conocer la información necesaria y disponibilidad.

Gráfico 6 Efectividad del servicio



Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

La efectividad en el servicio se logra a través de la eficiencia y la eficacia, es decir, utilizando los diferentes tipos de recursos y realizando de forma correcta las diversas actividades.

Para brindar un excelente servicio es importante una buena atención, pero esto se logra mediante la comunicación, la cual permite brindar información de manera correcta y precisa. La comunicación es la base fundamental de una buena relación entre padres de familia, directivos, docentes y estudiantes.

2.3.11 Claves para el servicio al Cliente

Es de vital importancia descubrir las necesidades y deseos de los clientes de forma óptima, esto sin duda, es lo que impulsa a las empresa día con día a superar sus propios paradigmas y las normas establecidas para obtener una ventaja competitiva realmente significativa que le permita diferenciarse de los demás.

Existe 7 claves para ofrecer una atención al cliente las cuales son:

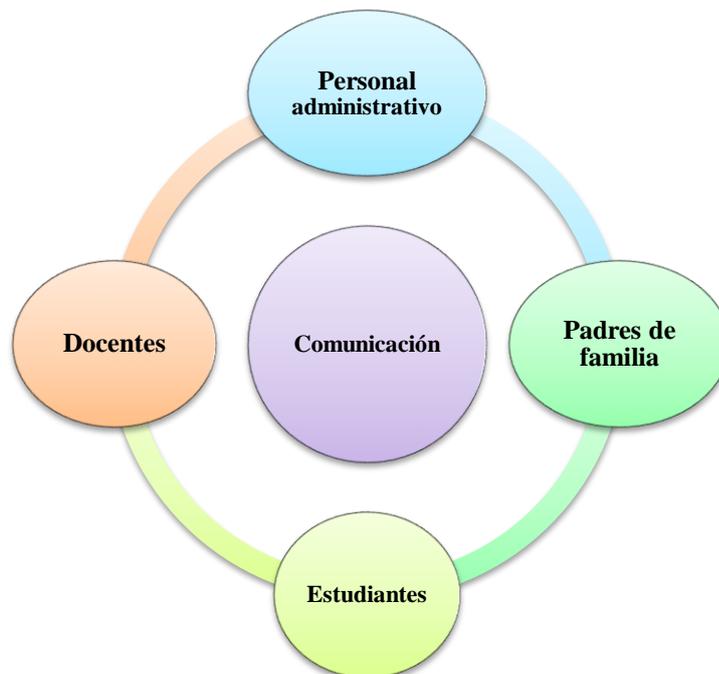
- ✓ La comunicación
- ✓ Identificar las necesidades del cliente
- ✓ Mostrar aprecio y usar su nombre
- ✓ Mostrar humildad
- ✓ Proporcionar mayor valor
- ✓ Cumplir con crecer
- ✓ Mantenerse en contacto

2.4 Comunicación

(Palomo, 2011) Define a la comunicación como “un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción”.

La comunicación nos permite transmitir y se recibir información, empleando diferentes medios tales como correo, redes sociales, teléfono, fax etc. Además una buena comunicación ayuda a brindar una pronta respuesta a los usuarios, generado satisfacción y nos permite interrelacionarnos con los demás.

Gráfico 6 La Comunicación



Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

2.4.1 Importancia de la comunicación

La comunicación está en todas partes, independientemente de la actividad de la empresa. Mantener una adecuada comunicación con los usuarios, nos permitirá saber las necesidades que tengan ellos, en la cual podemos mejorar para brindar un mejor servicio de calidad y calidez.

Una buena comunicación nos ayuda a:

- ✓ Brindar un servicio ágil
- ✓ Satisfacción al cliente
- ✓ Eficiencia en el manejo de la información
- ✓ Compartir ideas
- ✓ Relacionarnos con las demás personas

2.4.2 Elementos de la comunicación

Los elementos de la comunicación son:

- Emisor: es aquel que recibe el mensaje, puede ser una o más personas.
- Mensaje: es la información que está transmitiendo.
- Canal: es el medio físico en el que se transmite el mensaje.
- Código: son conjuntos de símbolos o signos que se emplea para transmitir la información. Existe código visual, lenguaje, gestual, escritura.
- Receptor: es aquel que recibe y capta la información.
- Retroalimentación: es la respuesta del receptor cuando recibe la información.

2.4.3 Recomendaciones para una comunicación

- ✓ Mirar a la persona que está hablando
- ✓ Hacer pregunta para captar su atención
- ✓ No interrumpir, intervenir en el momento adecuado
- ✓ No cambiar de tema inesperadamente
- ✓ Mostrar empatía cuando se habla

2.5 Marco Legal

Dentro de las normativas legales de nuestro país las que direccionan los procesos en los que se enmarca la presente investigación son:

NORMAS TÉCNICAS DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO

CAPÍTULO I

DE LOS ALCANCES Y PRINCIPIOS GENERALES DE LA NORMA TÉCNICA DE LOS ARCHIVOS

Artículo 2.- Definiciones y Abreviaturas.- A efectos de comprensión de los conceptos abordados en la presente Norma Técnica se entenderá por:

II. Archivo de Gestión: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las unidades productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

Del artículo antes mencionado, la importancia e influencia que tiene en el presente trabajo de investigación radica en que la gestión documental permite mantener un orden y coordinación de los documentos de las diversas áreas de la institución educativa, lo cual mejora no sólo el desarrollo de las actividades de los clientes internos (trabajadores) sino también en aquellas en las que se encuentran involucrados los usuarios como los padres de familia y alumnos.

III. Archivo Central: Son aquellas unidades de archivo que dependen de la Dirección de Gestión Documental y Archivo o quién haga sus veces, que custodian y administran la documentación procedente de las distintas unidades productoras, una vez que esta documentación ha finalizado su gestión administrativa, pero que conserva todavía validez legal y puede ser requerida tanto por personas naturales como jurídicas a efectos de verificación, acciones de habeas data o en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública contenida en estos documentos. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

IV. Archivo Intermedio: Es el que concentra la documentación que conforme a la Tabla haya cumplido su plazo de conservación en el Archivo Central de las dependencias, y tendrá la finalidad de llevar a cabo una acción eficaz de administración documental a nivel nacional, para salvaguardar la documentación que por su importancia histórica, económica, científica, cultural y social constituyen el Patrimonio Documental de la Nación. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

V. Archivo Histórico: Es el que custodia y gestiona fondos documentales que constituyen el Patrimonio Histórico, son la memoria colectiva de una nación, región o localidad; testimonios que evidencian la experiencia humana y que deben conservarse permanentemente dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

XI. Gestión Documental y Archivo: Son los procesos integrales relacionados con la gestión documental y archivo en las dependencias, cualquiera que sea su soporte; para garantizar su integridad, autenticidad, fiabilidad y disponibilidad. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

CAPÍTULO II

DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Artículo 12. Del archivo de gestión o activo.- En cada unidad administrativa de las dependencias existirá un Archivo de Gestión o Activo, en el que se dará trámite a los asuntos y se generarán los expedientes de uso cotidiano que se transferirán al Archivo Central una vez concluido el plazo de conservación establecido en la Tabla. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

Los responsables de los Archivos de Gestión o Activo tendrán a su cargo las

Siguientes actividades:

- i. Llevar el registro y control de la correspondencia de entrada, de gestión y, en su caso, de salida;
- ii. Integrar los expedientes de archivo conforme a la metodología establecida en la presente Norma Técnica;
- iii. Elaborar el inventario general por expediente del Archivo de Gestión o Activo;
- iv. Mantener debidamente organizados los expedientes activos para su ágil localización;

- v. Asegurar la integridad y debida conservación de los archivos mediante la revisión periódica de las condiciones de resguardo apropiadas, conforme a lo establecido por esta Norma Técnica;
 - vi. Participar en la elaboración del Cuadro, la Tabla y la Guía de Archivos;
 - vii. Elaborar el inventario de transferencia primaria para transferir hacia
 - viii. el Archivo Central los expedientes que cumplan con el plazo de conservación establecido en la Tabla;
 - ix. Conservar la documentación que se encuentre activa y aquella que ha sido clasificada como reservada de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mientras conserve tal carácter;
 - x. Elaborar los informes respecto a los avances y cumplimiento de los programas en materia de gestión documental y archivo de su unidad.
- (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

CAPÍTULO III

DE LOS PROCESOS RELATIVOS A LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Artículo 19. De los instrumentos de consulta y control de la Gestión documental y archivo.- los siguientes instrumentos:

- El Cuadro;
- La Tabla;
- Los inventarios documentales:

- General por expediente
- De transferencia
- De baja documental
- La Guía de Archivos. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

Estos son los instrumentos básicos para la gestión, organización, clasificación, conservación y consulta de los diferentes tipos de archivo, por lo que serán de uso obligatorio para todos los servidores públicos participantes en el Sistema Nacional y en los Sistemas Institucionales correspondientes. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014)

2.6 Marco conceptual

Atención a los usuarios

Según Mendivil (2013) “atención al cliente o usuario es aquella actividad laboral enclavada en los servicios posventa de las empresas u organizaciones, que se dedica a recoger y resolver sugerencias, reclamaciones y quejas de aquellas personas que ya son clientes o usuarios”. (pág. 10)

Cliente

Es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa. Recuperado en: <https://www.significados.com/cliente/>

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. Recuperado en: <https://www.aiteco.com/el-cliente-interno/>

Cliente externo

Es aquel que no pertenece a la institución, pero busca satisfacer sus necesidades mediante los servicios que brinda la institución.

Comunicación

Para Tejada & Hernández (2014) la comunicación es el intercambio de información e interacción entre dos o más personas ya sea mediante un lenguaje oral, gestual o escrito, gestos, ademanes, expresiones emocionales, etc.

Calidad de servicio

Para Delgado, Parra, & Suarez (2015) quienes citan a Herrera (2014) la “calidad en el servicio es el proceso de cambio que compromete a toda organización alrededor de valores, actitudes y comportamientos en favor de los clientes de nuestro negocio”.

Gestión documental

La gestión de documentos son “un conjunto de actividades y elementos interrelacionados, planificados y controlados que se orientan a la consecución de una finalidad alineada con los objetivos de una administración”. (García, 2013)

Satisfacción de cliente

García (2011) quien cita a Philip Kotler define la satisfacción del cliente como “El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

Servicio

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o el servicio básico, como consecuencia de precio la imagen y la reputación del mismo. Recuperado en:

<http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>

Usuario

Es la persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la documentación e información, con las limitaciones determinadas por el grado de accesibilidad de los documentos.

Recuperado en: <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=diccionario&id=1310>

CAPÍTULO III

3.1 Fundamentación del Tipo de Investigación

En esta investigación se utilizará el método de investigación de campo; se acudió al lugar donde se produce los hechos, considerando el área administrativa de la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil, con el fin de obtener información necesaria para la realización de este objeto de estudio.

Se utilizó ficha de observación, encuesta, entrevista en cual fue dirigida a los padres de familias, docentes, personal administrativo y la directora de la institución

La investigación es de tipo descriptiva, porque las variables a considerar para este estudio se basan en la descripción y análisis de la gestión de documentos y la atención a los usuarios. Además nos permite determinar las causas del problema, tomando en cuentas las variables de estudio.

3.2 Métodos de Investigación

Esta investigación tiene un enfoque mixto: cuanti- cualitativo.

El enfoque cuantitativo: consiste en utilizar la recolección y el análisis de datos para conocer o medir el fenómeno en estudio y encontrar soluciones para la misma a partir del empleo de variables numéricas.

El enfoque cualitativo: consiste en utilizar la recolección de datos para la interpretación de los resultados obtenidos mediante las entrevistas, encuestas al personal que labora en la institución y a los padres de familia, lo que permitirá analizar los resultados y alcanzar los objetivos planteados.

Ambos enfoques o paradigmas se emplean en la investigación.

3.3 Técnicas de Investigación

La técnica que se aplicó para la recolección de datos fueron la:

- ✓ Entrevista
- ✓ Encuesta

Entrevista: La entrevista es un diálogo entre dos o más personas, donde el entrevistador efectúa las preguntas con el propósito de obtener información con respecto a la investigación y a la vez recopilar datos para conocer la opinión de las personas entrevistadas.

Encuesta: (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012) “técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesa al investigador”. Considerada como técnica de investigación, en la cual se busca indagar, mediante preguntas, (abiertas y cerradas) la problemática que tienen los usuarios en la institución.

3.4 Instrumentos de la Investigación

Ficha de Observación: según (Sampieri, 2006) es el registro de sistemático, valido y confiable de comportamiento o conducta. Mediante este instrumento de investigación, se pudo constatar las falencias que mantiene la institución en la gestión de documentos y la atención a los usuarios.

3.5 Población y Muestra

Población

(Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012) Población es el “conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones.” Puede ser definida como conjunto de personas, elementos o cosas pertinentes a la investigación.

Muestra

CF Collado, (1998) "Muestreo es una parte del universo, la cual debe tener las mismas características del universo en su totalidad ya que es representativa de este.

La investigación se realizará en la escuela Particular Mixta Pablo Palacio con una población de 337 personas cuya muestra, obtenida de manera aleatoria y no probabilística se representa con 34 usuarios que se detalla de la siguiente manera:

Tabla 5 Población y Muestra

POBLACIÓN Y MUESTRA			
ÍTEMS	POBLACIÓN	MUESTRA	%
Docentes	14	11	32%
Representantes encuestados	80	22	65%
Personal Administrativo	3	1	3%
TOTAL	97	34	100%

Fuente: Escuela Particular Mixta Pablo Palacio
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

3.6 Procesamiento de la información

Para obtener la información se realizaron encuestas y entrevista, con la finalidad de conocer si son necesarios los módulos de capacitación en técnicas básicas de archivo para el personal administrativo de la institución. Las encuestas se aplicaron a los padres de familia y docentes de la institución.

En el caso de los representantes se trabajó con tres cursos, de las cuales se detalla a continuación:

Se trabajó con **1° de básico**, son aquellos representantes que por primera vez matriculan o inscriben a sus hijos en una institución educativa por lo tanto, ellos esperan que exista buena atención hacia ellos y a su vez logren satisfacer las necesidades de la comunidad educativa. (Servicio, calidad.)

Se trabajó con **4° de básica**, son aquellos representantes que ya conocen la atención, el servicio que brinda la institución por ende siguen sus hijos estudiando ahí. (Fidelización).

Se trabajó **7° de básica** son aquellos representantes que sus hijos están por culminar los estudios en la institución, por ende ellos ya tienen la experiencia en el servicio que brindan por lo tanto si recibieron buen servicio y atención los mismos representantes hacen publicidad a la institución sin necesidades de recurrir al marketing educativo.

En el caso de los docentes 3 se abstuvieron de contestar las preguntas.

El día de la encuesta faltaron a la institución 2 personas que laboran en el área administrativa, por lo tanto, no se efectuó la encuesta. Sin embargo la secretaria colaboró pero no con la encuesta sino con una entrevista.

3.7 Fuentes, Recursos y Cronogramas y Presupuesto para la recolección de los datos

Para la presente investigación se utilizaron lo siguiente

Fuentes de Investigación:

- Libros Digitales
- Libros Físicos
- Tesis de la Universidad
- Ficha de Observación
- información institucional
- videos
- Periódicos y Revistas
- Manuales
- internet

Recursos para la investigación

- Laptop
- Impresiones
- Resaltadores
- Lápices
- Plumas
- Pen drive
- hojas
- Borradores

Recursos humanos

- Directora
- Personal administrativo
- Docentes
- Padres de familia
- Investigadora

Presupuesto para la Investigación

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Alimentación			25,00
Bolígrafos	4	0,25	1,00
Borradores	2	0,50	1,00
Copias	50	0,02	1,00
Carpetas	2	1,00	2,00
Impresiones	600	0,10	60,00
Lápices	2	0,25	0,50
Pen drive	2	10,00	20,00
Transportes			30,00
Resmas de papel	4	3,00	12,00
Resaltadores	4	1,00	4,00
Sobre Manila	5	0,20	1,00
Servicio de internet			60,00
Empastados de la tesis	2	10,00	20,00
cd	2	1,00	2,00
Total			239,50

Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

3.8 Procesamiento, Presentación y análisis de los resultados

Encuesta a docentes

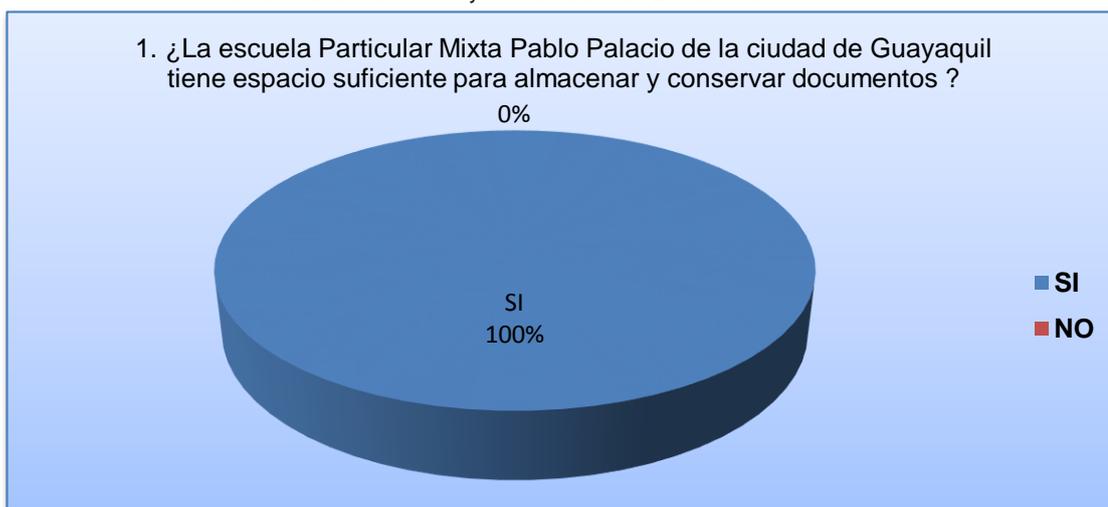
1. ¿La escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil tiene espacio suficiente para almacenar y conservar documentos?

Tabla 6 Almacenamiento y Conservación Documentos

Si	No	Total
11	0	11
100%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Gráfico 7 Almacenamiento y Conservación de Documentos



Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Análisis:

El 100% de los docentes encuestados respondieron que la Escuela Particular mixta Pablo Palacio tiene espacio suficiente para almacenar y conservar documentos. Sin embargo mediante la observación, se evidencio que la institución no tiene el espacio suficiente para el almacenamiento y la conservación de los documentos.

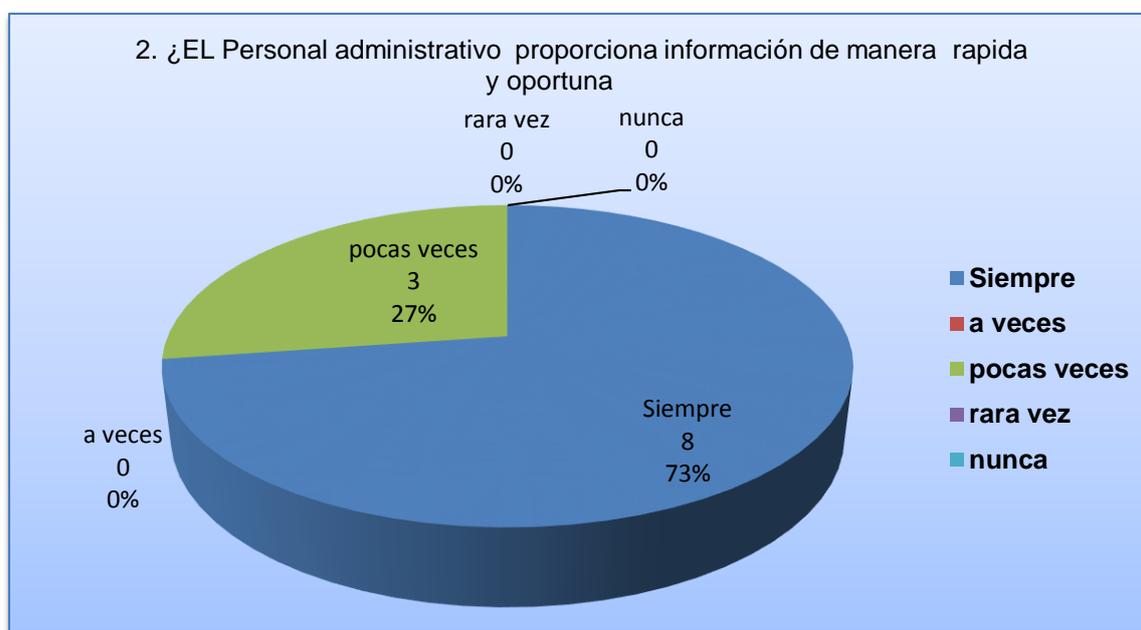
2. ¿El personal administrativo proporciona información de manera rápida y oportuna?

Tabla 7 Información que se brinda

Siempre	A veces	Pocas veces	Rara vez	Nunca	Total
8	0	3	0	0	11
73%	0%	27%	0%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio
 Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Gráfico 8 Información que se brinda



Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio
 Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Análisis:

El 73% de los docentes encuestados respondieron que siempre proporciona información de manera rápida y oportuna, mientras que el 27% señalaron que pocas veces la información es de manera rápida y oportuna.

3 ¿Considera usted importante que se capacite al personal administrativo en temas referentes a la organización y gestión de documentos?

Tabla 8 Capacitación

Si	No	Total
11	0	11
100%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Gráfico 9 Capacitación



Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Análisis:

El 100% de los docentes encuestados indicaron la importancia de capacitar al personal administrativo en temas referentes a la organización y gestión de documentos.

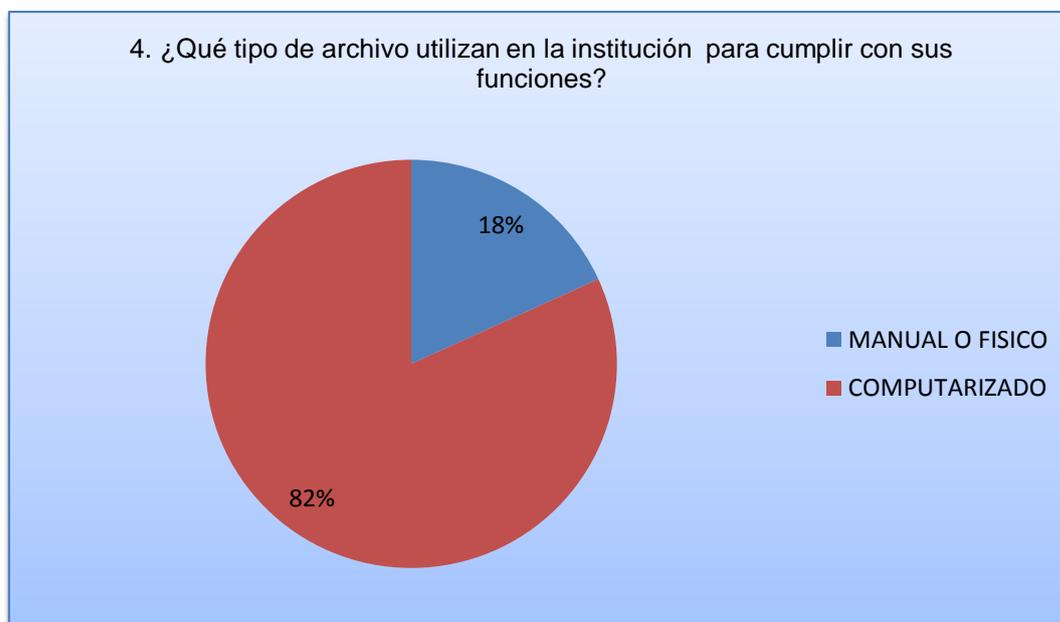
4. ¿Qué tipo de archivo utilizan en la institución para cumplir con sus funciones?

Tabla 9 Tipo de archivo

Manual o Físico	Computarizado	Total
2	9	11
18%	82%	100%

Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Gráfico 10 Tipo de archivo



Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Análisis:

El 82% de los docentes encuestados indicaron que la institución utiliza el archivo computarizado, mientras que el 18% indicaron que utilizan el manual o físico.

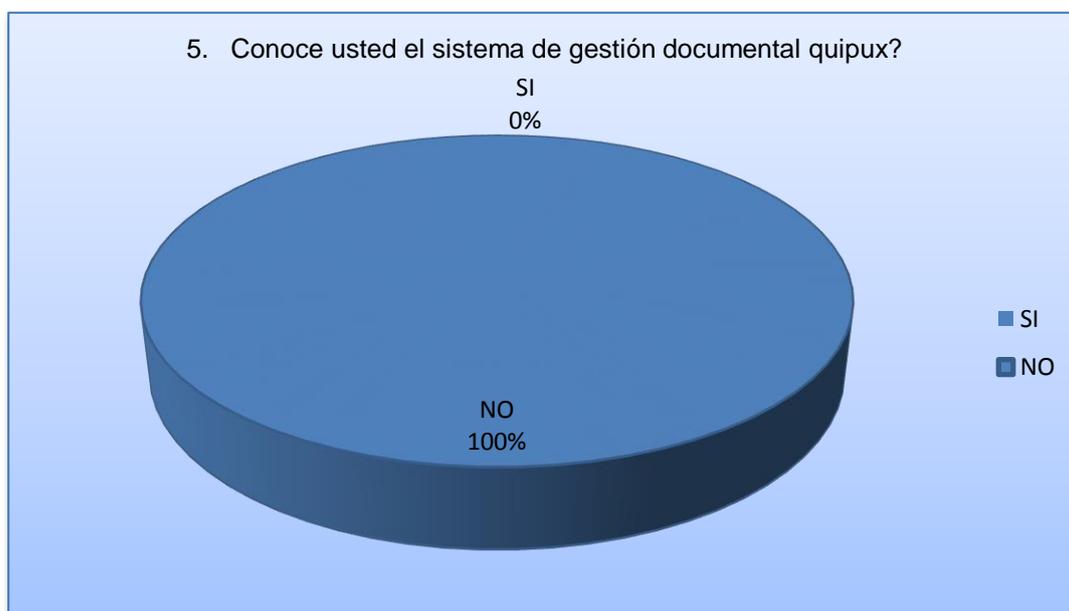
5. ¿Conoce usted el sistema de gestión documental quipux?

Tabla 10 Sistema de Gestión Documental Quipux

Si	No	Total
0	11	11
0%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Gráfico 11 Sistema de Gestión Documental Quipux



Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Análisis:

El 100% de los docentes encuestados indicaron desconocer del sistema de gestión documental quipux.

6. La forma en cómo se gestiona los documentos en la institución es:

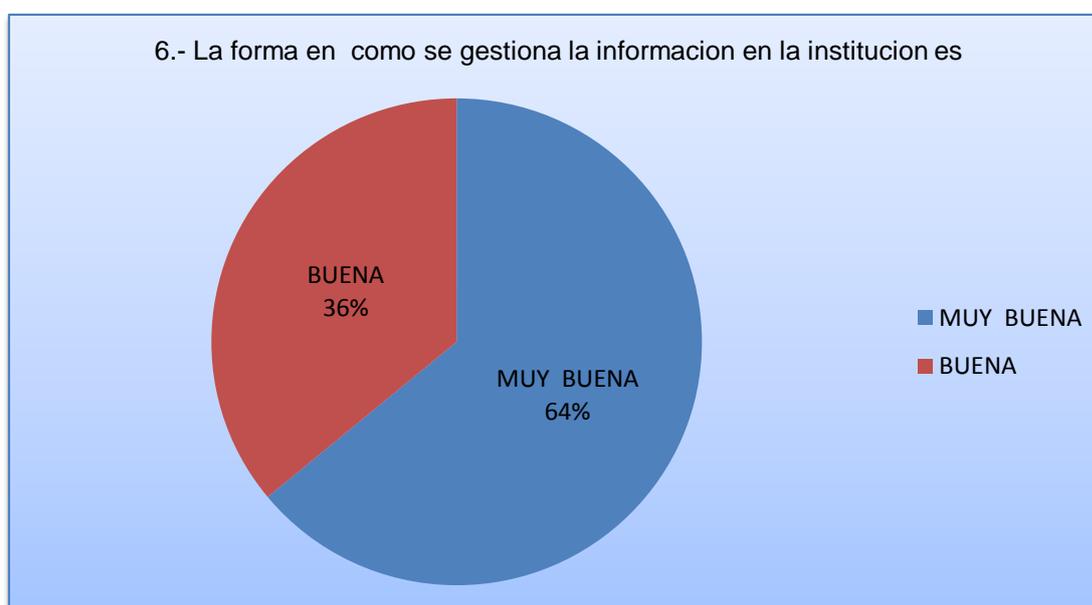
Tabla 11 Gestión de la Información

Muy Buena	Buena	Regular	Total
7	4	0	11
64%	36%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio

Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Gráfico 12 Gestión de la Información



Fuente: Encuesta realizada a docentes de la escuela particular mixta Pablo Palacio

Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Análisis:

El 64% de los docentes encuestados indicaron la forma como se gestiona los documentos en la institución es muy buena, mientras que un 36% nos indican que es buena.

Encuesta a Representantes

1. ¿Cómo califica usted la infraestructura de la escuela?

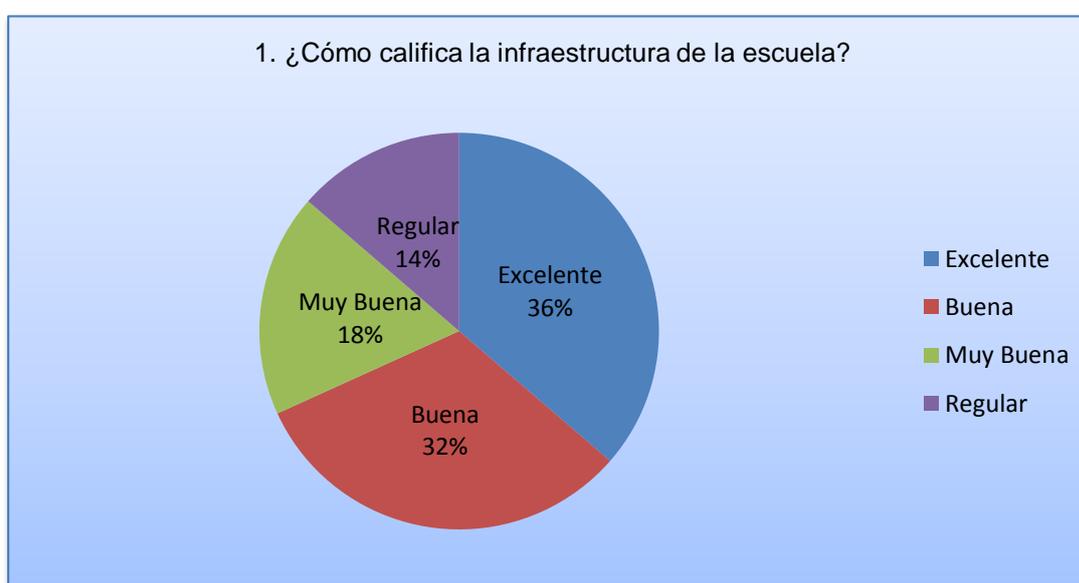
Tabla 12 Infraestructura de la Escuela

Excelente	Buena	Muy Buena	Regular	Total
8	7	4	3	22
36%	32%	18%	14%	100%

Fuente: Encuesta realizada a padres de familia

Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Gráfico 13 Infraestructura de la Escuela



Fuente: Encuesta realizada a padres de familia

Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Análisis

El 36 % de los representantes encuestados califican la infraestructura de la escuela como excelente, el 32 % buena, el 18% muy buena y el 14% como regular. Sin embargo mediante la ficha de observación que se efectuó en esta investigación se pudo comprobar que la institución no posee una excelente infraestructura, pero se pudo detectar que está en proceso de mejoramiento, ya que es importante para ellos brindar un servicio de calidad a los usuarios.

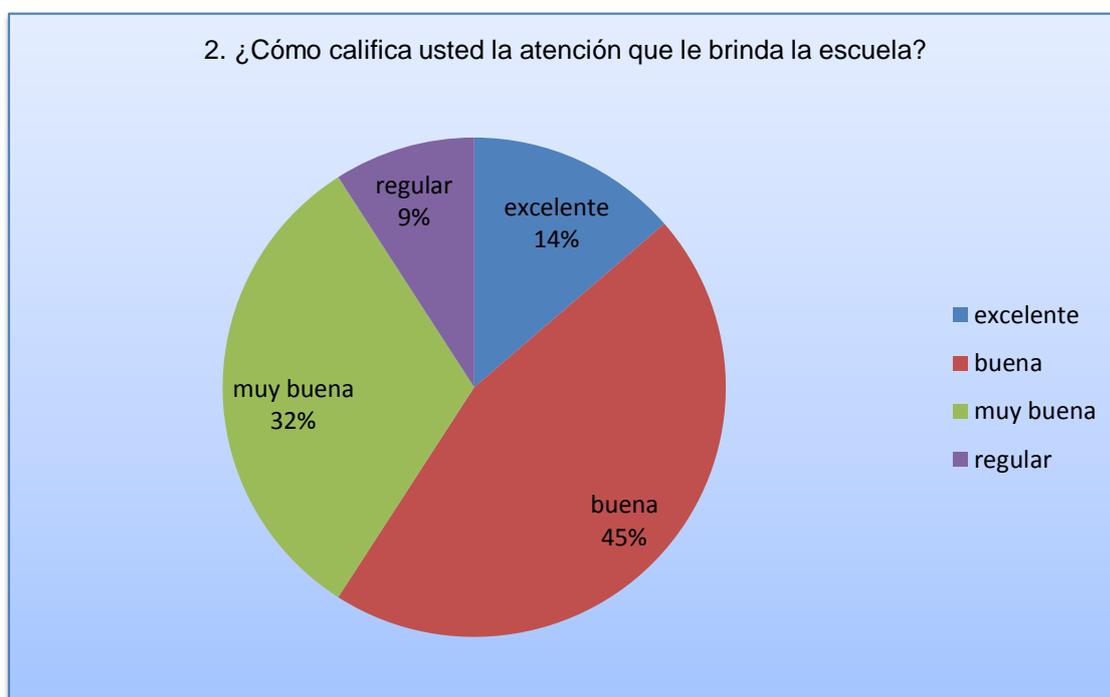
2. ¿Cómo califica usted la atención que le brinda la escuela?

Tabla 13 Atención brindada

Excelente	Buena	Muy Buena	Regular	Total
3	10	7	2	22
14%	45%	32%	9%	100%

Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Namó Cacoango

Gráfico 14 Atención Brindada



Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Namó Cacoango

Análisis

El 45% de los representantes encuestados califica la atención que brinda la escuela como buena, el 32% muy buena, el 14% excelente mientras que un 9% regular.

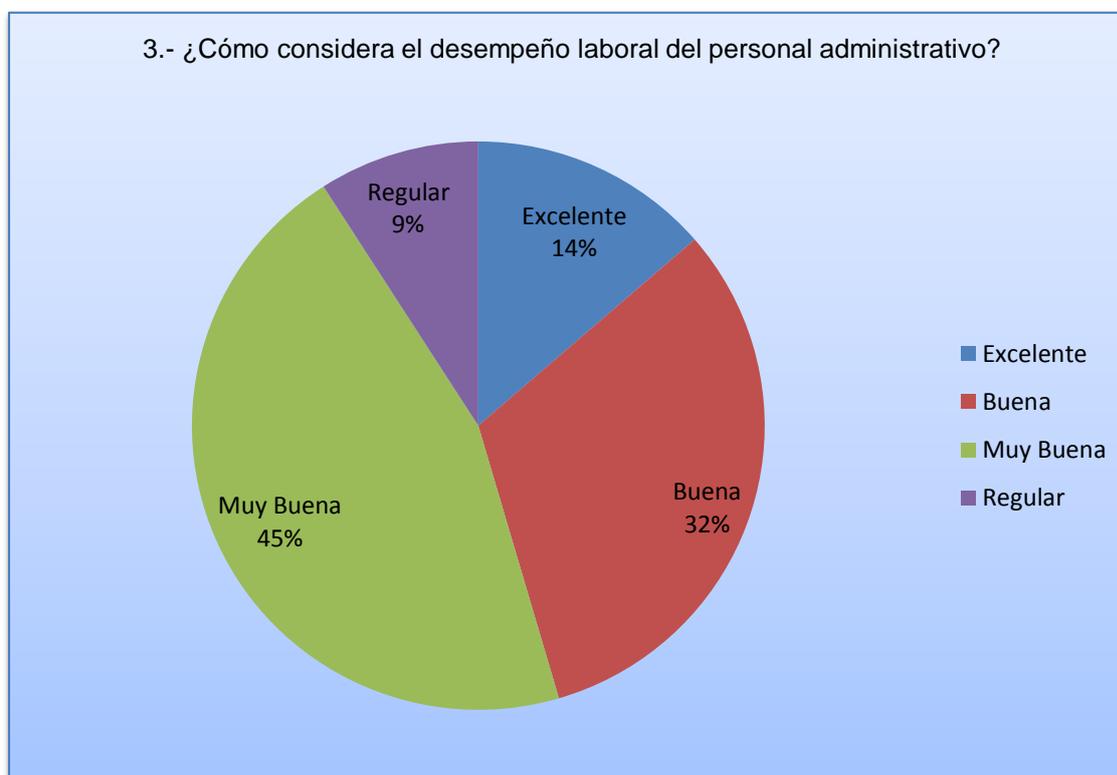
3.- ¿Cómo considera el desempeño laboral del personal administrativo?

Tabla 14 Desempeño laboral del personal administrativo

Excelente	Buena	Muy Buena	Regular	Total
3	7	10	2	22
14%	32%	45%	9%	100%

Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Namó Cacoango

Gráfico 15 Desempeño laboral del personal administrativo



Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Namó Cacoango

Análisis

El 45% de representantes encuestados considera muy buena el desempeño laboral del personal administrativo, el 32 % buena, un 14% considera excelente, mientras que un 9% considera regular.

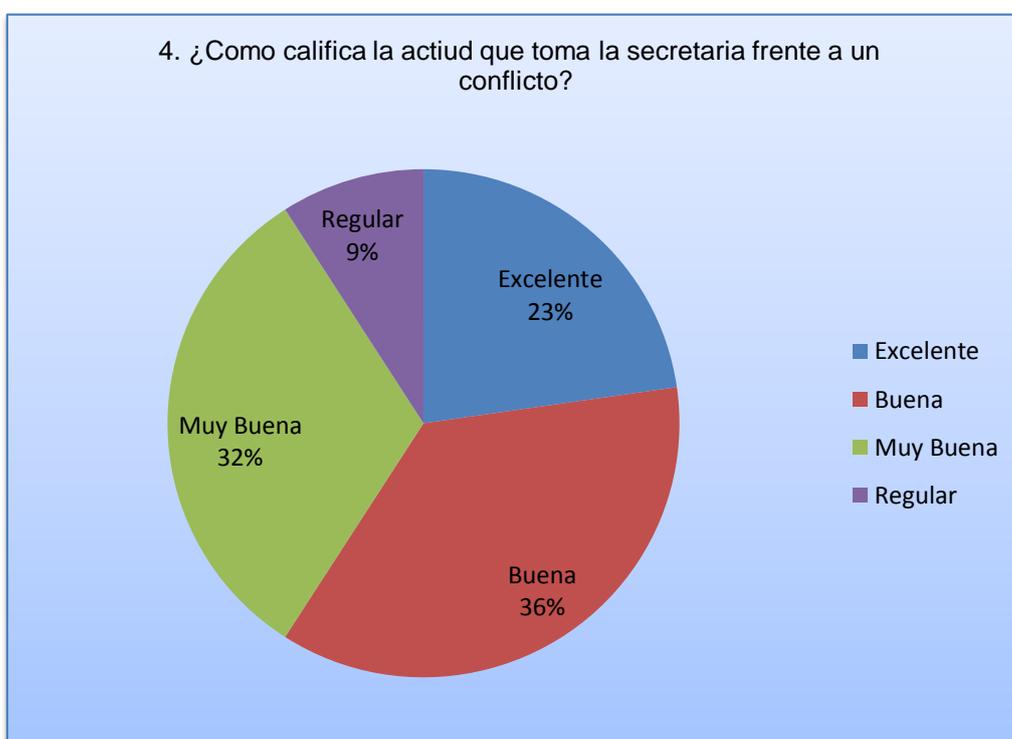
4. ¿Cómo califica la actitud que toma la secretaria frente a un conflicto?

Tabla 15 Actitud de la Secretaria

Excelente	Buena	Muy Buena	Regular	Total
5	8	7	2	22
23%	36%	32%	9%	100%

Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Gráfico 16 Actitud de la Secretaria



Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Análisis

El 36 % de representantes encuestados califica de buena la actitud que toma la secretaria frente a un conflicto, el 32% muy buena, el 23% excelente, mientras que el 9% regular.

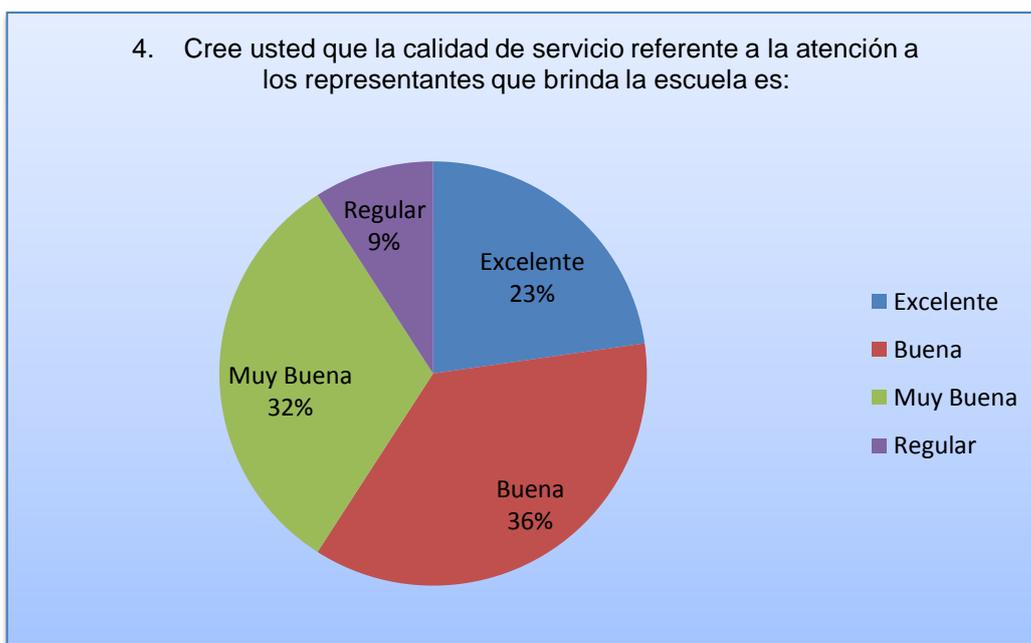
5. Cree usted que la calidad de servicio referente a la atención a los representantes que brinda la escuela es:

Tabla 16 Calidad de Servicio

Excelente	Buena	Muy Buena	Regular	Total
5	8	7	2	22
23%	36%	32%	9%	100%

Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Gráfico 17 Calidad de Servicio



Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Análisis

El 36% de los representantes encuestados creen que la calidad de servicio que brinda la escuela referente a la atención a los representantes es buena, el 32% muy buena, el 23% excelente mientras que un 9% es regular

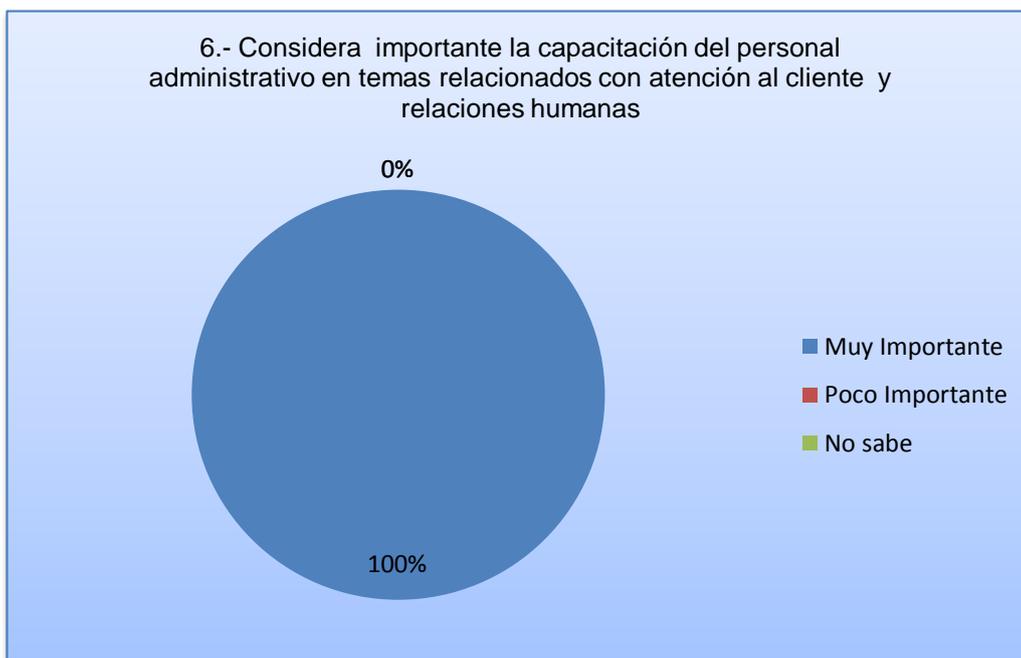
6. ¿Considera importante la capacitación del personal administrativo en temas relacionados con atención al cliente y relaciones humanas?

Tabla 17 Capacitación: Atención al cliente y relaciones humanas

Muy Importante	Poco Importante	No sabe	Total
22	0	0	22
100%	0%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Gráfico 18 Capacitación: Atención al cliente y Relaciones Humanas



Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Análisis

El 100% de representantes encuestados considera muy importante la capacitación al personal administrativo en temas relacionados con atención al cliente y las relaciones humanas.

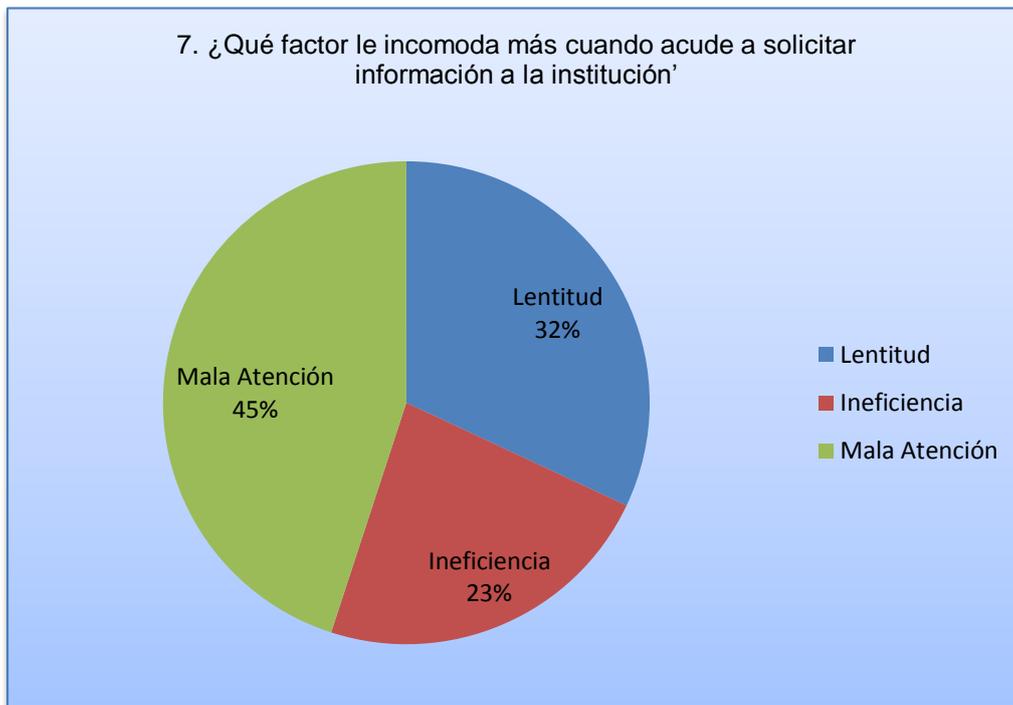
7. ¿Qué factor le incomoda más cuando acude a solicitar información a la institución?

Tabla 18 Solicitud de Información a la institución

Lentitud	Ineficiencia	Mala Atención	Total
7	5	10	22
32%	23%	45%	100%

Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Namo Cacoango

Gráfico 19 Solicitud de Información



Fuente: Encuesta realizada a padres de familia
Elaborado por: María Juana Namo Cacoango

Análisis

El 45% de representantes encuestados manifestaron, unos de los factores que más les incomoda cuando acuden a solicitar información ,es la mala atención, mientras que un 32% la ineficiencia, seguido de un 23% la lentitud.

**Entrevista realizada a la Directora de la Escuela
Particular Mixta Pablo Palacio**

Objetivo: Conocer la forma como se gestiona los documentos en la institución y la atención que brinda a los usuarios, mediante las siguientes preguntas:

Entrevista realizada a: Lcda. Bertha T. F

Cargo: Directora

1.- ¿Cuánto tiempo tiene ejerciendo la profesión de directora?

Ejercer la función de directora desde hace 12 años

2.- ¿La escuela tiene los equipos tecnológicos necesario para realizar trabajos administrativos y educativos?

La escuela si tiene los elementos necesarios para realizar trabajos administrativos y educativos.

3.- ¿considera usted que la escuela ha evolucionado los últimos años y en qué aspecto?

Si, en el aspecto de la incrementación de estudiantes cada año, ya que brindamos una educación de calidad, una educación acorde al bolsillo de los padres de familia.

4.- Usted considera que los padres de familia merecen tener una atención de calidad, calidez.

Si, merece una atención de calidad y calidez, ellos son nuestros patrones, mediante ellos podemos ampliar nuestra institución, contratar más docentes, sobre todo brindar a los estudiantes una educación de calidad y a los usuarios una atención eficiente y de calidad.

5.- Existe una buena comunicación entre los padres de familia, docentes y estudiantes.

si existe una buena comunicación con todo el personal de la institución y también con los padres de familia, debemos recordar que la comunicación es la base principal para una buena organización.

6.- ¿Qué tipo de medios utiliza usted para comunicar con los padres de familia y docentes?

Para poder comunicarnos con los padres de familia utilizamos el diario escolar del estudiante, correo electrónico, y el personalizado, es decir van directamente a preguntar cómo le está yendo a su hijo en la escuela.

Con los docentes y personal administrativo utilizo el memorando, circulares, correo, correo electrónico.

7.- ¿Qué función cumple la secretaria a su cargo?

En la institución cumple algunas funciones tal como es, atender a los padres de familia, realizar memos, circulares, archivar documentos, organiza reuniones, cobro de pensiones, etc.

8.- ¿Cumple eficientemente la secretaria du trabajo?

Ella no tiene el título de secretaria ejecutiva, por lo tanto se le complica realizar trabajos eficientemente. Desconoce técnicas para archivar documentos.

9.- ¿Qué tipo de capacitaciones recibe el personal administrativo y docentes?

Al final de cada año se envía a cursos de capacitación en referencia a las planificaciones del sistema educativo, existen editoriales que brindan este tipo de capacitaciones.

**Entrevista realizada a la Secretaria de la Escuela
Particular Mixta Pablo Palacio**

Objetivo: Conocer la forma como se gestiona los documentos en la institución y la atención que brinda a los usuarios, mediante las siguientes preguntas:

Entrevista realizada a: Juliana Z.

Cargo: Secretaria

1.- ¿La escuela tiene espacio disponible para almacenar los documentos?

No disponible de espacio e incluso el área donde laboro es pequeño y no se puede tener muchos documentos ahí, pero como esta en remodelación esperamos que al menos esta área la amplié.

2.- ¿Alguna vez se le ha extraviado documentos de mucha importancia?

Si, varias veces se me han extraviado, pero uno siempre hay que ser cautelosa, lo guardo en un pen drive.

3.- ¿Usted como secretaria de la institución ha recibido algún tipo de capacitación?

Nunca he asistido a capacitaciones de ninguna tema específicamente, Solamente al final del año vienen a la institución proveedores para indicarnos sobre los libros que deberíamos utilizar para el nuevo periodo lectivo.

4 ¿Usted tiene conocimiento de básicos de archivos?

No, soy bachiller en Informática, por lo tanto no tengo conocimiento en archivo pero trato de dar lo mejor de mí.

5.- ¿ha tenido algún conflicto con los padres de familia?

Si he tenido inconvenientes, pero debo saber comportarme ya que ellos se merece respeto, además nunca debo olvidar que ellos son nuestros patrones como dice la directora, ya que a través de ellos la escuela sigue activa.

6.- ¿Qué es para usted la calidad, calidez en la institución educativa?

Es brindar un buen servicio, a la brevedad posible.

7.- ¿El personal brinda una atención personalizada a los usuarios?

Por supuesto siempre hemos tratado de dar lo mejor de nosotros.

8.- ¿se considera eficiente en su labor?

Si me considero eficiente a pesar de no tener nociones en archivo, siempre trato de averiguar y ponerlo en práctica y así cada día mejorar.

9.- ¿Usted tiene o la institución le ha sugerido algún manual para archivar documentos?

No tengo y la institución tampoco me ha dado algo, yo sigo mis propios códigos sin seguir las reglas archivísticas.

10.- ¿Qué sugerencia daría usted a la directora para mejorar?.

Le sugiriera capacitarnos constantemente en temas muy importantes como atención eficaz a los usuarios, uso de las tics, como resolver conflictos, relaciones humanas, técnicas de archivos etc. Son temas muy primordiales ya que a diario se recibe a padres de familia, más que todo hay que brindar un buen servicio.

Ficha de Observación

Datos informativos

Nombre de la Investigadora: María Juana Ñamo Cacoango

Nombre de la institución: Escuela de Educación Básica Particular Pablo Palacio

Dirección de la Institución: Callejón Parra entre la P y la N del suburbio de la ciudad de Guayaquil

Si	No	Excelente	Muy buena	Buena	Regular
1	2	3	4	5	6

N°	Infraestructura de la institución	Valoración					
		1	2	3	4	5	6
1	Estado actual de la infraestructura de la escuela.				x		
2	Dispone de espacio para transmitir información a los usuarios.		x				
3	La infraestructura de los pisos está en buen estado.					x	
4	Existe buena ventilación e iluminación en los curso y área administrativa	x					
5	Estado de los servicios higiénicos para el estudiantado y personal de la institución.				x		
6	Existe un área disponible para la sala de profesores.		x				
7	Estado actual del laboratorio de computación.					x	
8	El mobiliario de los estudiantes es:					x	
	Desempeño laboral						
9	Tiene conocimiento técnicos para realizar las tareas encomendadas		x				
10	Dispone de espacio suficiente para desempeñar su labor		x				
11	La calidad de trabajo que realiza es:						
12	Tiene iniciativa para realizar su trabajo	x					

13	Existe buena ventilación e iluminación en su área		X				
14	Se integra con facilidad a su trabajo	X					
15	cumple con responsabilidad los trabajos que se les asigna	X					
16	Comete errores en su trabajo.	X					
17	El equipo de oficina con el que trabaja está en buen estado	X					
18	Tiene don de mando	X					
19	El archivos que maneja es					X	
Comunicación							
20	La comunicación que se percibe dentro de la institución es					X	
21	Existe buena comunicación con la comunidad educativa	X					
22	Resuelven los problemas de manera rápida y oportuna					X	
23	La información que brindan es					X	
24	Saben escuchar con frecuencia las quejas y reclamos de la comunidad educativa	X					
Archivo							
25	El archivo que se maneja en la institución está en orden		X				
26	Existe manual de archivo en la institución		X				
27	Tiene conocimientos acerca del manejo de archivos o técnicas de archivos		X				
28	Existe alguna normas o reglas de archivos que utilizan		X				
29	La gestión de documentos que se maneja en la institución es :					X	
30	La institución cuenta con espacio disponible para la conservación de los documentos		X				

Análisis de la ficha de observación

En la actualidad la escuela está en proceso de mejoramiento con respecto a la infraestructura, ellos consideran que los usuarios son importantes, por lo tanto se merecen que le brinden un mejor servicio.

Además se observó que el departamento administrativo es muy pequeño, solamente cuenta con un archivador, no disponen de sala de profesores para llevar a cabo las reuniones.

El desempeño laboral de las secretarías que laboran en esa área es bueno, a pesar de no tener el espacio adecuado para efectuar sus labores. Siempre están activas y tiene la iniciativa para realizar sus trabajos

Mantiene buena comunicación con la comunidad educativa, sobre todo resuelven los problemas de la manera rápida y a su vez escuchan las quejas de los usuarios.

Con respecto al archivo no existe un manual o reglas para archivar dichos documentos por lo tanto la gestión de documentos que mantiene la institución debe ser mejorada mediante capacitaciones.

3.9 Conclusiones Preliminares

El 100% de los docentes encuestados indicaron tener espacio suficiente para almacenar y guardar documentos, sin embargo mediante la ficha de observación se pudo detectar que no posee el espacio indicado para almacenar dichos documentos. Además consideran importante la capacitación al personal administrativo en temas de organización y gestión de documentos, en la cual se pueda proporcionar información de manera rápida y oportuna a los usuarios

Cabe resaltar la importancia de los archivos en físico y computarizado, por lo cual ellos consideran importante las dos funciones al momento de archivar documentos. La institución ha implementado el sistema quipux, pero indicaron desconocer ese sistema.

Un 36% de padres de familia encuestados indicaron que es excelente la infraestructura de la institución, sin embargo, mediante la ficha de observación se evidencio lo contrario.

Además consideran que el personal administrativo de la institución - en especial la secretaria, ya que se mantiene en contacto con ellos- , se debe capacitar en atención a los usuarios y relaciones humanas. Es importante resaltar que el cliente principal de la institución es el padre de familia y estudiantes.

La propuesta presentada a continuación sobre técnicas de archivos, para el personal administrativo de la institución en la cual se pretende actualizar conocimientos y en la cual podrá adquirir habilidades y destrezas en la gestión de documentos, para que puedan brindar un servicio de calidad y calidez a los usuarios.

CAPÍTULO IV

4.1 Título de la Propuesta

Módulos de capacitación al personal administrativo en técnicas básicas de archivos para la atención a los usuarios en la escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil

4.2 Justificación de la Propuesta

El proyecto de investigación realizado en la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil ubicada en 2do callejón 25 entre la P y la N; se pretende realizar capacitaciones en temas de archivos en la que se lograra solucionar problemas en la gestión de documentos que mantiene el personal administrativo.

Actualmente el Gobierno Nacional ha propuesto implementar el sistema de Gestión Documental en las entidades pública con la finalidad de mantener un registro adecuado de información. No todas las entidades tienen la capacidad de implementar este sistema ya sea por algunos aspecto como el factor económico, falta de persona especializada en el manejo del programa, poca capacitación en el sistema, espacio adecuado para el programa.

En toda institución es muy importante la organización de la gestión de los documentos, ya que nos permite acceder con facilidad a los archivos que existen en la institución y a su vez permite brindar información de manera eficiente y eficaz a los usuarios de la identidad.

Estos módulos de capacitación serán una guía para el personal administrativo y docentes que laboran en institución, contiene conceptos básicos de archivos por

lo cual será de fácil comprensión, al final de esta capacitación podrán desarrollar habilidades y destrezas, actitudes y aptitudes.

4.3 Objetivo General de la Propuesta

- Proporcionar al personal administrativo módulos de capacitación en técnicas básicas de archivos para brindar una atención adecuada a los usuarios en la escuela particular mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil.

4.4 Objetivos específicos de la propuesta

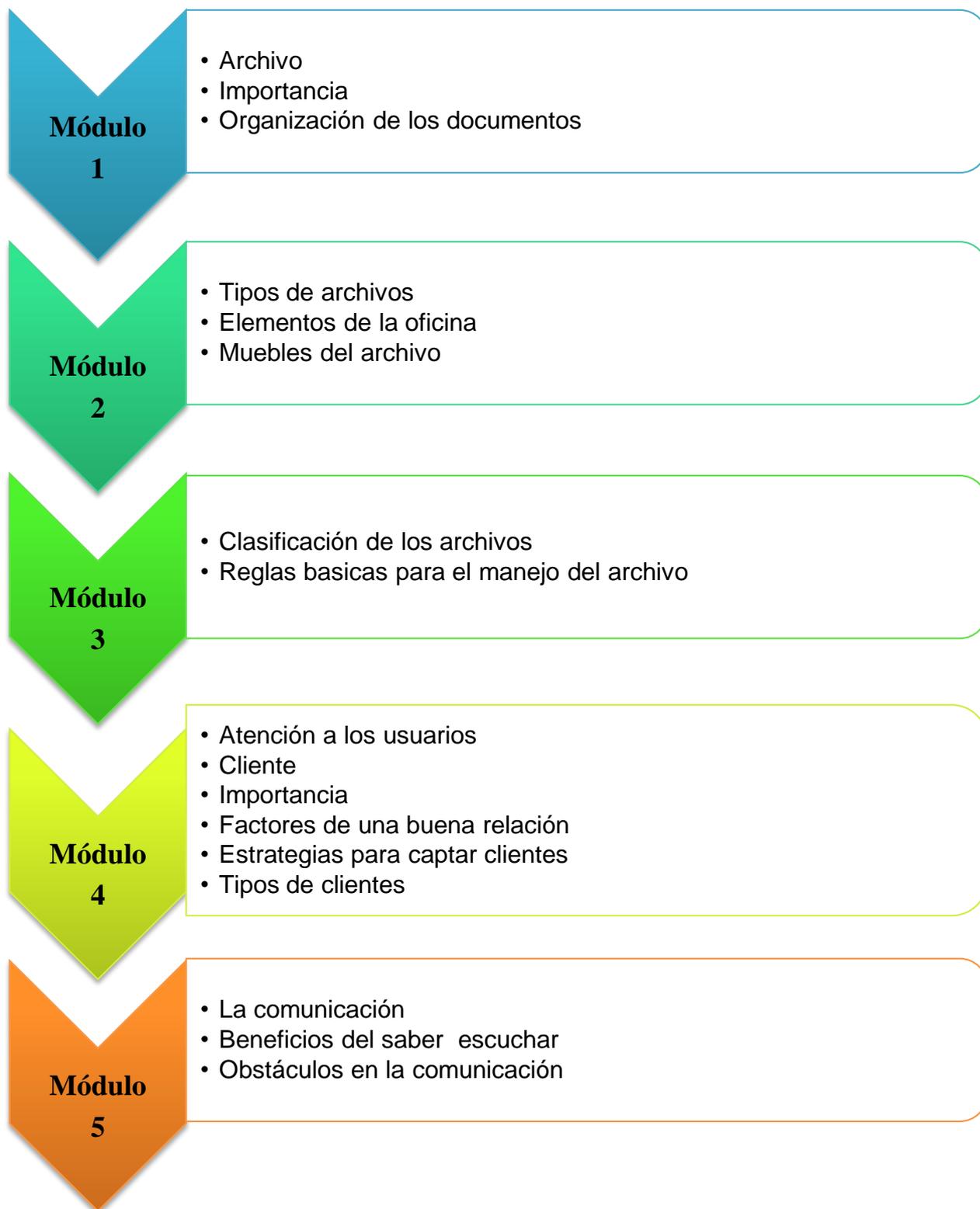
- Mejorar el proceso de la atención usuarios en la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil en el año 2016.
- Lograr que el personal administrativo conozca la importancia del buen manejo de archivo para brindar una adecuada atención a los usuarios.
- Elaborar módulos que direccionen el proceso de la capacitación.

4.5 Listado de los contenidos y esquema de la propuesta

Listado de contenidos

- Módulo 1: Archivo
- Módulo 2: Tipos de archivos
- Módulo 3: Clasificación de los archivos
- Módulo 4: Atención a los usuarios
- Módulo 5 : La Comunicación

4.6 Flujo de la propuesta



4.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para la realización de este proyecto se procedió de la siguiente manera:

1. Se solicitó autorización a la directora de la escuela Lcda. Bertha Fray Tapia para realizar encuesta a los docentes, personal administrativo y padres de familia de la escuela particular mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil.
2. Se realizó una entrevista a la directora con la finalidad de saber el manejo de documentos que realizan el personal de la institución.
3. Con las informaciones obtenidas se pudo constatar algunos desconocimientos en técnicas básicas de archivos por lo cual es importante la capacitación del personal de la institución en técnicas de archivos para brindar una buena atención a los clientes.

4.8 Módulo de Capacitación en Técnicas de Archivos

Objetivo: Realizar módulo de capacitación en Técnicas básicas de Archivos dirigido al personal administrativo para mejorar la atención a los usuarios en la Escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil

MES: ABRIL DEL 2017

FECHA	DURACION	TEMAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN
	1H 00	Archivos	Inicio del módulo: Dar la bienvenida y saludar a los asistentes. Realización de una dinámica. Explicación del tema	Computadora, proyector, pizarrón, marcadores, pen drive, hojas, carpetas	Lluvias de ideas referente al archivo
	1H 00	Tipos de archivos	Inicio del módulo: Dar la bienvenida y saludar a los asistentes. Realización de una dinámica. Lluvia de preguntas. Exposición del tema	Computadora, proyector, pizarrón, marcadores, pen drive,	Mapas conceptuales
	1H 30	Clasificación de los archivos	se realizara ejercicios de la actividad junto con un crucigramas	Computadora, proyector, pizarrón, marcadores, pen drive, diapositivas	Taller de evaluación
	1H 00	Atención a los usuarios	Se utilizara un video de atención al cliente para luego ser socializado en la cual los asistentes podrán expresar sus opiniones.	Lápiz, plumas, Computadora, Proyector, Pizarrón, Pen drive, diapositivas	Elaboración de un taller
	1H 00	Comunicación	Lluvias de ideas acerca de la importancia de la comunicación	Computadora, proyector, pizarrón, marcadores, pen drive, hojas A4, Lápices, borrador, carpetas	Realización de un sketch



**MÓDULO DE CAPACITACIÓN EN
TÉCNICAS BÁSICAS DE ARCHIVO**



**ESCUELA PARTICULAR MIXTA
PABLO PALACIO**

2016- 2017

MÓDULO 1

- ❖ Archivo
- ❖ Importancia de un archivo
- ❖ Funciones del Archivo
- ❖ Organización Eficiente
- ❖ Organización de los documentos

MÓDULO 3

- ❖ Clasificación de los archivos
- ❖ Reglas básicas para el manejo de archivo
- ❖ Ejercicio de actividad

MÓDULO 5

- ❖ La comunicación con el cliente
- ❖ Beneficios del saber escuchar
- ❖ Aspectos a tener en cuenta en la comunicación
- ❖ Obstáculos en la comunicación

MÓDULO 2

- ❖ Tipos de archivo
- ❖ Elementos de la oficina
- ❖ Materiales para el archivo

MÓDULO 4

- ❖ Atención a los usuarios
- ❖ Cliente
- ❖ Importancia del cliente
- ❖ Que buscan los cliente cuando acude a una institución
- ❖ Atención a los usuarios
- ❖ Factores de una buena atención
- ❖ Estrategias para captar clientes
- ❖ Excelencia en el servicio al cliente
- ❖ Perfil de una persona para la atención al cliente
- ❖ Tipos de clientes
- ❖ Actividades a realizarse

Módulo N°1 Archivo

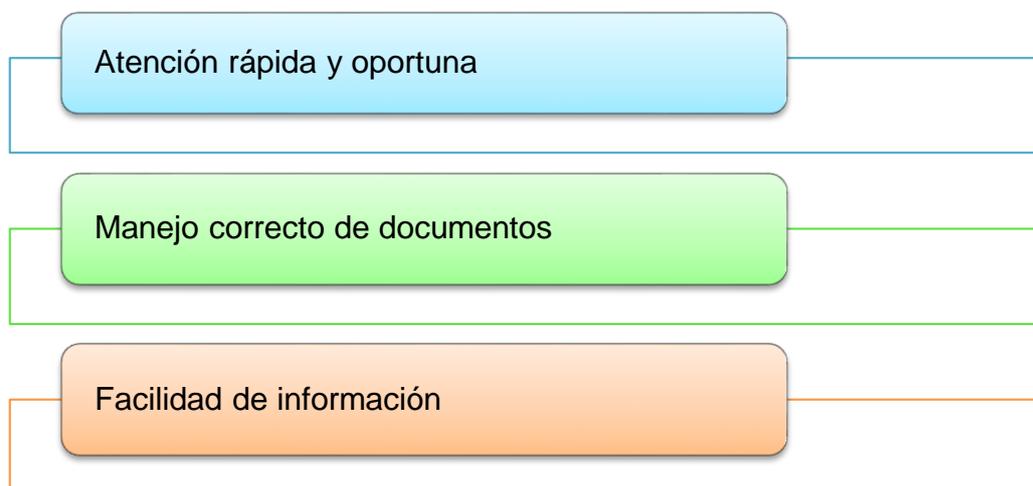
¿Qué es un Archivo?

Son conjuntos de documentos emitidos por entidades públicas y / o privadas cuyas informaciones deben estar ordenadas, clasificadas para su fácil manejo en la cual permitirá brindar información a la comunidad. Por ejemplo, las facturas se debe archivar por fechas, los clientes se archivan por orden alfabéticos, es decir hay que tener una adecuada ordenación de documentos



También pueden ser denominadas archivo aquel lugar donde se almacena los documentos, además un archivo bien organizado nos permite:

Gráfico 20 Archivo



Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Un archivo se genera cuando entra en funcionamiento una actividad (económica o administrativa). Unas de las funciones principales de la secretaria o persona encargada del departamento es mantener al día los archivos que se ejecutan en la institución por lo tanto estos deben estar bien organizados para su uso.

Importancia de un archivo

El archivo en las organizaciones es importante porque se almacenan documentos valiosos, en la cual contiene informaciones tales como: registro de la entidad, solicitudes, registro de estudiantes, legalización etc. Puede ser considerada como el centro de información. Además cumple una serie de obligaciones como las tributarias, municipales, legales, pagos al personal, saber cuántos empleados tiene la empresa, etc.

La importancia del archivo radica en la ordenación que se efectúa a los documentos. Es importante porque:

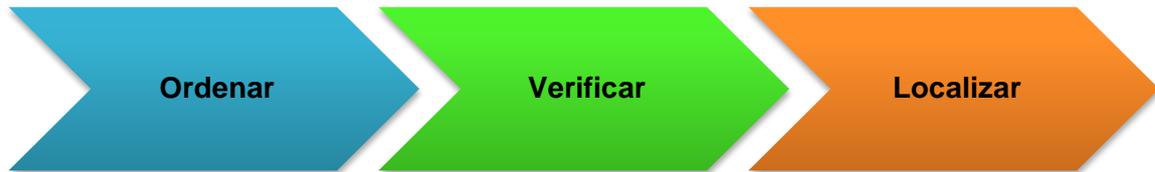
- ✓ Ahorra tiempo en hallar los documentos para quien lo solicite.
- ✓ Beneficia al usuario, pues brinda atención rápida y eficiente.
- ✓ Facilita el acceso a los documentos y a la información de manera rápida y sencilla
- ✓ Refleja una buena organización en la institución

También es importante:

- ✓ Para la buena gestión administrativa
- ✓ Para la comunidad y estado
- ✓ Para la Investigación, el desarrollo científico y tecnológico
- ✓ Para el fomento de la cultura e identidad nacional
- ✓ Para el desarrollo económico y social

Funciones del archivo

Gráfico 21 Funciones del archivo



Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

- ✓ Administrar los documentos para una búsqueda fácil y eficiente
- ✓ Verificar la conservación de los documentos
- ✓ Asegurar la localización y envío de los documentos emitidos por las instituciones

Organización eficiente

Para que una institución pueda cumplir con eficiencia en la gestión de documentos es necesario que tenga en su oficina lo siguiente:

- ✓ Normas o manual de archivos que les permita hallar información de forma rápida y sencilla.
- ✓ Crear un índice donde refleje el contenido de los documentos que se va a archivar.
- ✓ Instalaciones adecuadas para la conservación y uso de los documentos



Normas o manuales de archivo: servirán de guía para los procedimientos de documentos que se lleva en la empresa. El manual debe ser revisado constantemente

para modificar los cambios que se ejecuta, además será de apoyo para aquel personal que entre a laborar a la institución, en el departamento administrativo,

por lo tanto debe ser distribuido a todo el personal encargado del departamento administrativo.

Índices: al tener un índice, como portada principal del archivo será de gran utilidad, pues nos permite encontrar con facilidad la información que estamos buscando. Es importante escribir con un lenguaje claro y sencillo para su fácil comprensión.



Instalaciones adecuadas: es importante tener el equipo y espacio necesario para la conservación de los documentos.

Organización de los documentos

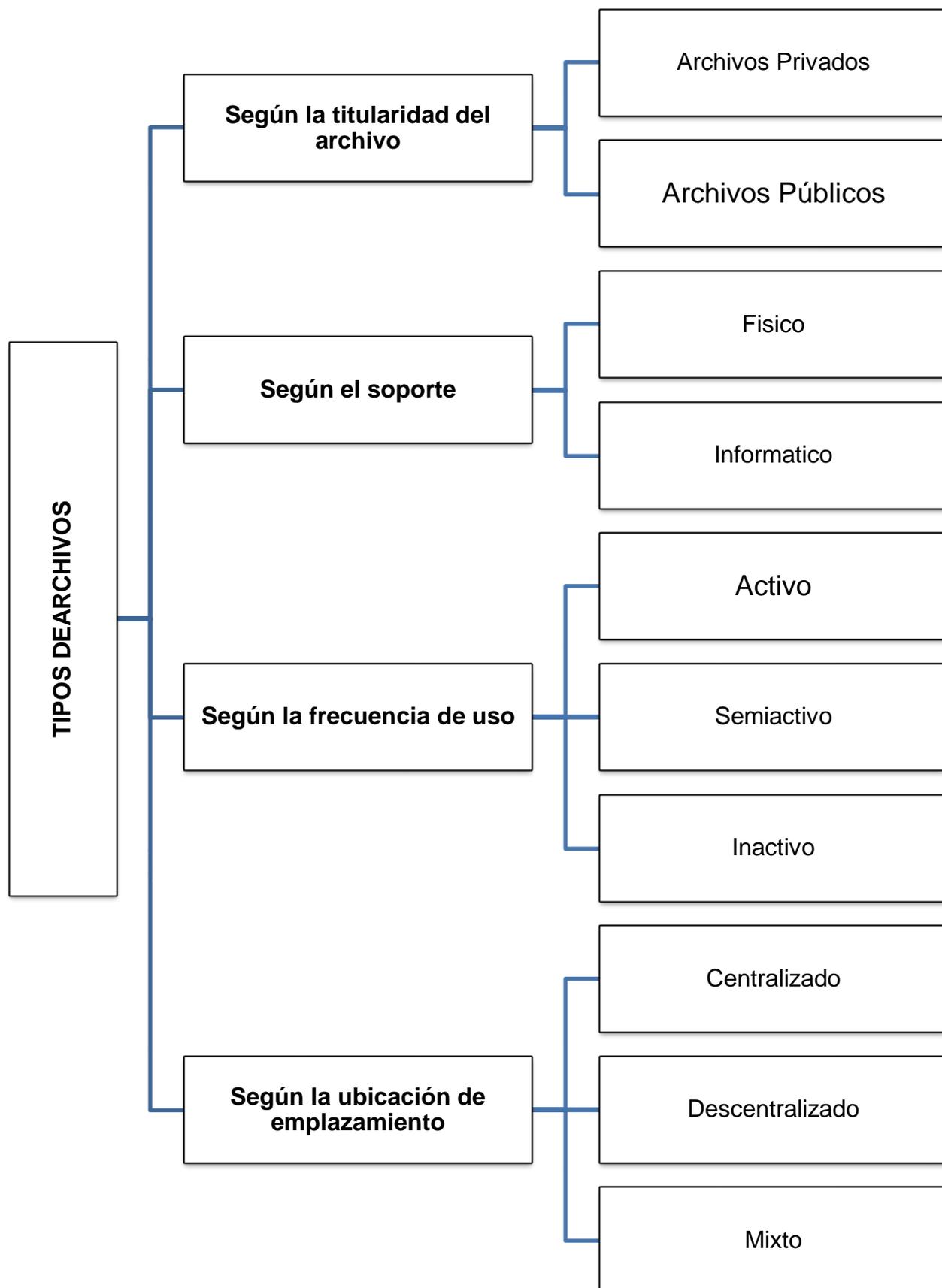
Son procesos administrativos que consiste en ordenar, clasificar y signar los documentos de las instituciones

Clasificar documentos: significa separarlos en clases o grupos.

Ordenar documentos: significa relacionar los elementos de acuerdo al sistema de archivos: alfabético, numérico, cronológico, asuntos etc.

Signar documentos: es colocar un código a cada documento para su fácil manejo.

Módulo N° 2: Tipos de Archivo



Según la titularidad de archivo

Archivos públicos: son aquellos documentos que se tiene acceso los usuarios para sus constantes usos.

Archivos privados: Son aquellos documentos privados realizados por personas naturales o jurídicas.

Según el soporte

Físico: son aquellos documentos cuyas informaciones se almacenan de forma física.

Informático: consiste transformar de archivo físico al electrónico para luego ser manipulado mediante un ordenador

Según la frecuencia de uso

Activo: son aquellos documentos vigentes en la institución, es decir su uso son constantes, en la cual es importante tener la vista para sus disposición inmediata.

Semiactivo: son aquellos documentos de poca frecuencia en la cual su consulta va disminuyendo por lo tanto pasa a archivarse.

Inactivo o definitivo: es el último proceso de los documentos, es decir su etapa ha finalizado por lo tanto obtiene un valor histórico en la que su consulta pasa para la investigación futura.

Según la ubicación o emplazamiento

Centralizado: Son aquellos archivo que se encuentran ubicados en un solo lugar, ya que necesita centralizarse todos los documentos de una organización

Descentralizado: Consiste en almacenar los archivos en diferentes parte de la empresa.

Mixto: cuando un archivo posee un archivo central y varios centralizados controlados bajos una normativa.

Elementos de la oficina

Una oficina es un área de la institución donde se realiza varios trabajos, como el de procesar información para luego tomar decisiones.

Además es la imagen de la institución ante los clientes, los visitantes y la competencia, por lo tanto la oficina debe tener el espacio, la iluminación y los equipos de oficinas necesarios para cumplir a cabalidad los trabajos y atender adecuadamente a los usuarios

La correcta organización de las oficinas incide en el buen funcionamiento y a su vez mejora la eficacia del trabajo.

Gráfico 22 Círculo Vicioso de la oficina



Elaborado por: María Juana Ñamo Cacoango

Uno de los problemas más comunes que se presenta en las oficinas son las pérdidas, acumulación y reproducción innecesaria de documentos, por lo tanto esto se convierte en un círculo vicioso.

¿Por qué un círculo vicioso?

Porque no existe un control adecuado de documentos, por parte de las personas encargadas.

A medida que ingrese información a la empresa, es necesaria archivarla inmediatamente, así evitaríamos el círculo vicioso en la oficina.

Materiales para el archivo

Existe diversos tipos de archivadores en el mercado, esto depende de las necesidades y del tamaño de la empresas, por lo tanto es conveniente asegurar el tipo de archivo que se utilizara en la oficina.

Tenemos los siguientes:

Archivador vertical:

Este tipo de archivo es ideal para archivar los documentos de gran magnitud que se efectúa en la institución.

Son gabinetes cerrados y resistentes e incluso contra el fuego.



Proveen cerraduras con llave o combinación numérica

Archivos laterales



Los rótulos de este archivador se colocaran a los costados, por los general se utilizan códigos de color para facilitar la información.

Estos tipos de archivadores son más utilizados en los hospitales, compañías de seguros, etc.

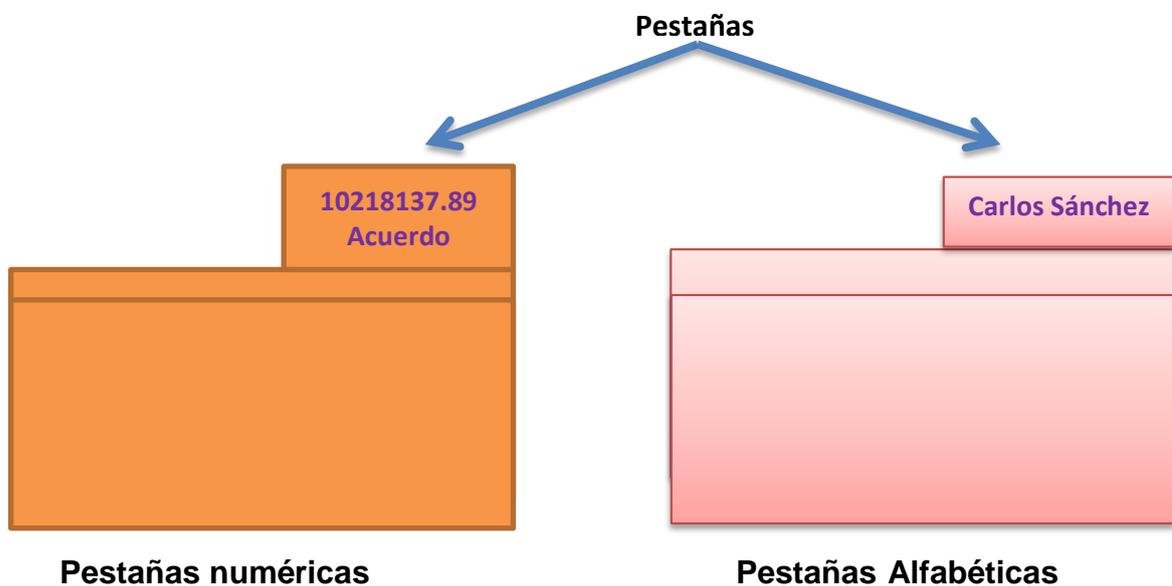
Carpetas

Existe diversas clases de carpetas en el mercado como: plástica, de manila o cartulina de diferente grosor, así mismo una variedad de colores, que permitirán distinguir de una con la otra.

Servirán para guardar documentos como registros de estudiantes, matriculas, notificaciones, circulares, memorandos.



Pestañas: se encuentra ubicado en la parte superior de la carpeta, sirve para colocar el nombre de la carpeta o puede ser reemplazado por números.



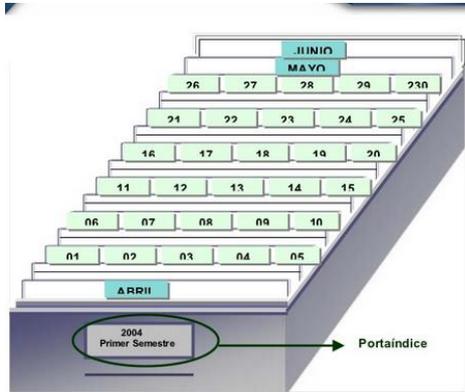
Bandejas:



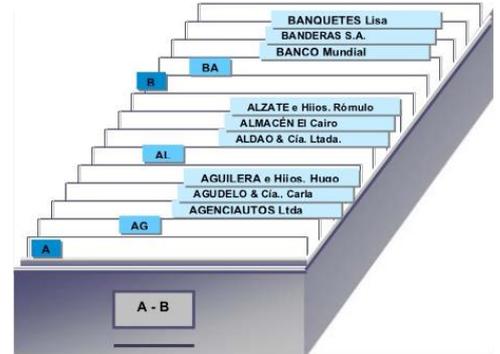
Son utilizadas constantemente para guardar documentos, debe estar a la mano para poder hacer los registros necesarios como por ejemplo: entrada y salida de personal de la institución, hojas de asistencias, hojas de trámite.

Cabe destacar las importancias de los materiales de oficina para la labor que se desarrolla en las empresas.

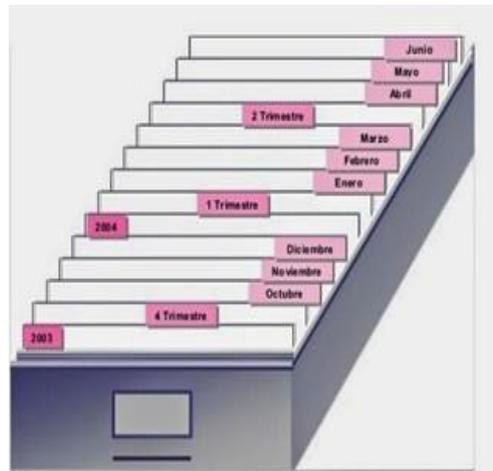
Módulo N° 3 Clasificación de los archivos



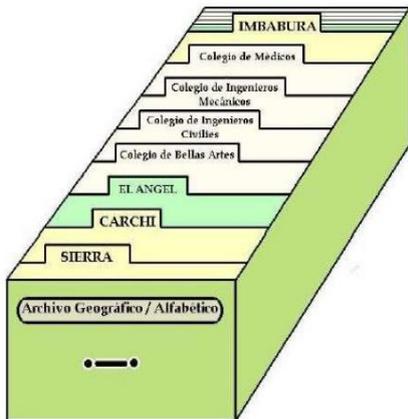
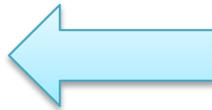
Sistema Numérico



Sistema Alfabético



Sistema por Asuntos



Sistema Geográfico

La clasificación de los documentos es la base principal del sistema de archivo, por lo cual si estos no están bien distribuidos sería dificultoso saber qué tipo de información o datos necesita la empresa.

Para poder clasificar lo primero que se hace es codificar, cuyo objetivo será distribuir por categoría los documentos para de esa manera diferenciarlo entre sí. Se codifica asignando números, letras u otros símbolos a los documentos, esto va acorde al tipo de empresa y departamentos.

Para clasificar los documentos se utiliza los sistemas:

- Alfabético
- Numérico
- Geográfico
- Cronológico
- Por asunto

Por lo general la más utilizada en las instituciones son el sistema alfabético y numérico.

Sistema alfabético: este sistema consiste en ordenar alfabéticamente los nombres, es el más utilizado en las instituciones por lo que es fácil de comprender y aplicar.

Ejemplo:

- Álvarez
- Bustamante
- Caicedo
- Banco de Pichincha
- Claro
- Dismuvisa

Sistema numérico: este sistema consiste en colocar números en cada documento, se lo realiza por orden de llegada o edición.

Ejemplo: Comprobante de Retención N° 290

Comprobante de Retención N° 291

Sistema geográfico: se basa en el orden alfabético de las provincias, regiones, territorios, etc.

Ejemplo:

- Guayas
- Daule
- Durán
- Salitre

Sistema por asuntos: este sistema consiste en el asunto tratado de los documentos, es decir tiene una relación directa entre si

Ejemplo:

- Financiero
- Retenciones
- Pólizas
- Letras de cambio

Sistema Cronológico: se lleva tomando en cuenta la fecha de expedición de los documentos.

Cliente	Fecha de Vencimiento de la póliza
Ing. Lourdes Vera	04 de enero de 2015
Abg. Oswaldo Castro	19 de febrero de 2015
Lic. Bertha Cedeño	5 de marzo de 2015

Reglas básicas para el manejo de archivo

➤ Regla N° 1 Nombres de Individuos

Para personas naturales

Consiste en ordenar por orden alfabéticos los nombres por unidades, es decir primeros se coloca el apellido seguido de una coma (,) luego los nombres.

Los nombres de las personas se dividen en dos unidades: Apellidos (primera unidad) y los Nombres (segunda unidad). Cada unidad está compuesta por elementos



➤ Segunda regla:

Si los nombres tienen la primera unidad se considera la segunda.

Ejemplo:

<p>Carlos Sánchez Castro Andrea Sánchez Castro Luis Antonio Sánchez Castro Magdalena Sánchez Castro Lourdes Keyla Sánchez Castro</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #800000; color: white;"> <th colspan="4" style="text-align: center; padding: 2px;">ORDEN CORRECTO PARA ARCHIVAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 2px;">Sánchez</td> <td style="padding: 2px;">Castro ,</td> <td style="padding: 2px;">Andrea</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Sánchez</td> <td style="padding: 2px;">Castro ,</td> <td style="padding: 2px;">Carlos</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Sánchez</td> <td style="padding: 2px;">Castro ,</td> <td style="padding: 2px;">Lourdes</td> <td style="padding: 2px;">Keyla</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Sánchez</td> <td style="padding: 2px;">Castro ,</td> <td style="padding: 2px;">Luis</td> <td style="padding: 2px;">Antonio</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Sánchez</td> <td style="padding: 2px;">Castro ,</td> <td style="padding: 2px;">Magdalena</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> </tbody> </table>	ORDEN CORRECTO PARA ARCHIVAR				Sánchez	Castro ,	Andrea		Sánchez	Castro ,	Carlos		Sánchez	Castro ,	Lourdes	Keyla	Sánchez	Castro ,	Luis	Antonio	Sánchez	Castro ,	Magdalena	
ORDEN CORRECTO PARA ARCHIVAR																									
Sánchez	Castro ,	Andrea																							
Sánchez	Castro ,	Carlos																							
Sánchez	Castro ,	Lourdes	Keyla																						
Sánchez	Castro ,	Luis	Antonio																						
Sánchez	Castro ,	Magdalena																							

➤ **Tercera regla**

Si los nombres de las personas son iguales, se considera el documento de identidad para poder diferenciarlos.

Ejemplo:

Nombres	cédula de identidad
Ana Beatriz Betancourt Cruz	0979935723
Ana Beatriz Betancourt Cruz	0602289945
Ana Beatriz Betancourt Cruz	0945893488
Ana Beatriz Betancourt Cruz	0698457834

ORDEN CORRECTO PARA ARCHIVAR CON NÚMEROS DE CÉDULAS DE IDENTIDAD				
Betancourt	Cruz ,	Ana	Beatriz,	C.I 0602289945
Betancourt	Cruz ,	Ana	Beatriz,	C.I 0698457834
Betancourt	Cruz ,	Ana	Beatriz,	C.I 0945893488
Betancourt	Cruz ,	Ana	Beatriz,	C.I 0979935723



➤ **Cuarta regla**

Apellidos con prefijo: cuando un apellido lleva un prefijo, este no se toma en cuenta como una unidad separada al clasificarlo, sino que se considera como parte del apellido. Estos prefijos son: d', D', de, del, De, La, Le, etc.

Ejemplo:

ORDEN CORRECTO PARA ARCHIVAR		
Vicente de la Torre Asunción	de la Torre	Asunción, Vicente
Alicia de la Vera Castro	de la Vera	Castro , Alicia
Roberta del Río Sánchez	del Rio	Sánchez Roberta
José Mc Arthur León	MacPherson	Becerra, José
José MacPherson Becerra	Mc Arthur	León, León



➤ **Quinta regla**

Los títulos o grados académicos de los individuos, no se toman en cuenta al clasificar ni al archivar. Cuando las personas son solicitadas por su título, se escribe la final entre paréntesis. Estos títulos o términos se toman en cuenta cuando los nombres son idénticos.

Ejemplo:

Dr. Alberto Acosta Rodríguez
 Ing. Luis Torres Briones
 Abg. Roberto González Picón
 Coronel Roberto González Picón
 Sor Matilde Ruiz López

ORDEN CORRECTO PARA ARCHIVAR		
Acosta	Rodríguez,	Alberto (Dr.)
González	Picón ,	Roberto (Abg.)
González	Picón ,	Roberto (Coronel)
Ruiz	López,	Matilde (Sor)
Torres	Briones,	Luis (Ing.)

➤ **Sexta Regla**

Mujeres casadas: existen dos criterios en los países de habla hispana, el apellido paterno no desaparece, para efectos legales o comerciales, por lo tanto se toma como primer apellido el paterno.

Ejemplo:

Rosana Benítez de Aguilar
 Martha Espinoza de Delgado
 Luisa Villagrán de Soto
 Andrea Sánchez de Gonzales
 Adriana Mendoza de Aguilar

ORDEN CORRECTO PARA ARCHIVAR		
Benítez	de Aguilar ,	Rosana
Espinoza	de Delgado ,	Martha
Mendoza	de Aguilar,	Adriana
Sánchez	de González,	Adriana
Villagrán	de Soto,	Luisa

Ejercicios de Actividades

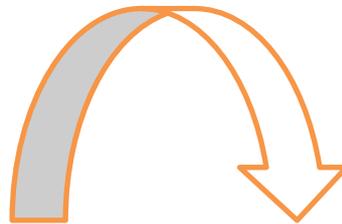
1.- Comercial **ANDRADEZ DIAZ** tiene una cartera de clientes, en el cual se necesita clasificar y ordenar para su correcto archivo.

Pasos a seguir:

- ordenar alfabéticamente
- Ordenar los siguientes nombres colocando el primer apellido, luego el segundo apellido y nombre

Agusto Carlos Roca Peña, Magdalena Valderrama Aroca, Ricardo Velas tegui Briones, Sandro Rojas Cedeño, Víctor Aguayo Pino, Florencia Ronquillo Guerra, Antonieta Espinoza Pumaguayo, Nadia Mendieta Jara, José Santander Mosquera

#	Nombres	Apellidos



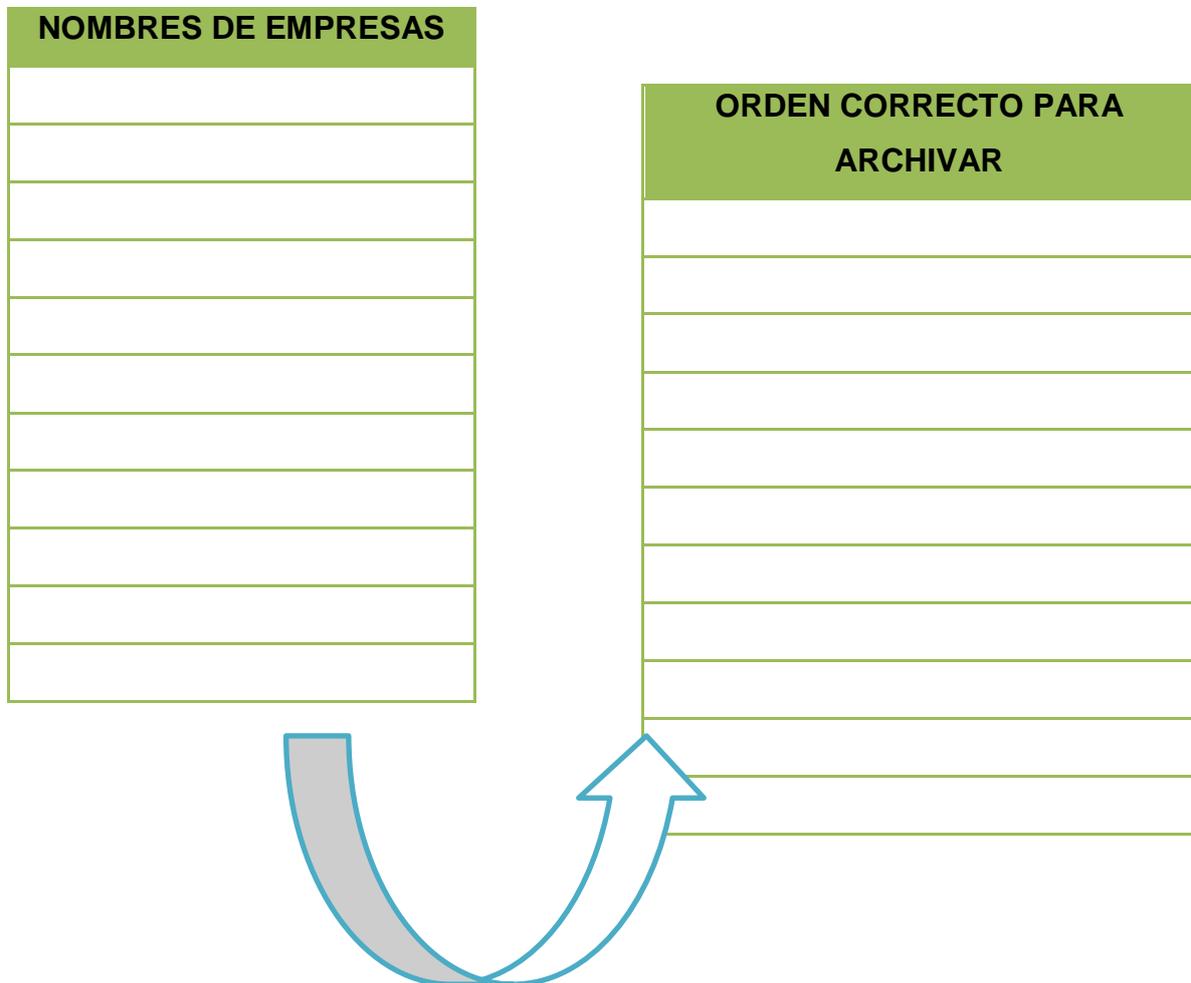
#	Apellidos	Nombres

2.- La empresa DEL VALLE tiene en sus haberes lista de proveedores, en la cual necesita llevar un control adecuados de los documentos que se efectúa.

Pronaca, Dismuvisa, Unilever, Romero Reyes S.A, Toni, Fabril, Industrias Ales, Danec, Industrias Oriental, I.L.E, Jabonería Wilson.

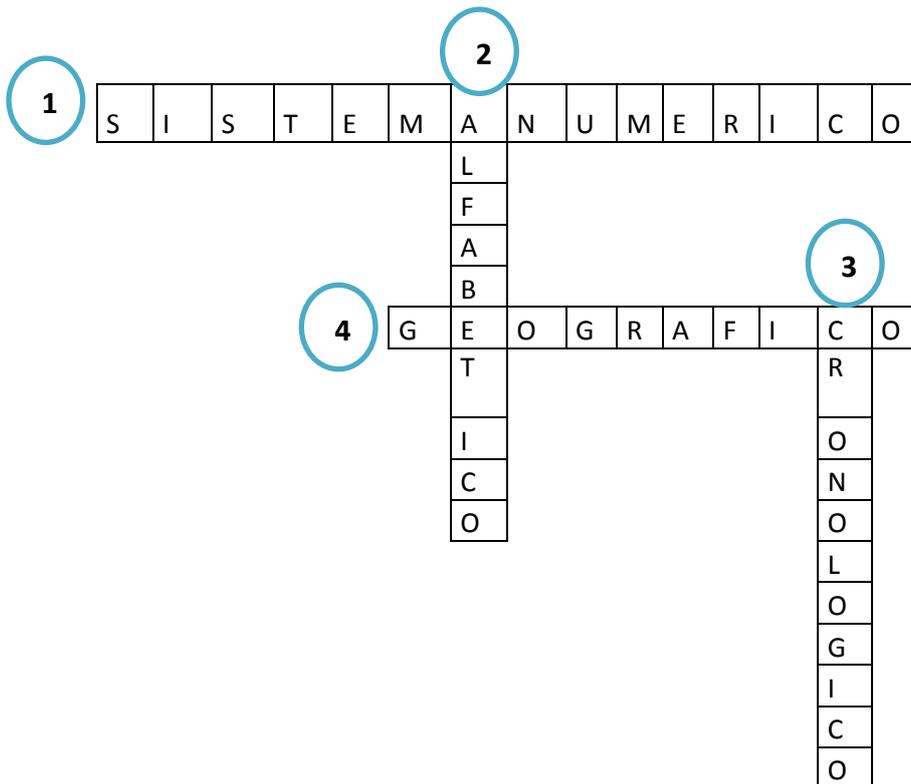
Pasos a seguir:

- ordenarlo alfabéticamente
- Ordenar los siguientes nombres colocando el primer apellido, luego el segundo apellido y nombre



3.- Complete el siguiente crucigrama

- 1.-Consiste en asignar números a los documentos
- 2.- Es el sistema más utilizado en las instituciones
- 3.- Se toma en cuenta la fecha de expedición de los documentos
- 4.- Se coloca los nombres por regiones, provincias, cantones. etc.



Módulo N° 4: Atención a los usuarios

Cliente

Son aquellas personas que buscan satisfacer sus necesidades mediante la compra de un bien o la adquisición de un servicio.



Importancia del cliente

Para toda institución los clientes son las bases fundamentales de todo negocio, pues contribuye en el éxito y desarrollo productivo de la actividad.

Las empresas se preocupan de su imagen institucional, por lo cual buscan cambios estratégicos, tecnológicos y estructurales, en la cual les permita brindar a los clientes calidad, seguridad, confianza y buena atención en el servicio.

Por lo general cuando se acude a una empresa o institución educativa, buscamos buen servicio, y que la atención sea eficiente, y sobre todo la calidad institucional sea excelente.

¿Que buscan los clientes cuando acude a un empresa o institución educativa?

Buscan:

- ✓ Información veraz
- ✓ Amabilidad y cortesía
- ✓ Confort y seguridad
- ✓ Precios económicos

- ✓ Atención personalizada
- ✓ Personal capacitada en el servicio

Al brindar servicio de calidad al cliente, obtendremos algunos beneficios para la institución tales como:

- Fidelización y lealtad
- Incrementos de los ingresos
- Nuevos clientes
- Mejor publicidad
- Buen clima laboral
- Prestigio institucional

Atención a los usuarios

En la actualidad la atención que se brinda a los usuarios se ha convertido en un papel importante para las instituciones, por el consiguiente se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

Eficacia: obtención real de resultados y respuestas.

Fiabilidad: la información que se recibe tenga credibilidad.

Amabilidad: toda persona que solicite información debe ser tratada amablemente y con cortesía.

Atención personalizada: cuando la atención es directa o personal.

Rapidez en la atención: la información que solicita sea a la brevedad posible.

Ambiente agradable: debe ser un ambiente acogedor, en el cual el cliente pueda sentirse a gusto

Higiene: el lugar donde se encuentra debe estar limpio.

Factores de una buena atención

Los factores para una buena atención son:

- ✓ Presentación personal
- ✓ Sonrisa
- ✓ Amabilidad
- ✓ Educación



Es muy importante tener en cuenta los factores mencionados por qué es lo primero que el cliente observa al ingresar a un establecimiento.



Imagen personal: la empresa debe cuidar la imagen del personal que elabora en la institución, pues es recomendable estar limpio y cuidar nuestra imagen

Sonrisa: dar una buena sonrisa refleja lo cordial que podría llegar en esa institución.

Amabilidad: tratar con cortesía a los clientes, nos demuestra la calidad de persona que estamos atendiendo

Educación: siempre demostrar interés por la persona que busca información.

Estrategias para captar clientes

En la actualidad se ha tornado complicado para algunos establecimientos captar clientes, por lo cual se ven en la necesidad de establecer estrategias para captar clientes y a su vez fidelizar.

Satisfacer al cliente en servicios educativos, no es fácil. Por lo tanto cada establecimiento debe innovar y ofrecer servicios de calidad.

A continuación algunas estrategias para captar clientes o fidelizar:

Servicio educativo personalizado, es decir trabajar personalmente con el alumno para su mejor rendimiento académico.

Servicio de refuerzo: son para aquellos que necesite de apoyo en alguna área de formación o para el ingreso a la institución.

Servicios deportivos: es importante que la institución involucre a sus estudiantes en la formación de algún deporte.

Servicios informáticos: la tecnología se ha convertido en un aliado para los estudiantes, pues sería de mucha utilidad para el docente y estudiante.

Para el docente la forma de explicar sería más fácil, además mejora el aprendizaje del estudiante.

La clase se convertiría más interactiva utilizando la tecnología, y los estudiantes con ganas de aprender más sin aburrimiento.

Biblioteca: en toda institución es importante tener una biblioteca con textos actualizados y tener acceso a ellos, incentivar el hábito de la lectura, favorece el

desarrollo del pensamiento crítico, además nos permite formarnos como ciudadano, mediante la lectura conocemos la historia de nuestro país y el mundo

Ofrecer certificaciones que estén avalados por el ministerio de educación como por ejemplo: Toefl, Microsoft, etc.

Inclusión educativa: significa que todos los niños con algún tipo de discapacidad tenga derecho a una educación de calidad. Contar con el espacio físico y el personal capacitado, hace que el estudiante se forme y se desenvuelva socialmente.

Excelencia en el servicio al cliente

En la actualidad las organizaciones buscan la excelencia en la atención a los usuarios, pero esto se logra involucrando a todo el personal de la institución, es decir si la organización brinda buena atención a los usuarios, se lograra conseguir fidelidad en los clientes, mayores ingreso, mejor publicidad, buenas recomendaciones por parte de los clientes, ya que ellos han experimentado el trato que han recibido.

Alcanzar la excelencia en el servicio al cliente significa conservar al cliente satisfecho en todas sus dimensiones.

Perfil de una persona para atención al cliente

Para brindar una atención de calidad a los clientes hay que tener personal capacitado en el tema, en el cual podrán tomar las acciones más adecuadas con respecto al problema que se enfrente. Es necesario que tenga el siguiente perfil:

- Buena presentación
- Actitud positiva
- Empatía con los clientes
- Comunicación agradable
- Resolver problemas eficientemente
- Responsable y honesto
- Disciplinado
- Líder
- Tener buen oído
- Trabajar en equipo
- Organizado

La atención que se da a los usuarios es muy importante para las instituciones, pues nos permite tener un acercamiento más afectuoso de manera natural y sencilla hacia ellos.

Tipos de clientes

Vivimos en un mundo globalizado, donde la tecnología se apodera de las personas, donde las instituciones deben estar actualizadas, donde el cliente se vuelve más exigentes con el servicio que están recibiendo.

Es decir nos encontramos con diferentes tipos de clientes, por lo tanto se considera importante conocer algunas características de ellos para poder actuar adecuadamente frente a ellos y algunas recomendaciones tomado en cuenta las características de ellos.

Tipos de clientes	Características	Recomendaciones
Amigable – Hablador	Es extrovertido le gusta hablar mucho e inicia la conversación	Hay que interrumpirle con cortesía
Difícil	Son complicados se quejas del servicio que reciben	Mostrar paciencia, mantener la calma, y escucharlo atentamente.
Tímido	Es indeciso , inseguro además tiene dificultad para expresarse	Hay que ofrecerle información detallada ,mediante la confianza
Minucioso	Busca información veraz, concreto y conciso	Ofrecer respuestas completas y precisas
Impaciente	Son aquellos que siempre anda de prisa por lo tanto exige una atención rápida	Ayudar con la información que busca rápidamente.

Actividades a realizarse

Indique los tipos de clientes de acuerdo a sus características



Le gusta tomar la iniciativa en una conversación.



Tiene dificultad para expresarse.



Busca información veraz y concisa.



Se queja por el servicio recibido.



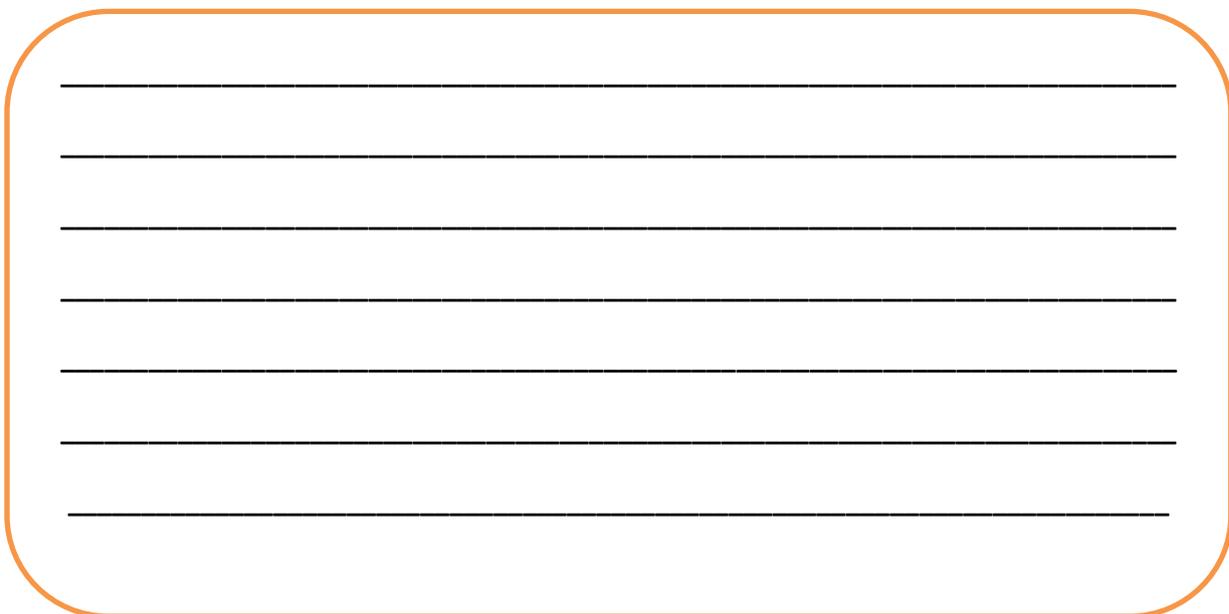
Exige una atención rápida, siempre anda de prisa

Según su criterio porque considera importante al cliente para la empresa.



A rounded rectangular box with an orange border, containing five horizontal lines for writing.

Qué tipo de estrategia usted aplicaría para mejorar la atención al cliente y fidelizar en su empresa.



A rounded rectangular box with an orange border, containing seven horizontal lines for writing.

Módulo N° 5: La comunicación con el cliente

La comunicación son procesos en la cual se transmite información entre dos o



más personas, además podemos relacionar e intercambiar opiniones e ideas mediante los diversos canales de comunicación existentes.

La comunicación es la base principal de toda una relación, por lo tanto también es para el correcto funcionamiento de una organización.

Además es importante transmitir la información con claridad y precisión para que esta sea entendida y comprendida y así cumplir con las expectativas del cliente.

Además juega un papel importante en varios campos como el: político, la educación, el comercio, etc. Se requiere de una gran comunicación para brindar información confiable y oportuna y lograr que los clientes este conforme con la atención proporcionada.

La verdadera comunicación está en el saber escuchar y comprender las necesidad que tienen los usuarios.

El saber escuchar crea un ambiente de confianza con el cliente en la cual puede expresar sus dudas, temores e inquietudes.

Beneficios del saber escuchar:

- ✓ Creamos un buen ambiente laboral.
- ✓ Obtenemos información relevante para la institución.
- ✓ Se genera confianza con el cliente.
- ✓ Nos permite identificar el mensaje que desea transmitir.
- ✓ permite tomar las mejores decisiones

En la comunicación con el cliente es importantes poner atención e la comunicación verbal y no verbal.

Aspectos a tener en cuenta en la comunicación

- Hable en tono positivo
- Respete reglas y normas
- Póngase en lugar del otro
- De mensajes claros
- Escuche de manera activa y reflexiva
- Evite hablar enojado
- Pida opinión a los demás
- Exprese y comparta

Obstáculos en la comunicación

- No vocalizar: Procurar la dicción
- Poca claridad: Expresar correctamente la idea que se desea transmitir
- Ruido: Alejarse de los ruidos para comprender el mensaje que se desea transmitir
- No saber escuchar: Practicar el arte escuchar para evitar discusiones
- Falta de empatía: ponerse el lugar de la otra persona
- Poca Información : estar actualizado para brindar información eficaz
- Falta de respeto: Saber respetar la opiniones e ideas de las personas

4.9 Validación de la Propuesta

Validación de la Propuesta

Yo, Judith Erazo de Falconí con cédula de ciudadanía 0601112964 en respuesta a la solicitud realizada por la egresada

María Juana Ñamo Cacoango

de la Carrera de Educación Mención Administración Secretarial, Facultad de Educación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, para validar la propuesta de su proyecto de titulación denominada:

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA ESCUELA PARTICULAR MIXTA PABLO PALACIO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”

después de haber leído y analizado el documento puedo manifestar que es apropiado para la institución en mención y tiene la aplicabilidad necesaria para este proyecto.



Judith Erazo de Falconí
C.I. N° 0601112964

Validación de la Propuesta

Yo, Liliem Cuza Ulloa con cédula de ciudadanía 1756839427 en respuesta a la solicitud realizada por la egresada

María Juana Ñamo Cacoango

de la Carrera de Educación Mención Administración Secretarial, Facultad de Educación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, para validar la propuesta de su proyecto de titulación denominada:

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA ESCUELA PARTICULAR MIXTA PABLO PALACIO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”

después de haber leído y analizado el documento puedo manifestar que es apropiado para la institución en mención y tiene la aplicabilidad necesaria para este proyecto.



Liliem Cuza Ulloa
C.I. N° 1756839427

Validación de la Propuesta

Yo, Msc. Georgina Guerrero López con cédula de ciudadanía 0908597420 en respuesta a la solicitud realizada por la egresada

María Juana Ñamo Cacoango

de la Carrera de Educación Mención Administración Secretarial, Facultad de Educación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, para validar la propuesta de su proyecto de titulación denominada:

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA ESCUELA PARTICULAR MIXTA PABLO PALACIO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”

después de haber leído y analizado el documento puedo manifestar que es apropiado para la institución en mención y tiene la aplicabilidad necesaria para este proyecto.



Msc. Georgina Guerrero López
C.I. N° 0908597420

4.10 Impacto/Beneficio/Resultado

La presente propuesta **Módulos de capacitación en técnicas básicas de archivos**, genera un gran impacto, pues permitirá al personal administrativo de la institución organizar adecuadamente los documentos que se realizan en la institución, por lo tanto, se lograra una mejor atención a los usuarios y a su vez satisfacer la necesidades de la comunidad educativa.

La ejecución de este proyecto es factible debido a la colaboración del personal de la institución y autoridades, además se contó con los elementos necesario para la realización de esa investigación tales como: bibliografías, recursos materiales, etc.

4.11 Conclusiones

Al terminar este proyecto de investigación se han generado las siguientes conclusiones:

- La gestión de documentos es importante para organización adecuada de los archivos y el buen funcionamiento de la institución.
- En la escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil la falta de capacitación en técnicas básicas de archivos, hace que la atención sea tardía, por ende los usuarios se molestan.
- Con la ejecución de los módulos de capacitación en técnicas básicas de archivos se aspira que el personal tome en cuenta las reglas necesarias para la organización adecuada de los archivos.
- Se ha observado que la institución tiene a su alcance el sistema Quipux, pero no es utilizada por el personal.

4.12 Recomendaciones

Concluido este proyecto de investigación, se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda a la institución capacitar al personal administrativo en técnicas básicas de archivo y atención al cliente para un mejor servicio.
- Se recomienda capacitar al personal de la institución en el manejo del sistema quipux, considerada una herramienta fundamental para el buen funcionamiento de la organización de documentos.
- Es importante contar con espacio suficiente para el almacenamiento y conservación de los documentos, también es indispensable que exista más archivadores para la gran cantidad de documentos que se maneja en esa área, por ello se recomienda a la institución ampliar la área administrativa y disponer de más archivadores para que facilite sus trabajos y a su vez brindar un buen servicio.
- Se recomienda a la directora incentivar a todo el personal a participar en las capacitaciones, para el buen funcionamiento laboral e institucional cuya finalidad es mejorar la atención a los usuarios

4.13 Referencias

Calapaqui, J., & Riofrío, J. (23 de Julio de 2012). *Repositorio UTC*. Obtenido de Repositorio UTC:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiUyOu95brRAhVH2SYKHb2LBclQFggcMAA&url=http%3A%2F%2Frepositorio.utc.edu.ec%2Fbitstream%2F27000%2F1368%2F1%2FT-UTC-0960.pdf&usg=AFQjCNFnFFfX5sywNAxpfTh3ZVWOwTBIMw&sig2>

Campillo, I. (5 de Octubre de 2010). *Digibug UGR*. Obtenido de Digibug UGR:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi42LbB8sbRAhUD5CYKHxuvD8QQFggjMAE&url=http%3A%2F%2Fdigibug.ugr.es%2Fbitstream%2F10481%2F15408%2F1%2F19562226.pdf&usg=AFQjCNFM-bhqIXm2TGdtmhzeIROu-3rpYg&sig2=5K5xA9da>

Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Madrid: Paraninfo.

Carrión, E., & Fonda, E. (10 de Noviembre de 2015). *Repositorio UG*. Obtenido de Repositorio UG:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiM06Onma7RAhXHJCYKHe19C5MQFghFMAY&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ug.edu.ec%2Fbitstream%2F2F11313%2F1%2FTESIS%2520DE%2520GESTI%2520B%25C3%25B4N%2520DOCUMENTAL%2520>

Coello, M. (10 de Julio de 2014). *Repositorio UG*. Obtenido de Repositorio UG :

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiQkeu48cnRAhXHJiYKHTciAisQFggBMAA&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ug.edu.ec%2Fbitstream%2F2F8047>

%2F1%2FTesis%2520Magister%2520MCP.pdf&usg=AFQjCNFXH374nzK
DZop4Uj-O

Delgado, M., Parra, W., & Suarez, A. (14 de Marzo de 2015). *Repositorio Universidad Sergio Arboleda*. Obtenido de Repositorio Universidad Sergio Arboleda:
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwifrPzw2MnRAhWBLSYKHe_PCblQFggbMAA&url=http%3A%2F%2Frepositorio.usergioarboleda.edu.co%2Fbitstream%2Fhandle%2F11232%2F726%2FDise%25C3%25B1o%2520de%2520un%2520modelo%25

Dominguez, E. (2014). *Gestión de archivos*. Logroño: Tutor Formación.

Fernández, F. (2015). *Sistema de archivo y clasificación de documentos UF0347*. Logroño: Editorial Tutor Formación.

García Casermeiro, M. J. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor (UF0036)*. IC Editorial.

García, E. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. Barcelona: UOC.

García, M. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor. COMV0108 - Actividades de venta*. Madrid: IC Editorial.

Jimenez, J. C. (2010). *Arte Supremo 50 prácticas de buena atención al cliente*. Caracas: Cograf.

Lechon, M. (25 de Octubre de 2014). *UNIANDES*. Obtenido de UNIANDES:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2680>

López-Fresno, P. (2014). *Cómo gestionar las reclamaciones de sus clientes*. Barcelona: AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).

Lucero, G., & Manciatì, J. (10 de Noviembre de 2013). *Dspace UPS*. Obtenido de Dspace UPS:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjzo7y_-7XRAhWCJiYKHaauBmE4ChAWCBowAA&url=http%3A%2F%2Fdspace.u-ps.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F6368%2F1%2FUPS-QT04931.pdf&usg=AFQjCNHEX6YIBd0GIEUJz3pmp8crAFJFOg

Mendivil, E. O. (2013). *Atención Básica al Cliente*. Murcia: Instituto Mediterráneo Publicaciones.

Mundet, J. C. (2006). *La Gestión de documentos en las Organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Muñoz, M. (2010). *Protocolo y Relaciones Públicas*. Madrid: Paraninfo.

Núñez. (2007). *Archivos y Normas ISO*. Gijón Trea.

Ormeño, J., & Valverde, M. (2016). *Archivo y Comunicación -Formación Profesional Básica*. Madrid: Editex.

Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel.

Palomo, M. M. (2011). *Técnicas de comunicación en restauración*. Madrid, España: Paraninfo.

Quilumbaquin, M. (10 de Junio de 2014). *UNIANDES*. Obtenido de UNIANDES: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2681?mode=full>

Rufeil, M. (2009). *Manual de Teoría Archivística y Glosario*. Argentina: Brujas.

Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: UOC.

Sánchez, A. (12 de Agosto de 2014). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjAlbW64LXRAhXJKyYKHQdABZoQFggbMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F823%2F82332625003.pdf&usg=AFQjCNF_bylOP4EdwFD-be95zeyff2rPjA

Secretaria Nacional de la Administración Pública. (25 de Abril de 2014). *MSP*.

Obtenido de MSP:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiB09bLgMrRAhWGOiYKHbkLA80QFggbMAA&url=http%3A%2F%2Finstituciones.msp.gob.ec%2Fsomossalud%2FDocumentos_Financiero%2F2.3.%2520Norma%2520Tecnica%2520Gestion%2520Documen

Tadoro Pisonero, C. (2014). *Comunicacion empresarial y atención al cliente*. RAMA.

TTejada, F., & Hernández, J. (2014). *Atención Basica al Cliente: Comunicación efectiva en la empresa*. España: Ideas Propias.

Universidad Politécnica de Madrid. (3 de Marzo de 2014). *UPM*. Obtenido de

Universidad Politécnica de Madrid web site:

http://fabetsia.dmpa.upm.es/solo_alumnos/sp2/Tablon_sp2/Transparencias CALIDAD06.pdf

ANEXOS



**Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL
ENCUESTA A DOCENTES**

Estimado docente la presente encuesta tiene como objetivo verificar si usted está de acuerdo en que, el uso gestión documental efectiva incide en la atención dentro del trabajo de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Educación mención Administración Secretarial.

Es importante que lea detenidamente las preguntas y conteste con la mayor sinceridad posible. Agradecemos de antemano su confianza y su tiempo.
Muchas gracias.

1. ¿La escuela Particular Mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil tiene espacio suficiente para almacenar y conservar documentos?

SI

NO

2. ¿El personal administrativo proporciona información de manera rápida y oportuna?

A veces

Pocas veces

Rara vez

Nunca

3. ¿Considera usted importante que se capacite al personal administrativo en temas referentes a la organización y gestión de documentos?

SI

N

4. ¿Qué tipo de archivo utilizan en la institución para cumplir con sus funciones?

Manual o físico

Computarizado

5. ¿Conoce usted el sistema de gestión documental Quipux?

SI

NO

6. La forma en cómo se gestiona la información en la institución es:

Muy buena

Buena

Regular



Universidad laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL
ENCUESTA PADRES DE FAMILIA

Estimado padre de familia, la presente encuesta tiene como objetivo verificar si usted está de acuerdo en que, el uso gestión documental efectiva incide en la atención dentro del trabajo de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Educación mención Administración Secretarial

Es importante que lea detenidamente las preguntas y conteste con la mayor sinceridad posible. Agradecemos de antemano su confianza y su tiempo.
Muchas gracias.

1. ¿Cómo califica usted la infraestructura de la escuela?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cómo califica usted la atención que le brinda la escuela?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>

3. ¿Cómo considera el desempeño laboral del personal administrativo?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cómo califica la actitud que toma la secretaria frente a un conflicto?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>

5. Cree usted que la calidad de servicio referente a la atención a los representantes que brinda la escuela es :

Excelente	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>
Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>

6. ¿Considera importante la capacitación del personal administrativo en temas relacionados con atención al cliente y relaciones humanas?

Muy importante	<input type="checkbox"/>
Poco importante	<input type="checkbox"/>
No sabe	<input type="checkbox"/>

7. ¿Qué factor le incomoda más cuando acude a solicitar información a la institución?

Lentitud

Ineficiencia

Mala atención



Universidad laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL
Entrevista a la Directora de la Escuela
Particular Mixta Pablo Palacio

Objetivo: Conocer la forma como se gestiona los documentos en la institución y la atención que brinda a los usuarios, mediante las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Cuál es su nombre?
- 2.- ¿Cuánto tiempo tiene ejerciendo la profesión de directora?
- 3.- ¿La escuela tiene los equipos tecnológicos necesario para realizar trabajos administrativos y educativos?
- 4.- ¿Considera usted que la escuela ha evolucionado los últimos años y en qué aspecto?
- 5.- ¿Usted considera a los padres de familia merece una atención de calidad y calidez y por qué?
- 6.- ¿Existe una buena comunicación entre padres de familia, docentes y estudiantes?
- 7.- ¿Qué tipo de medios utiliza usted para comunicar con los padres de familia y docentes?
- 8.- ¿Cuál es la función de la secretaria en la institución?
- 9.- ¿Cree usted que la secretaria cumple eficientemente su trabajo?
- 10.- ¿Qué tipo de capacitaciones recibe el personal administrativo y docentes?



Universidad laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL
Entrevista a Secretaria de la Escuela
Particular Mixta Pablo Palacio

Objetivo: Conocer la forma como se gestiona los documentos en la institución y la atención que brinda a los usuarios, mediante las siguientes preguntas:

- 1.- ¿La escuela tiene espacio disponible para almacenar los documentos?
- 2.- ¿Alguna vez se le ha extraviado documentos de mucha importancia?
- 3.- ¿Usted como secretaria de la institución ha recibido algún tipo de capacitación?
- 4 ¿Usted tiene conocimiento de básicos de archivos?
- 5.- ¿ha tenido algún conflicto con los padres de familia?
- 6.- ¿Qué es para usted la calidad, calidez en la institución educativa?.
- 7.- ¿El personal brinda una atención personalizada a los usuarios?
- 8.- ¿se considera eficiente en su labor?
- 9.- ¿Usted tiene o la institución le ha sugerido algún manual para archivar documentos?
- 10.- ¿Qué sugerencia daría usted a la directora para mejorar?



Universidad laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIA
Ficha de Observación

Datos informativos

Nombre de la Investigadora: María Juana Ñamo Cacoango

Nombre de la institución: Escuela de Educación Básica Particular Pablo Palacio

Dirección de la Institución: Callejón Parra entre la P y la N del suburbio de la ciudad de Guayaquil

Si	No	Excelente	Muy buena	Buena	Regular
1	2	3	4	5	6

N°	Infraestructura de la institución	Valoración					
		1	2	3	4	5	6
1	Estado actual de la infraestructura de la escuela.						
2	Dispone de espacio para transmitir información a los usuarios.						
3	La infraestructura de los pisos está en buen estado.						
4	Existe buena ventilación e iluminación en los curso y área administrativa						
5	Estado de los servicios higiénicos para el estudiantado y personal de la institución.						
6	Existe un área disponible para la sala de profesores.						
7	Estado actual del laboratorio de computación.						
8	El mobiliario de los estudiantes es:						
	Desempeño laboral						
9	Tiene conocimiento técnicos para realizar las tareas encomendadas						
10	Dispone de espacio suficiente para desempeñar su labor						
11	La calidad de trabajo que realiza es:						
12	Tiene iniciativa para realizar su trabajo						

13	Existe buena ventilación e iluminación en su área						
14	Se integra con facilidad a su trabajo						
15	cumple con responsabilidad los trabajos que se les asigna						
16	Comete errores en su trabajo.						
17	El equipo de oficina con el que trabaja está en buen estado						
18	Tiene don de mando						
19	El archivos que maneja es						
	Comunicación						
20	La comunicación que se percibe dentro de la institución es						
21	Existe buena comunicación con la comunidad educativa						
22	Resuelven los problemas de manera rápida y oportuna						
23	La información que brindan es						
24	Saben escuchar con frecuencia las quejas y reclamos de la comunidad educativa						
	Archivo						
25	El archivo que se maneja en la institución está en orden						
26	Existe manual de archivo en la institución						
27	Tiene conocimientos acerca del manejo de archivos o técnicas de archivos						
28	Existe alguna normas o reglas de archivos que utilizan						
29	La gestión de documentos que se maneja en la institución es :						
30	La institución cuenta con espacio disponible para la conservación de los documentos						

Fotos de la escuela Particular Mixta Pablo Palacio



**Escuela Particular Mixta Pablo
Palacio**



Entrada de la escuela

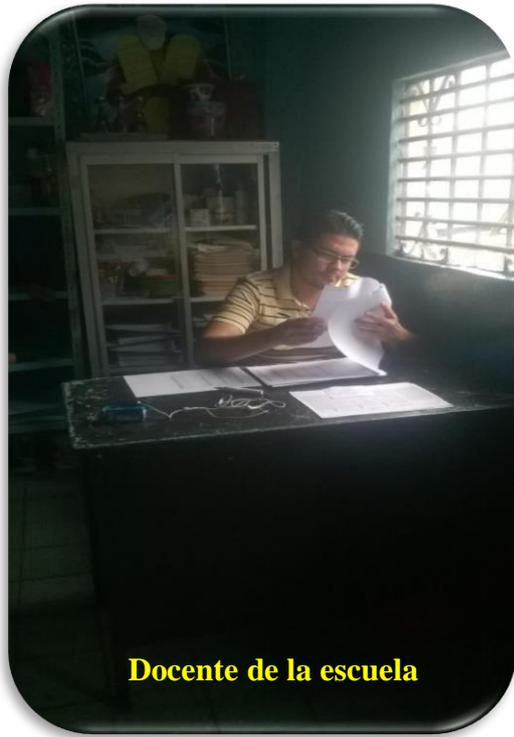


Patio de la escuela

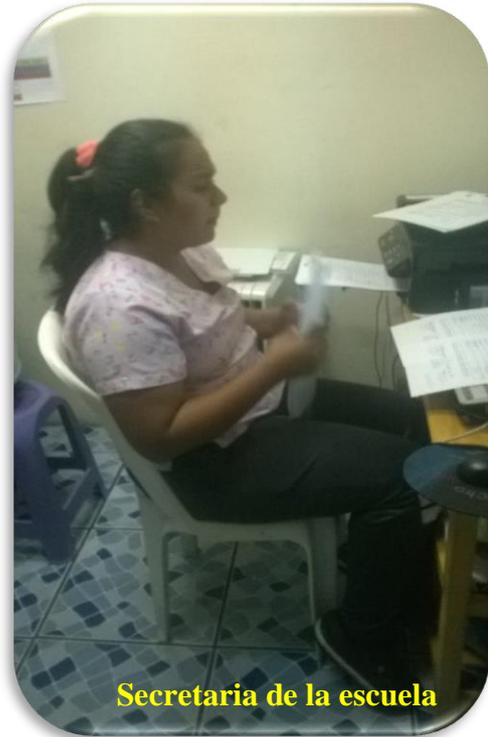


**Junto con la directora de la escuela Lcda.
Bertha Frey**

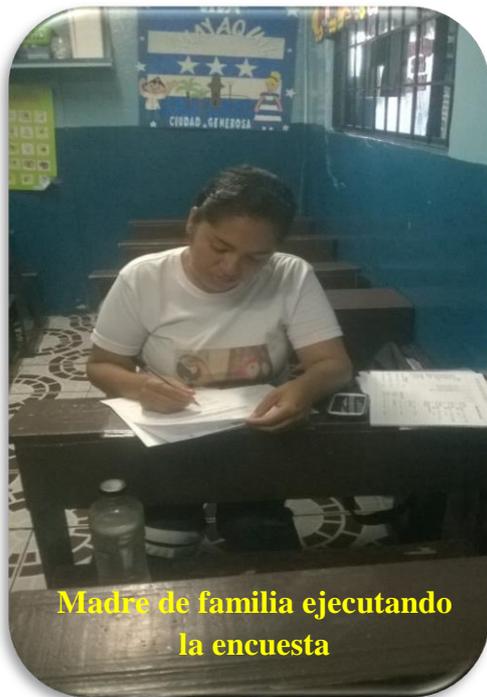
**Encuestas a los docentes y padres de familia de la escuela
Particular Mixta Pablo Palacio**



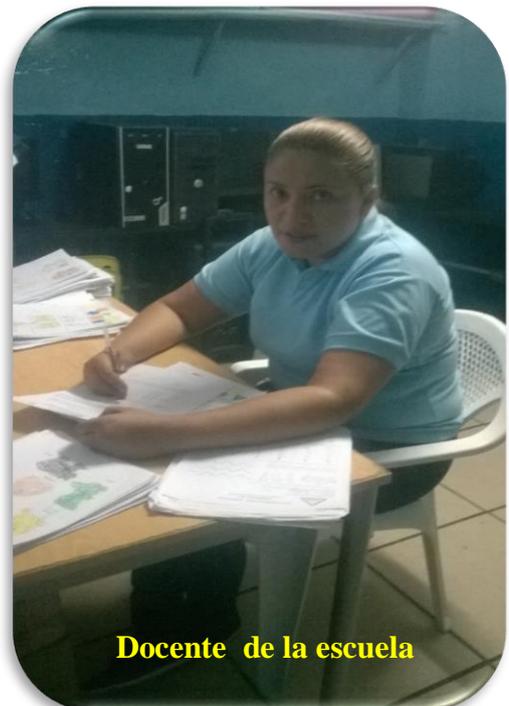
Docente de la escuela



Secretaria de la escuela



**Madre de familia ejecutando
la encuesta**



Docente de la escuela

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ulvr mayo.docx (D29465005)
Submitted: 2017-06-22 01:23:00
Submitted By: jm_19@hotmail.es
Significance: 3 %

Sources included in the report:

norma_tecnica (1).pdf (D13584192)
OJEDA_TOLEDO_HENRRY_EDUARDO.docx (D20741698)
REGLAMENTO.docx (D21219961)
Tesis Cevallos - Macías.pdf (D22527305)
MON1.docx (D18505018)
PROYECTO revisado SCAMARONEZ Y ANDRADE 07 ABRIL 17 (1).docx (D27177517)
<http://www.monografias.com/trabajos101/calidad-humana-y-mejora-del-trato-al-paciente-hospitales/calidad-humana-y-mejora-del-trato-al-paciente-hospitales3.shtml>
<https://www.significados.com/cliente/>
<https://www.aiteco.com/el-cliente-interno/>
<http://www.eumed.net/rev/cccsc/0712/vrm.htm>
<http://www.mundoarchivistico.com/?menu=diccionario&id=1310>
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2680>
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2681?mode=full>

Instances where selected sources appear:

31

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA ESCUELA PARTICULAR MIXTA PABLO PALACIO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTOR/ES:

María Juana Ñamo Cacoango

TUTOR:

Msc. María Leonor Cedeño Sempértegui

REVISORES:

Msc. José Patiño
PhD. Margarita León García
Msc. Giovanni Freire Jaramillo
Msc. Daimy Monier Llovio

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

FACULTAD:

Educación

CARRERA:

Administración Secretarial

FECHA DE PUBLICACIÓN:

No. DE PÁGS:

TÍTULO OBTENIDO:

Licenciada en Educación, mención Administración Secretarial

ÁREAS TEMÁTICAS

Educación

PALABRAS CLAVE: (términos con el que podría ubicar este trabajo)

Gestión Documental, , Archivo, Atención a los usuarios

RESUMEN: (¿de qué se trata, para qué, por qué?)

El presente trabajo de investigación titulado: **“Gestión documental y su incidencia en la atención a los usuarios en la escuela particular mixta Pablo Palacio de la ciudad de Guayaquil**, demuestra que la gestión documental cumple un rol importante en la organización de toda institución, teniendo en cuenta que una buena distribución de documentos nos permite almacenar y recuperar la información que necesitamos, además esto nos optimiza tiempo en la cual permite resolver inconvenientes a la brevedad posible.

Mediante la investigación se pudo detectar incorrecciones en la organización de archivos, traspapeleo, exceso de documentos, escasos equipos para gestionar los tramites que se realizan también se detectó que la escuela tiene en su haber el

sistema quipux, en la cual ellos aducen desconocer el funcionamiento de este sistema. En varias instituciones (públicas y privadas) se encuentran en funcionamiento este sistema ya que les permite agilizar los trámites en curso y mantener los documentos en orden.

Esta investigación surge por la preocupación que mantiene la comunidad educativa en los retrasos de la entrega de información ocasionando muchas veces molestias a los usuarios; es necesario fortalecer los conocimientos sobre técnicas básicas de archivo mediante módulos de capacitación en la cual potencien el conocimiento y por ende el desempeño laboral de los miembros del área administrativa de la institución y a su vez mejorar la calidad de servicio.

No. DE REGISTRO (en base de datos):		No. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES	Teléfono:	E-mail:	
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ab. Michelle Vargas Aguilar. Secretaria de la Facultad de Educación.		
	Teléfono: 2596500 ext. 221		
	E-mail: mvargasa@ulvr.edu.ec		