



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA - FECYT**

**CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**TEMA:**

“INCIDENCIA DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE COMUNIDAD RUMIPAMBA, PARROQUIA LA ESPERANZA”

Trabajo de Grado Previo a la Obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

**AUTORA:**

Amaguaña Chantera Lourdes Imelda

**TUTOR:**

MSc: Tapia Benavides Pablo Gabriel

**IBARRA- 2018**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1004504054
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Amaguaña Chantera Lourdes Imelda
<b>DIRECCIÓN:</b>	Comunidad Rumipamba Grande - Parroquia La Esperanza – Ibarra
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:amalourdescha@gmail.com">amalourdescha@gmail.com</a>
<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0983642587

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“Incidencia de la organización del archivo y atención al cliente de la Junta de Agua Potable comunidad Rumipamba, parroquia La Esperanza”.
<b>AUTORA:</b>	Amaguaña Chantera Lourdes Imelda
<b>FECHA:</b>	04 de Diciembre del 2018
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MSc. Tapia Benavides Pablo Gabriel

#### 2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 04 días del mes de diciembre de 2018

**LA AUTORA:**



Amaguaña Chantera Lourdes Imelda

Ibarra, 14 de Diciembre de 2018

Magister

Raimundo López

DECANO FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT

Presente.

De mi consideración:

Por medio del presente **CERTIFICAMOS** que el Trabajo de Grado de autoría de la señorita Lourdes Imela Amaguaña Chantera, ha sido revisado y corregido, por lo que se autoriza realizar el **EMPASTADO RESPECTIVO**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

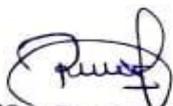
Atentamente,



MSc. Pablo Tapia  
DIRECTOR TRABAJO DE GRADO



MSc. Richard Encalada  
MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Rosa Bastidas  
MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Jhonny Palacios  
MIEMBRO TRIBUNAL



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Lourdes Imelda Amaguaña Chantera, con cédula de ciudadanía No: 1004504054, declaro bajo juramento que el trabajo de investigación: **“INCIDENCIA DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE COMUNIDAD RUMIPAMBA, PARROQUIA LA ESPERANZA”** aquí descrito es de mi autoría y que éste, no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual del Ecuador art. 4, 5 y 6. En mi calidad de autora me reservo los derechos morales de la obra antes cita.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, diciembre de 2018

Lourdes Imelda Amaguaña Chantera  
C.I. 100450405-4

## **DEDICATORIA**

El presente plan de investigación lo dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida y salud quien me ha sabido guiar cada uno de mis pasos, fortalecer mi voluntad, esperanza y fe, para poder alcanzar mis metas y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres quienes, durante todo mi trayecto estudiantil me han brindado su apoyo incondicional y su constante esfuerzo y sacrificio para poder salir adelante en los momentos más difíciles de mi vida. De igual manera a mi pequeño angelito quien es mi inspiración y fortaleza para lograr los objetivos propuestos.

Lourdes Imelda Amaguaña Chantera

## **AGRADECIMIENTO**

A la **Universidad Técnica del Norte**, autoridades y docentes quienes me dieron la oportunidad de formarme en mi carrera y que han sido el eje principal durante estos años de estudio, para culminar mi aspiración profesional en esta prestigiosa institución educativa.

A mi tutor Msc. Pablo Tapia quien, con su amplia experiencia, paciencia y conocimiento supo brindarme todo su apoyo en el correcto desarrollo y culminación con éxito este plan de investigación para la obtención de la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

De manera muy especial a quienes conforman la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la comunidad de Rumipamba Grande, por su ayuda y cooperación incondicional durante el desarrollo del Plan de Investigación.

Lourdes Imelda Amaguaña Chantera

## RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo es indagar la incidencia de la organización del archivo y atención al cliente de la Junta de Agua Potable comunidad Rumipamba, parroquia La Esperanza, se realizó la investigación para el mejoramiento de la organización del archivo aplicando las pautas para la correcta organización y almacenamiento de los documentos, a su vez implementar un cronograma de trabajo para el personal que optimice el servicio de atención al cliente. Para el desarrollo de la presente investigación se contó con el apoyo de Sr. Presidente, tesorera, secretaria, primer vocal, segundo vocal, síndico y dos empleados de la institución antes mencionada. El Trabajo de Grado se fundamenta en las siguientes teorías: Filosófica; que estudia de las personas, como pensar, actuar y resolver problemas; sociológica; que estudia la vida social, en distintos ámbitos con la finalidad de que la sociedad pueda expresar con facilidad su forma de pensar; legal; que estudia sobre las leyes, derechos y obligaciones que rigen el comportamiento social. El posicionamiento teórico personal se basa en la fundamentación filosófica, ya que a través de ella busca que las personas se interrelacionen y se adapten al mundo real con el fin de lograr una vida mejor mediante el trabajo en equipo. Los tipos de investigación utilizados para esta investigación fueron: descriptiva, bibliográfica-documental y de campo. Los métodos utilizados fueron: inductivo, analítico y estadístico. Las técnicas e instrumentos de investigación fueron: la encuesta, interno (personal) y externo (usuarios). Con los resultados se determinó que el personal no tiene conocimiento sobre la organización de documentos. Finalmente se realizaron las conclusiones y recomendaciones. Se observó falencias por ello se elabora un Manual para el manejo, organización de documentos del archivo y atención al cliente de la Junta d Agua comunidad Rumipamba Grande y le permita mejorar la identidad institucional.

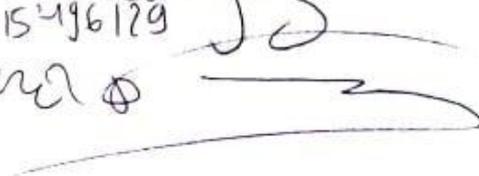
**Palabras claves:** Manejo, organización, atención, archivo, usuarios

## ABSTRACT

The objective of this research is to measure the importance of the organization of the archive and customer service of the Potable Water Board of the Rumipamba community, in "La Esperanza" parish.

The Degree Work is based on the following theories: Philosophical; sociological and legal. The theoretical positioning is based on the philosophical foundation, because through it seeks to interrelate people and adapt to the real world in order to achieve a better life through teamwork. This research was descriptive, bibliographic-documentary and of field type. The methods used were: inductive, analytical and statistical. The research techniques and instruments were both surveys, internal (personal) and external (users). With the results it was determined that the staff have no knowledge about the organization of documents. In this research failures were observed, so a Handbook for the management, organization of archival documents and customer service of the "Rumipamba Grande" Community Water Board was prepared to improve the institution functions.

**Keywords:** Management, organization, attention, file, users

Victor Rodríguez  
1715496129  
P.R.C. 



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	X
ÍNDICE DE TABLA.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
1. MARCO TEÓRICO.....	3
1.1 Fundamentación filosófica.....	3
1.2 Fundamentación sociológica.....	3
1.3 Fundamentación Legal.....	4
1.4 Organización del archivo.....	6
1.4.1 Qué es organizar.....	6
1.4.2 Principios de la organización.....	7
1.4.3 La organización como función directiva.....	8
1.4.4 Importancia del archivo.....	8
1.4.5 Principios para la construcción de archivos.....	9
1.4.6 Clases de archivos.....	10
1.4.6.1 Por su ubicación:.....	10
1.4.6.2 Por su contenido:.....	10
1.4.6.3 Por la frecuencia de su utilización:.....	11
1.4.7 La gestión de documentos.....	11
1.4.8 Qué son los documentos electrónicos.....	12
1.4.9 Sistemas de registro y clasificación de documentos.....	12
1.4.10 Documentación del sistema de valoración.....	13
1.4.11 Clases de documentos.....	14
1.4.12 Archivística como Disciplina.....	15
1.4.13 Los archivos de las empresas en la sociedad actual.....	16
1.4.14 Los beneficios de la Gestión documental.....	16
1.4.15 Ventajas de la custodia de los archivos.....	18
1.4.16 El servicio documental.....	19

1.4.17 Recomendaciones básicas para la organización de los archivos de oficina .....	19
1.5 Atención al cliente.....	20
1.5.1 Definición de atención al cliente .....	20
1.5.2 Qué es Clientes.....	20
1.5.3 Tipos de clientes.....	21
1.5.4 Los 10 mandamientos de la atención al cliente .....	22
1.5.5 La calidad del servicio.....	23
1.5.6 Características de calidad del servicio.....	24
1.5.7 Principios básicos para un buen servicio.....	24
1.5.8 Comunicación verbal y no verbal.....	25
1.5.9 Importancia de satisfacer al cliente .....	26
1.5.10 Información al cliente: Quejas. ....	27
1.5.11 Reclamaciones.....	27
1.5.12 El poder de los valores .....	28
1.5.13 Características del servicio al cliente .....	29
1.5.14 Estrategias del servicio al cliente .....	31
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>32</b>
<b>2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>32</b>
2.1 Tipos de investigación.....	32
2.1.1 Investigación Descriptiva.....	32
2.1.2 Investigación Bibliográfica-Documental.....	32
2.1.3 Investigación de campo .....	32
2.2 Métodos de Investigación.....	33
2.2.1 Método Inductivo .....	33
2.2.2 Método Analítico.....	33
2.2.3 Método Estadístico .....	33
2.3 Técnicas e instrumentos .....	34
2.3.1 La encuesta.....	34
2.4 Matriz Categorial.....	35
2.5 Población.....	36
2.6 Muestra.....	36
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>37</b>
<b>3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD RUMIPAMBA GRANDE.....</b>	<b>37</b>

3.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD RUMIPAMBA GRANDE.....	43
CAPITULO IV .....	47
4. PROPUESTA ALTERNATIVA.....	47
4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	47
4.2 JUSTIFICACIÓN.....	47
4.3 IMPORTANCIA .....	48
4.4 OBJETIVOS.....	48
4.4.1 Objetivo General .....	48
4.4.2 Específicos .....	48
4.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA .....	49
4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	49
CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	51
INTRODUCCIÓN .....	52
MISIÓN.....	53
VISIÓN .....	53
VALORES .....	53
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO AL CLIENTE .....	54
1. PAUTAS PARA UNA CORRECTA ORGANIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO DEL ARCHIVO.....	56
1.1 ARCHIVO.....	56
1.2 TIPOS DEL ARCHIVO.....	57
1.3 CONDICIONES AMBIENTALES PARA EL ARCHIVO .....	58
1.4 TIPOS DE CARPETAS PARA EL ARCHIVO .....	59
1.5 ELEMENTOS A TENER EN CUENTA EN CARPETAS Y ARCHIVADORES. ....	60
1.6 CÓMO ORGANIZAR FACTURAS Y DOCUMENTOS DIGITALES .....	61
1.7 DISPOSITIVOS PARA ALMACENAR INFORMACIÓN DIGITAL DE LOS DOCUMENTOS .....	62
1.8 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL ARCHIVO .....	63
2. PAUTAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	64
2.1 EL CLIENTE .....	64
2.2 TIPOS DE CLIENTES Y CÓMO TRATARLOS .....	64
2.3 ¿CÓMO EVALÚA EL CLIENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN? .....	65
2.4 LA IMPORTANCIA DE SABER MIRAR, ESCUCHAR Y PREGUNTAR AL CLIENTE.....	66
2.5 LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE .....	66
2.5.1 Comunicación verbal.....	66
2.5.2 Comunicación no verbal.....	67

2.6 ¿QUÉ HARÍAS CON LOS RECLAMOS DE LOS CLIENTES ACERCA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE? .....	68
2.7 PRINCIPALES QUEJAS DE LOS CLIENTES ACERCA DEL SERVICIO AL CLIENTE ..	70
3 ¿CÓMO OPTIMIZAR UN SERVICIO DE CALIDAD EN LA JUNTA DE AGUA POTABLE COMUNIDAD RUMIPAMBA?.....	71
3.1 LOS DIRECTIVOS REALIZAN REUNIONES CON LOS USUARIOS ACERCA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	71
3.2 LOS DIRECTIVOS BRINDAN EL SERVICIO AL CLIENTE POR MEDIO DE MINGAS COMUNITARIAS .....	72
3.3 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL COBRO DEL LÍQUIDO VITAL.....	73
3.4 CAPACITACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE A LOS DIRECTIVOS .....	74
4.8 IMPACTOS.....	75
4.8.1 Impacto Social.....	75
4.8.2 Impacto Administrativo.....	75
4.8.2 Impacto laboral.....	75
RECOMENDACIONES .....	77
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	83
ANEXOS.....	86
ANEXO 1: URKUND.....	87
ANEXO 2: ENCUESTA A LOS USUARIOS.....	88
ANEXO 3: ENCUESTA AL PERSONAL .....	90
ANEXO 4: FOTOGRAFIAS .....	92

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1:</b> Matriz categorial .....	35
<b>Tabla 2:</b> Población.....	36
<b>Tabla 3:</b> ¿La atención que recibe en esta institución es con celeridad? .....	37
<b>Tabla 4:</b> El respeto por parte del personal de la institución es: .....	38
<b>Tabla 5:</b> ¿El personal ingresa con puntualidad a la institución? .....	38
<b>Tabla 6:</b> ¿Los usuarios respetan debidamente el turno para ser atendidos? .....	39
<b>Tabla 7:</b> ¿Usted conoce de algún manual sobre la organización de los archivos? .....	39
<b>Tabla 8:</b> ¿Cree que el personal que labora en esta institución maneja correctamente la organización del archivo? .....	40
<b>Tabla 9:</b> ¿Cree que esta institución maneja una tecnología adecuada para archivar los documentos? .....	40
<b>Tabla 10:</b> ¿Cree usted que la atención a usuarios debe ser mejorada?.....	41
<b>Tabla 11:</b> ¿Está de acuerdo con el horario de atención de esta institución?.....	41
<b>Tabla 12:</b> ¿Cree que sus necesidades o solicitudes son atendidas a tiempo? .....	42
<b>Tabla 13:</b> ¿Cómo es la atención que usted ofrece al usuario?.....	43
<b>Tabla 14:</b> ¿Reciben los usuarios una atención oportuna?.....	43
<b>Tabla 15:</b> ¿Cree usted que, con la atención brindada logra satisfacer las necesidades del usuario? ...	44
<b>Tabla 16:</b> ¿Cree usted que se debe implementar la elaboración de un cronograma de actividades para optimizar el servicio al cliente?.....	44
<b>Tabla 17:</b> ¿Cree usted que, el contar con un sistema de archivo adecuado ayudará a agilizar los trámites? .....	45
<b>Tabla 18:</b> ¿Cómo calificaría usted al sistema de archivo que la institución mantiene actualmente? ..	45
<b>Tabla 19:</b> ¿La conservación de los documentos es?.....	46
<b>Tabla 20:</b> ¿Conoce usted las sanciones a las que están expuestos en caso de no cumplir con las normativas vigentes? .....	46
<b>Tabla 21:</b> Cronograma de actividades para optimizar el servicio al cliente.....	54
<b>Tabla 22:</b> Archivo .....	56
<b>Tabla 23:</b> Tipos de archivo.....	57
<b>Tabla 24:</b> Condiciones ambientales para el archivo .....	58
<b>Tabla 25:</b> Tipos de carpetas para el archivo .....	59
<b>Tabla 26:</b> Elementos a tener en cuenta en carpetas y archivadores.....	60
<b>Tabla 27:</b> Cómo organizar facturas y documentos digitales .....	61
<b>Tabla 28:</b> Dispositivos para almacenar información digital .....	62
<b>Tabla 29:</b> Ventajas y desventajas del archivo .....	63
<b>Tabla 30:</b> Tipos de clientes y cómo tratarlos.....	64
<b>Tabla 31:</b> ¿Cómo evalúa el cliente al servicio de atención?.....	65
<b>Tabla 32:</b> La importancia de saber mirar, escuchar y preguntar al cliente .....	66
<b>Tabla 33:</b> Comunicación verbal .....	66
<b>Tabla 34:</b> Principales quejas de los clientes acerca del servicio al cliente .....	70
<b>Tabla 35:</b> Los directivos realizan reuniones con los usuarios .....	71
<b>Tabla 36:</b> Los directivos brindan el servicio al cliente por medio de mingas comunitarias.....	72
<b>Tabla 37:</b> Atención al cliente en el líquido vital .....	73
<b>Tabla 38:</b> Capacitación en la atención al cliente a los directivos .....	74

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación, “Incidencia de la Organización del Archivo y Atención al Cliente de la Junta de Agua Potable comunidad Rumipamba, Parroquia La Esperanza”, como institución fue fundada en el año 1992, con la finalidad de ofrecer un servicio como es el de líquido vital, esta institución es sin fines de lucro dirigida por personas de la misma comunidad. La directiva actual está conformada por; presidente: el Sr. Juan José Chilcañan, tesorera la Sra. María Clemencia Pastas Quilca, secretaria la Sra. María Estela Molina, vocales el Sr. Elías Criollo y la Sra. María Rosa Cacuango, síndico la Sra. Nancy Viviana Matango, los mismos que fueron electos por los usuarios de la institución antes mencionada.

Esta Junta de Agua tiene como propósito ser auto eficiente ante la sociedad y por ende lograr el buen vivir para todos, el problema de la investigación se detectó en esta nueva directiva posesionado el 15 de abril del 2017, en el área institucional (desconocimiento en temas de la organización de documentos en el archivo) y del Personal (falta de personal capacitado sobre la atención al cliente). Lo que se pretende con esta investigación es conservar los documentos haciendo cumplir con los años establecidos sin ningún inconveniente evitando las consecuencias o riesgos de la misma y a su vez tener usuarios satisfechos del servicio brindado.

La falta de capacitaciones y el desconocimiento hace que el personal de la institución antes mencionada organice bien los documentos mediante procesos de conservación teniendo en cuenta que cumpla con las condiciones mínimas de ventilación y además garantice su integridad física y funcional de los documentos.

Los métodos que se aplicó para dar solución al problema de la organización del archivo y atención al cliente de la Junta de Agua son los siguientes: El método inductivo porque este método permite partir de los hechos individuales y particulares de los funcionarios y experiencias de las autoridades y demás personal administrativo. La investigación

bibliográfica-documental porque ayuda a conocer la información necesaria, valiéndose de las revistas, internet, periódicos, y de documentos históricos. En lo que concierne a la información de campo se realizó dos tipos de encuestas una interna al Personal, la externa a los usuarios, los resultados fueron analizados y tabulados.

En base al análisis y resultados se plantea una alternativa, que es la elaboración de un Manual para el buen manejo y organización del archivo y el servicio de atención al cliente. El presente trabajo beneficiará a todos los que forman parte de la Institución y de forma directa al personal, con la finalidad que el personal logre acoplarse a este manual y así tomar decisiones que garanticen la estabilidad y el bienestar de los documentos, usuarios y directivos que conforman a la misma.

# CAPITULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Fundamentación filosófica

(Muñoz, 2011, pág. 100), sobre la fundamentación filosófica manifiesta lo siguiente “Es la filosofía integral del hombre, la sociedad y el mundo. Sin embargo, el valioso aporte de Laufer al intentar una visión histórica global en la que los diferentes niveles de la sociedad en sus sucesivas épocas, desde que comenzó el reinado del paradigma racional-legal, se corresponden con un paradigma cosmológico que refleja el espíritu filosófico de cada tiempo. En general, el interés de esta corriente está puesto fundamentalmente en el proceso de producción de conocimiento en función de la especificidad del objeto de estudio de las llamadas ciencias de la gestión, se ha convertido en estandarte fundamental de este movimiento la crítica al positivismo, paradigma tradicional y dominante en la disciplina”.

Esta fundamentación es en beneficio de los individuos y la sociedad debido a la gran responsabilidad, el mismo que atraviesa en visiones filosóficas que se centra en la realidad y a su vez en lo espiritual de todos los tiempos con la finalidad de tener una retroalimentación de los conocimientos que se basan en idealismo y realismo, es decir, permite a que los individuos no solo se imaginen más bien desarrollar y adaptarse al mundo real con el fin de lograr una vida mejor.

### 1.2 Fundamentación sociológica

(Álvaro, 2007), sobre la fundamentación sociología manifiesta lo siguiente “La sociología, cuyo objetivo era el estudio de la vida social, se encontraba, por tanto, en la cima de todas las ciencias, a las cuales incluía. La psicología no formaba parte del esquema de clasificación de las ciencias propuesto por Comte, ya que para este autor el conocimiento psicológico tenía que formar parte bien de la biología, bien de la sociología”.

La sociología y la psicología van de la mano porque surge la relación con la sociedad en distintos ámbitos con la finalidad de que la sociedad pueda expresar con facilidad su forma de pensar hacia los demás, también no dependemos de nadie simplemente de nuestros conocimientos.

### **1.3 Fundamentación Legal**

(Manolo, 2015), sobre la fundamentación legal manifiesta lo siguiente “Es el principio sobre el que se apoyan algunas acciones, en el sustento jurídico sobre el cual se puede reclamar un derecho o exigir una obligación. También nos permite entender que todos los países del mundo tienen leyes que rigen los comportamientos sociales, dando los derechos y obligaciones a realizar para que se pueda establecer un “orden” social que permita cierta igualdad y una calidad de vida para todos los ciudadanos”.

(Juillard, 2009, págs. 1-7), sobre la Ley del Sistema Nacional de Archivos manifiesta los siguientes artículos:

**Art.1.-** Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y privado, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal patrimonio, por el comité ejecutivo previsto en el Art. 9 de esta Ley, y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole. Dicha documentación básica estará constituida por los siguientes instrumentos:

- Escritos manuscritos, dactilográficos o impresos, ya sean originales o copias;
- Mapas, planos, croquis y dibujos; y
- Material cibernético.

**Art. 3.-** Para la conservación, organización, protección y administración del Patrimonio Documental, se establece el Sistema Nacional de Archivos que comprende:

- Los archivos públicos y privados.

**Art.5.-** Son atribuciones y deberes del Consejo Nacional de Archivos:

- Velar por la observancia y cumplimiento de esta Ley y de sus reglamentos;
- Dictar la política general sobre archivos;
- Dictar sus Reglamentos Internos;
- Cuidar de la buena conservación del Patrimonio Documental del Estado, y procurar su incremento;
- Contratar la asesoría de personas que considerare necesarias para el cumplimiento de sus fines;
- Sesionar ordinariamente cada trimestre, y, extraordinariamente, cuando lo convoque el Presidente, por propia iniciativa o a pedido del Comité Ejecutivo, o de la mayoría de los miembros del Consejo Nacional.

**Art. 13.-** Los archivos del país se clasifican en: activos, intermedio o temporal y permanente.

**Art. 14.-** Son archivos activos, aquellos cuya documentación se considera de utilización frecuente y con 15 años o menos de existencia.

**Art. 15.-** El archivo intermedio, es aquel que procesa temporalmente la documentación que tenga más de 15 años de las instituciones del sector público, con las excepciones de que habla esta Ley. La documentación posterior al año 1900, una vez evaluada en el archivo intermedio, pasará al archivo nacional o a sus seccionales

**Art. 16.-** Son funciones del archivo intermedio:

- Recibir y administrar la documentación indicada en el Art.15;
- Procesar y evaluar dicha documentación, de conformidad con las disposiciones de esta Ley y de sus Reglamentos;

- Someter a conocimiento del Comité Ejecutivo la documentación evaluada para que éste determine su destino;
- Remitir al archivo nacional la documentación calificada como permanente;
- Atender las consultas que se hagan sobre los fondos documentales que posee, y conferir copias de los mismos, de acuerdo con el reglamento;
- Restaurar los documentos que lo requieran;
- Controlar el préstamo y la devolución de los documentos de este archivo, préstamo que se efectuará solamente a los archivos de origen de tal documentación; y,
- Las demás que la Ley y los reglamentos le señalen.

**Art. 17.-** Archivos permanentes son aquellos cuya documentación, por sus características específicas e importancia constituye fuente de estudio e investigación en cualquier rama, y que deberá mantenerse en sus dependencias de origen o pasar al Archivo Nacional cuando se trate de documentos pertenecientes a instituciones o dependencias del sector público, salvo las excepciones señaladas en la Ley.

Es un instrumento que nos permite realizar el buen funcionamiento de los derechos y obligaciones ya sea de una institución o empresa con el fin de que las personas puedan tener fácil acceso a cualquier dificultad que se presente, es decir, los empleados, personal y los clientes tengan la equidad de derechos y así tener una institución o empresa de prestigio para todas las personas.

## **1.4 Organización del archivo**

### **1.4.1 Qué es organizar**

(Blanco, Lobato, & Lobato, 2013, pág. 9), manifiesta que “Organizar significa ordenar todas las actividades que la empresa ha de realizar para alcanzar los objetivos propuestos. Estas actividades deberán cubrirse con grupos de trabajo que tengan una persona al frente, dotada de

la autoridad suficiente para poder llevar a cabo las funciones que se le encomienden. Cada componente de la organización debe cumplir con su responsabilidad y la jerarquía que se establezca”.

Por tanto, organizar implica:

- Establecer una estructura, es decir, las funciones, jerarquías y actividades necesarias para conseguir los objetivos.
- La coordinación de los factores, humanos y materiales, de la empresa.
- La agrupación, división y asignación de funciones.
- El establecimiento de niveles de autoridad y responsabilidad (jerarquía).
- Implantar los métodos más sencillos para trabajar mejor.

#### **1.4.2 Principios de la organización**

Para organizar de manera eficiente es importante tener en cuenta los siguientes principios:

- Las actividades que se establezcan deben ser necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa. Si un puesto no está justificado, la organización no es eficaz.
- Se debe fomentar la especialización en beneficio de la eficacia.
- La autoridad y la responsabilidad debe fluir de arriba abajo.
- Cada subordinado debe informar a un solo jefe.
- Las líneas de autoridad y responsabilidad deben estar muy claras, incluso ponerse por escrito para que toda la organización las conozca.
- Todas las partes de la organización deben estar coordinadas.
- La estructura de la organización debe permanecer, no puede variar.

Organizar nos permite tener en orden todos los documentos o materiales, de las actividades realizadas y programadas de una institución o empresa. La persona que está encargada debe tener en orden y de fácil acceso a los documentos con su debido mantenimiento para que no se

deteriore, puede organizar en diferente orden como son: alfabético, numérico, comunidad o barrio con la finalidad de poder encontrar con facilidad el documento que se está buscando y no tener ningún pasatiempo ni un inconveniente.

### **1.4.3 La organización como función directiva**

(Aramburu & Olga, 2010, pág. 19), manifiesta que “La organización tiene su origen en la necesidad humana de cooperar con otras personas para alcanzar metas que individualmente no se podrían conseguir. Esta cooperación hace que la actividad personal sea más productiva o menos costosa, pero para conseguir estos resultados, necesita hacerse de forma organizada. La organización tiene, por lo tanto, un marcado carácter instrumental: es una ayuda o una herramienta para hacer efectivo el trabajo de un grupo de personas que aspiran a conseguir un fin común. La organización no es un fin en sí mismo, sino un medio para conseguir un fin. Desde este punto de vista, la organización aparece como una de las funciones directivas por excelencia en la gestión de organizaciones de toda índole”.

Nos permite relacionarse con diferentes personas porque una sola persona no puede realizar una función directiva, es necesario que un grupo de personas se relacionen y puedan dar opiniones a un objetivo planteado con la finalidad de obtener un buen resultado que será beneficiado a todo el grupo y así poder tener más crecimiento ya sea en una microempresa u organización.

### **1.4.4 Importancia del archivo**

(Guerrero R. , 2013, pág. 7), señala que el archivo, según la Real Academia de la Lengua Española, los documentos son vitales principalmente para las personas, organizaciones y la sociedad en general porque sin ellos no tendrían ni pasado ni futuro, por ello es importante conservar y gestionar en los archivos desde su origen y proteger su valor y su significado. Los

archivos están formados por los documentos que se generan tanto en la vida pública como en la privada de las instituciones y de los individuos.

En cualquier organización o empresa se están produciendo constantemente documentos con cada una de las actividades que se realizan, que deben ser clasificados y ordenados para que puedan ser fácilmente localizados cuando se necesiten.

En el ámbito empresarial se habla de archivo en ambos significados, como el conjunto ordenado de documentos que se guardan, conforme a unas normas y criterios establecidos, en un lugar determinado. Por tanto, la finalidad del archivo es guardar y custodiar todos los documentos que una empresa u organización necesita conservar para poder funcionar con normalidad, cumpliendo con las normativas legales vigentes.

Este archivo es muy importante ya sea de una persona o institución. En una institución la documentación lo conservan con mucho cuidado y responsabilidad porque si no hay evidencia la institución no tendrá información necesaria para poder brindar al público, también se realiza actividades o cuestiones como institución o empresa debe ordenar de acuerdo a su necesidad porque no toda documentación puede estar a la mano. Hay documentaciones que se debe clasificar y ordenar porque se deben conservar por años y así podrán evitar futuros problemas.

#### **1.4.5 Principios para la construcción de archivos**

(Gómez, 2012, págs. 55-56), manifiesta los siguientes principios muy importantes que ayudará a agilizar y conservar los documentos de un archivo que son:

- Organizar el archivo de la empresa de acuerdo con la estructura organizacional.
- Mantener un programa activo de conservación y descarte, con el fin de reducir espacios físicos y, por lo tanto, minimizar el costo que representa la conservación de documentos.

- Establecer procedimientos ágiles y con fiables para la recepción, conservación, localización, descarte y recuperación, en medios electrónicos, físicos y/o combinados, de los documentos, en forma tal que se facilite el almacenamiento y la consulta.
- Identificar y definir los documentos mínimos que deben permanecer en los archivos activos, con el propósito de establecer las pautas de organización, clasificación y descarte de acuerdo con los períodos de conservación y las políticas administrativas de la empresa.
- Establecer programas y políticas empresariales para modernizar los procesos de almacenamiento y consulta de los archivos.
- Fijar normas internas, de acuerdo con la legislación, para destruir en tiempo oportuno los documentos innecesarios.

#### **1.4.6 Clases de archivos**

(Fernández F. , 2015, págs. 7-8), sobre clases de archivo manifiesta lo siguiente: Podemos clasificar los archivos atendiendo a distintos criterios, puesto que las empresas e instituciones gestionan distintos tipos de archivos. Algunas de las clasificaciones más frecuentes son las siguientes:

**1.4.6.1 Por su ubicación:** Por su ubicación dentro de la organización, podemos hablar de: Centralizado, descentralizado y mixto.

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

**Público.** Los que custodian y sirven los documentos, generados por las entidades públicas en el ejercicio de sus competencias, y que tienen a su cargo la gestión documental. Servirían a todas las empresas e Instituciones del Estado.

**Privado.** Aquellos que custodian los documentos generados por personas físicas o jurídicas de naturaleza privada en el ejercicio de las funciones y actividades que les son propias. Serían los

archivos de empresas, personales (de particulares) etc. Cómo su propio nombre indica pertenecen al ámbito privado de empresas y particulares.

**1.4.6.3 Por la frecuencia de su utilización:** Según la frecuencia de la consulta.

**Activo o de gestión.** Se refiere a los documentos que permanecen en una oficina mientras se encuentran en trámite, recepción, consulta, organización, conservación, distribución o disposición final, las cuales pueden estar en un transcurso de 1 a 5 años de acuerdo al ciclo vital de los documentos.

**Semiactivo.** Son documentos originarios del archivo activo o de gestión en la cual se realizó diferentes tramites que sobre ello se concretó el trabajo y excede a este archivo con la finalidad de conservar la vigencia del ciclo vital de los documentos ya sea de cualquier ámbito.

En este tipo de archivo se guarda los documentos de acuerdo a su tiempo de conservación ya sea temporal o por máximo 5 años, donde se almacena los archivos hasta que cumpla con los años antes mencionado y esto debe estar en un lugar seguro que no afecte a los documentos archivados y no se deterioren y luego de cumplir si bien se elimina o se va al archivo central de acuerdo a las normas y reglas de cada institución o empresa.

#### **1.4.7 La gestión de documentos**

(París, 2015, pág. 30), define como “El área de la gestión administrativa general encargada de conseguir economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y selección de los documentos, esto es, durante su ciclo de vida completo”.

Esta gestión en los documentos pone en referencia a que nos ayuda a cómo crear y seleccionar los documentos hasta cumplir su ciclo vital.

#### **1.4.8 Qué son los documentos electrónicos**

(Serra, 2008, pág. 15), define lo siguiente “Es un documento que precisa de una máquina que funcione de forma electrónica, sea analógica o digital, para poder ser reproducido o visualizado. Se llama documento informático o digital aquel documento electrónico que está codificado sobre la base de una codificación binaria y que precisa de un ordenador para ser visualizado”.

Esta documentación se puede guardar cualquier documento ya sea en CD's o memorias, como la tecnología va avanzando día a día se tiene más fácil acceso a más elementos de guardar la documentación por medio electrónico, es casos de emergencia como: sismo, inundaciones e incendios estos elementos nos ayuda a recuperar y tener a la mano la información necesaria.

#### **1.4.9 Sistemas de registro y clasificación de documentos**

(Guerrero R. , 2013), manifiesta lo siguiente: Es importante señalar que el objetivo básico del registro consiste principalmente en el control de todos los documentos que entran y salen en la empresa, identificándolos de forma detallada y por riguroso orden en el libro de registro que corresponda.

La clasificación puede llevarse a cabo según diversos criterios, que dan lugar a diferentes sistemas como son:

- **Alfabético.** - Tiene como base el orden natural de las letras del alfabeto, siguiendo esta regla establecida. Es uno de los sistemas más sencillos y empleados con mayor frecuencia.
- **Numérico.** - Este sistema se establece asignando un número a cada documento de forma que se puedan clasificar y ordenar. La aplicación de números se realiza por orden de llegada o edición.
- **Alfanumérico.** - Este sistema se basa en la combinación de letras y números. Permite muchas variantes: letras seguidas de números, números seguidos de letras, una sola letra y varios números, un número y varias letras, varias letras y varios números, etc.

- **Temático.** - En este sistema se realiza un análisis de los contenidos que tiene los documentos, lo cual depende del personal administrativo de la institución o empresa y después ordena cada uno de estos grupos, siguiendo el criterio alfabético, numérico o cronológico.
- **Geográfico.** - En este sistema de clasificación el criterio de ordenación a seguir son los lugares geográficos, de acuerdo con las divisiones territoriales: región o zona geográfica, comunidad autónoma, provincia y localidad.
- **Cronológico.** - En este sistema de clasificación el criterio es la fecha de los documentos, que se agrupan dentro del archivo por años o meses. Primero se ordenan por el año, después por el mes y, finalmente, por el día. Se utiliza para información de carácter financiero o económico o la relacionada con vencimientos: facturas, letras de cambio, etc.

Esta clasificación en la documentación nos da más fácil aseso sin tener que perder tiempo, es decir en una empresa o institución va un usuario por algún inconveniente, la persona encargada especialmente la secretaria tiene la obligación de tener ordenado y clasificado para poder atender lo más rápido posible al cliente sin perder mucho tiempo.

#### **1.4.10 Documentación del sistema de valoración**

(Cermeno & Rivas, 2010, pág. 70), manifiesta lo siguiente:

Es una de las cuestiones más importantes que se deben tener en cuenta cuando se organiza un sistema de valoración y selección es lo referido a la documentación del propio sistema. Cualquier sistema debe estar perfectamente documentado, para poder en el futuro recomponer las acciones que se llevaron a cabo y su porqué, cómo y cuándo. Por ello, un sistema de valoración y selección debe contar, al menos, con la siguiente documentación:

**Norma:** Reglamento del archivo o norma específica.

**Comisiones calificadoras:** Nombramiento de miembros, convocatorias, órdenes del día, actas. Formularios de valoración. Revisiones (vigentes y antiguos) y modificaciones. Borradores y aprobados.

**Calendarios de valoración:** Revisiones (vigentes y antiguos) y modificaciones. Borradores y aprobados.

Este sistema de valoración de documentos es de mucha importancia porque todos los documentos que recibe, envía o que genera la misma empresa o institución se debe archivar para poder tener como constancia de los documentos para evitar confusiones especialmente en lo administrativo, se evitara problemas si practican las normas y obligaciones a diario todo el personal de dicha empresa.

#### **1.4.11 Clases de documentos**

(Gómez, Prácticas empresariales, 2012), sobre clases de documentos manifiesta lo siguiente:

**Documentos vitales.** - Son el grupo de documentos indispensables para la toma de decisiones, reanudación de operaciones, liquidaciones, restablecimiento del estado legal, recomposición de la situación financiera y demás situaciones que pueden incidir en la estabilidad misma de la empresa.

**Nota:** este tipo de información documental se debe conservar en un mismo sitio de alta seguridad y su retención es permanente.

**Documentos importantes.** - Son aquellos que respaldan una actividad administrativa, contable, financiera u operativa. Para garantizar su conservación se recomienda almacenarlos en medios diferentes al papel, puede ser en medio electrónico y crear sistemas ágiles de recuperación que agilicen su consulta.

Su clasificación y conservación debe ser objetiva, pues solo debe retenerse lo que se considere de valor futuro o respaldo legal, por ejemplo, facturas, cuentas de cobro, registros de ventas, estados financieros entre otros.

**Nota:** Por normatividad, su conservación debe ser entre cinco (5) y veinte (20) años.

**Documentos útiles.** - Son aquellos que sirven de apoyo a la gestión administrativa, financiera u operativa. Su clasificación y destrucción debe aplicarse permanentemente, ya que solo sirven como respaldo temporal. Entre estos documentos encontramos correspondencia general, copias contables, copias de facturas y demás copias y documentos sin trascendencia.

**Nota:** Se pueden conservar por un (1) año y máximo dos (2).

#### **1.4.12 Archivística como Disciplina**

(Giraldo, 2009, pág. 33), sobre Archivística como Disciplina manifiesta lo siguiente “El archivo se constituye en el objeto de estudio de la archivística. El archivo, concebido como un todo orgánico, que incluye tanto el continente como el contenido. Los documentos de archivo (contenido) son pensados como elementos fundamentales, peculiares: tienen valor probatorio, son únicos, poseen carácter seriado, son emanados de manera natural de una entidad o persona; se incluye, además, el tratamiento de la documentación, que comprende la aplicación de los procesos de clasificación, ordenación, descripción y conservación, según los dos principios fundamentales, el «de procedencia» y el del ciclo vital de los documentos, que lleva a la concepción de una gestión documental integrada. En tanto que el archivo como institución (continente), se concibe como aquel que produce y alberga un conjunto de documentos orgánicos, fruto de la labor de alguna persona u organización durante el ejercicio de sus actividades. Al frente de él deben estar profesionales capacitados. De esta manera, tanto los espacios físicos donde reposan los documentos como las personas que prestan sus servicios en

carácter de archivistas, forman parte del archivo y, por lo tanto, hacen parte de su objeto de estudio”.

En este archivo manifiesta que se debe tener el perfecta condición y clasificados por su necesidad y como disciplina se debe cumplir con las normativas y el cuidado de manera constante con responsabilidad para que no se deterioren y se pierda los documentos que a muchas personas será de mucha importancia Los estándares del archivo debe tener un lugar específico en buena condición, también la persona encargada tiene la responsabilidad de responder sobre esos documentos por esa razón se debe evitar futuros conflicto dentro de la empresa.

#### **1.4.13 Los archivos de las empresas en la sociedad actual**

(Torres, 2011), sobre los archivos de las empresas en la sociedad actual manifiesta lo siguiente “Hoy en día la gestión eficaz de la documentación en las empresas, genera la búsqueda de soluciones prácticas y exitosas porque ellos son reflejo de las funciones y actividades del hombre. Con el pasar del tiempo la actividad archivística se perfecciona y se establecen regulaciones que permiten un sustancial avance en el control y preservación de los documentos y las unidades administrativas que los contienen, lo que garantiza una mejor conservación del patrimonio documental”.

Es muy importante tener en orden los archivos ya que con el pasar del tiempo con el avance de la tecnología los individuos se van actualizando y obteniendo nuevos conocimientos y tener en perfectas condiciones porque los documentos son el patrimonio de la empresa.

#### **1.4.14 Los beneficios de la Gestión documental**

“Es uno de los principales objetivos que persiguen la búsqueda de un proceso digitalizado que mejore sustancialmente las operaciones, con versatilidad, acceso a la información 24 horas y

un efectivo sistema de seguridad, que permita limitar el acceso a los que deben de trabajar la información. Como parte de este proceso de digitalización, muchas empresas actuales están migrando hacia una gestión documental cada vez más eficiente. Se estima que aproximadamente entre un 10-15% de las utilidades de la empresa se van a la basura por la falta de control en los procesos administrativos, principalmente por el uso ineficiente de los recursos, papelería, tinta, impresiones, consumo energético, entre otros. Muy pocas personas prestan atención a la oportunidad que representa la optimización de estos recursos”. (copimar, 2017)

Los beneficios que podemos encontrar son:

- **Ahorro** sustancial en el consumo de papelería al evitar impresiones de documentos innecesarios, fotocopias e impresiones erradas.
- **Seguridad** en la Nube, toda la información se encontrará limitada en sus accesos, permitiendo su visualización y modificación únicamente por parte de los usuarios acreditados.
- **Disponibilidad** de la información 24 horas al día 7 días a la semana, gracias a la conectividad del internet los archivos estarán disponibles cuándo los requieras y en el momento en que los necesites. No tendrás que movilizarte a un gran archivo físico para buscar tus contratos entre tantas hojas de papel, basta con acceder desde tu ordenador o cualquier dispositivo inteligente para tenerlos al alcance de un click.
- **Control y Medición**, gracias a la gestión documental puedes medir la eficiencia o el consumo de recursos de papelería por cada uno de los colaboradores de la empresa, de tal manera que te permitirá conocer cuáles de ellos son más eficientes con el uso de los recursos y aplicar planes de acción puntualizados en determinadas áreas de la organización.

- **Reducción de costes** por espacios y estanterías, olvídate de comprar o alquilar espacios físicos para almacenamiento de documentos, así como estanterías o archivadores, todo se almacenará en un servidor en un reducido espacio físico.

Estos son algunos de los beneficios que podemos encontrar al implementar un proceso de gestión documental en la empresa, no sólo como parte de una tendencia, sino como una exigencia para que las empresas sean cada vez más competitivas en un entorno más globalizado.

#### **1.4.15 Ventajas de la custodia de los archivos**

(mudanzas, 2017), manifiesta que “Hoy en día, las empresas cada vez intentan ser más productivas y rentabilizar sus gastos, de ahí que opten por externalizar la gestión documental de sus negocios y recurran a la custodia de archivos en otros lugares que no son sus centros de trabajo. La gestión documental es una parte muy importante en cualquier negocio, y su coste siempre suele ser tenido en cuenta en los presupuestos generales de las empresas. Tener este servicio externalizado puede suponer una inversión más que un gasto, ya que permite a las organizaciones estar más centradas en las tareas a las que realmente se dedican”.

Teniendo en cuenta el principal ahorro de dinero y reducción de costes, vamos a ver otras ventajas de la gestión documental y custodia de archivos:

- Reducción de espacios en las oficinas.
- Mejor control y organización de la documentación, y fácil acceso a todo el sistema documental, ya sea físico u online.
- Mayor seguridad de los documentos. Se evitan pérdidas y deterioros de los materiales.
- Más facilidad de recuperación de la información.
- Ahorro de gasto en copias o duplicados.
- Uso racional de los recursos y mayor productividad de los empleados.

#### **1.4.16 El servicio documental**

(Ruiz, 2011), Manifiesta que “La utilización, el servicio documental, es primordial del archivo, ya que es fundamentalmente un servicio de documentación e información. Este servicio debe prestarse en primer lugar a la entidad productora de los documentos y después, si son ya totalmente accesibles, al público en general. Ningún servicio documental puede resultar valido si no tiene como misión principal la comunicación de la información que contiene sus fondos. Esto es fundamental en bibliotecas, museos y centros de documentación, también lo es en los archivos, aunque en estos puede existir documentación reservada a la consulta inmediata por el público en general, pero que finalmente con el tiempo llegara hacer accesible. El acceso a los archivos en una de las grandes conquistas democráticas de nuestro tiempo, dejando de ser privilegio de unos pocos (Los que tiene el poder, los funcionarios de la Administración, los investigadores de la historia), para convertirse en uso cotidiano de cualquier persona interesado, que tiene como derecho universal reconocido el de libre información”.

#### **1.4.17 Recomendaciones básicas para la organización de los archivos de oficina**

Las recomendaciones básicas son las siguientes:

- El primer paso a seguir en la organización del archivo de oficina será identificar y separar los documentos de apoyo informativo de aquellos otros que forman parte del trámite administrativo y que si son considerados documentos de archivo.
- Casi todos los documentos que se gestiona en una oficina forman parte de un expediente administrativo, entendido como conjunto ordenado de documentos generados por una unidad (productor) en la resolución administrativa de un asunto.
- Todos los documentos y expedientes que se hayan generado de esta manera, deben formar parte de una misma serie documental, entendida como conjunto de expedientes generados por una unidad productora resultados de una misma gestión, actividad o procedimiento.

- Cada unidad administrativa debe mantener su archivo correctamente organizado mediante la formación de expediente y series documentales, de acuerdo a criterios archivísticos para garantizar una gestión rápida y eficaz durante el periodo inicial en el que los expedientes se tramitan y custodian.
- Esta organización debe basarse exclusivamente en mantener diferenciados los distintos tipos de expedientes en los que se materializan las competencias que tiene asignada la oficina productora.

## **1.5 Atención al cliente**

### **1.5.1 Definición de atención al cliente**

(Villa Casal, 2014, pág. 201), sobre la atención al cliente define lo siguiente “Es una herramienta que permite mejorar los procesos de atención al cliente de cualquier organización, reduciendo costes innecesarios, previniendo situaciones conflictivas, ganando calidad y competitividad. La calidad de la atención a clientes, usuarios y ciudadanos se ha convertido en un elemento clave para reducir costes, ganar rentabilidad, mejorar ventas y calidad en todas las organizaciones tanto privadas como públicas”.

Es muy importante el trato y la atención al cliente ya sea público o privado porque el buen trato al cliente es la mejor forma de ganar la confianza, sin llegar a un conflicto más bien dar una buena información que sea entendible y coherente para las personas no importa repetir una y otra vez, lo importante es que la persona haya comprendido lo que quieres informar ya sea de cualquier producto, materiales maquinarias o insumos con el propósito de que la persona se decida por algún producto de buena calidad y así obtener un lucro.

### **1.5.2 Qué es Clientes**

(Chávez & Garza, 2011, pág. 16), sobre clientes manifiesta que “Es la organización o persona que recibe un producto, por lo tanto, son los que tienen derecho de probarlo y luego evaluarlo.

Los clientes pueden ser clasificados como internos y externos. Los clientes internos son los individuos o servicios dentro de la organización, que reciben un producto o servicio para utilizarlos en su trabajo. Los clientes externos es la cadena, son los que consumen el producto final o el servicio. Hay que tomar en cuenta que los clientes internos laboran para lograr la satisfacción de los clientes externos”.

Las empresas dependen de sus clientes plenamente, porque ellos son los que deciden qué comprar, cuándo comprar y cuánto tiempo están dispuestos a esperar hasta que se les sirva, también una empresa depende de los clientes porque ellos son los que lleva al éxito.

### 1.5.3 Tipos de clientes

(Violán, 2016), manifiesta lo siguiente: Los tipos de clientes se determinan por factores como la personalidad, el carácter, las expectativas con respecto al producto y la manera en que toman decisiones tanto en las fases de venta como de posventa como son:

- **Apóstoles.** - Son aquellos que manifiestan el más alto nivel de compromiso con la marca, los productos y el negocio en general.
- **Leales.** - Son clientes que nunca nos fallan.
- **Indiferentes.** - Este grupo de consumidores se caracteriza por tener una actitud neutral hacia un producto.
- **Rehenes.** - Es cuando no están del todo contentos con la marca, permanecen ligados a ella. Es decir, no se atreven a romper completamente el vínculo.
- **Mercenarios.** - Son los que no priorizan la calidad del producto ni sus características, sino más bien las condiciones en las que éste se ofrece.
- **Potencialmente desertores.** - La relación de estos clientes hacia el producto generalmente está atravesada por situaciones negativas o insatisfactorias.

- **Agresivos.** - Es el cliente fácilmente irritable y que siempre quiere que le den la razón, aun cuando no la tenga. Tiene un carácter fuerte, difícil, y para seducirlo o ganarse su confianza es necesario emplear todos nuestros recursos.
- **Impacientes.** - A este cliente no lo mueven los detalles ni las explicaciones; lo que realmente le importan son las soluciones a su problema.
- **Indecisos.** - Se debe prestar atención; el tema pasa por seducirlos para que realicen una buena elección. Les cuesta decidir, generalmente entre dos o más opciones, y por ello la mejor manera de captarlos es a través de un discurso breve, eficaz y directo.
- **Objetivo.** - El carisma, la simpatía y la facilidad de palabra no convencen a este cliente.

En muchas empresas o instituciones nos encontramos con muchos tipos de clientes en el cual como parte de la misma debemos estar preparados para recibir al cliente en cualquier situación que se encuentre, debemos brindar la confianza para que los clientes se sientan familiarizado y así poder brindar la información que se merecen como clientes. También el cliente es un todo de la empresa todo depende del buen trato que se brinda a ellos porque debemos aprender a valorar y apreciar a los clientes.

#### **1.5.4 Los 10 mandamientos de la atención al cliente**

(Verona, 2016), según la web sobre los 10 mandamientos de atención al cliente manifiesta lo siguiente:

1. El cliente por encima de todo
2. No hay nada imposible cuando se quiere
3. Cumple todo lo que prometas
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera
5. Para el cliente, tú marcas la diferencia

6. Fallar en un punto significa fallar en todo
7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
9. Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Estos mandamientos nos enseñan a cómo atender a los clientes porque una empresa o institución sin clientes no es nadie, si trata de buena manera con cordialidad el cliente va a regresar de nuevo y como empresa tiene el propósito de obtener más clientes y así beneficiarse como empresa.

#### **1.5.5 La calidad del servicio**

(Molino, Moreno, & Moreno, 2009), sobre la calidad de servicio manifiestan lo siguiente “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como mejor, igual o peor a las restantes de su especie”. También la calidad es el “cumplimiento de especificaciones”. Estas definiciones están ampliamente superadas dentro del mundo de la empresa al hablar de gestión de la calidad: más allá de las características del producto/servicio, tiene que ver con la administración del servicio, con el cómo se ofrece. No se puede hablar de la calidad como algo ajeno al cliente o consumidor, ya que el cliente no recibe o consume el producto de forma aséptica, sino en un ambiente de interrelación con el productor y con el mercado en general.

La opinión por parte de los usuarios sobre la calidad de un servicio es aceptable, pero debe ser mejorada en el día a día especialmente en las habilidades interpersonales y así reducir el tiempo de espera de los clientes.

### 1.5.6 Características de calidad del servicio

(Chávez & Garza, 2011, pág. 18), manifiestan lo siguiente: Para lograr alcanzar calidad de un servicio determinado, es importante conocer cuáles son las características de la misma, asociada a este servicio, así como trabajar sobre ellas para lograr satisfacer al correspondiente cliente que son:

- **Psicológicas:** La belleza del ambiente, el confort, el reconocimiento como cliente habitual, etc.
- **Temporales:** El tiempo de espera en una cola, el tiempo de operación, etc.
- **Éticos:** Honestidad, correcta conducta del personal, veracidad de la publicidad. publicidad, etc.
- **Técnicos:** La claridad en las transmisiones de la televisión, etc.

Toda empresa para brindar calidad de servicio principalmente se debe ofrecer a los clientes ya sea productos o materiales en buen estado ya que los clientes al momento de tener los productos en mano se fijan en todo sentido, también se debe procurar no hacer pasar mucho tiempo en espera a los clientes y especialmente ser respetuoso y responsable hacia los clientes.

### 1.5.7 Principios básicos para un buen servicio

(De la Rosa, 2015), sobre los principios básicos manifiesta lo siguiente:

- El cliente se merece un trato cortés y respetuoso siempre.
- El cliente no depende de nosotros; nosotros dependemos de nuestro cliente.
- El cliente no interrumpe nuestro trabajo.
- Es un honor cuando un cliente nos da retro-alimentación; nuestro negocio no le está haciendo un favor.
- El cliente es parte de nuestro negocio, no alguien externo.
- El cliente es un ser humano con emociones y sentimientos como nosotros.

- Hay que ser empáticos.
- El cliente no es alguien con quien se tiene una discusión jamás.
- El cliente es la persona más importante para nuestro negocio.

Cada empresa tiene principios para poder brindar una atención de calidad y se debe tomar estos principios ya que ayuda a mejorar la manera de cómo ofrecer un servicio de calidad, para que el cliente se sienta cómodo. También cumplir con el buen servicio a los clientes porque un buen servicio es cuando sabe cómo tratar a los clientes no importa de qué humor este, más bien intentar hacerle pasar un buen rato porque así la empresa obtiene clientes satisfechos.

### **1.5.8 Comunicación verbal y no verbal**

(Díaz, 2014, págs. 30-31), define sobre la comunicación lo siguiente:

La comunicación verbal es aquella que se sirve del lenguaje hablado, y también del escrito. Nos podemos hacer una idea de este tipo de comunicación. La comunicación no verbal es la que se produce cuando se utilizan los gestos, posturas, movimientos. Se hace necesario saber ante qué tipo de cliente estamos. Esto nos servirá para poder actuar de la forma más adecuada según el comportamiento. Sabemos que la comunicación es un proceso difícil por el que dos o más personas interactúan a través del intercambio de mensajes con unos códigos que comprenden, y que utilizan un canal para la transmisión de dicho mensaje. La comunicación es primordial y es una necesidad que tiene el ser humano. Por lo tanto, estas características también hay que trasladarlas a las relaciones con los clientes.

La comunicación no verbal transmite más información que la verbal y que aquella, según estudios realizados, se utiliza más que esta. Aproximadamente la comunicación se compone de entre un 65% y un 75% de comunicación no verbal y entre un 25% y un 35% de comunicación verbal.

Esta comunicación verbal nos permite realizar de dos formas que son: oral o escrito, que pueden ser en diferentes idiomas con el fin de llegar y hacer comprender a otras personas sobre cualquier situación. Los seres humanos tienen diferentes formas de hacer llegar el comunicado, por ejemplo: por medio del teléfono, fax, correo electrónico, redes sociales, cartas etc. Con el avance de la tecnología esta forma de comunicar es de rápido y de fácil exceso. También la comunicación no verbal se realiza a través de una multitud de signos o imágenes sensoriales (visuales, auditivas y olfativas) es decir, por sonidos, gestos y movimientos corporales con el fin de que las personas puedan entender, aunque hay muchas personas a este tipo de comunicación lo ignoran.

### **1.5.9 Importancia de satisfacer al cliente**

(León, 2009, pág. 6), manifiesta las siguientes conclusiones:

- Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes.
- Por cada queja recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja.
- El coste de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado.
- Un cliente satisfecho comenta como promedio su buena experiencia a otras tres personas, en tanto que uno insatisfecho lo hace con nueve.

En materia de servicios, una persona satisfecha transmite su entusiasmo a otras tres, por término medio. Una persona insatisfecha comunica su insatisfacción a once personas, por término medio. Así que un 1% de clientes insatisfechos produce hasta un 12% de clientes perdidos.

Es muy importante la atención a los clientes porque cada empresa o institución que brindan servicios principalmente dependen de los clientes ya que ellos son la fuente del éxito de la

empresa y de los que conforma la misma, por un buen servicio brindado los clientes se quedan satisfechos y traen más clientes.

#### **1.5.10 Información al cliente: Quejas.**

(Arenal, 2018, pág. 7), sobre quejas manifiesta que “Para las organizaciones las quejas son un problema puesto que manifiesta insatisfacción de los clientes lo cual indica que el sistema de gestión de la calidad no ha alcanzado sus objetivos. En paralelo, las quejas son una oportunidad para las organizaciones puesto que ofrecen información sobre los elementos que la organización debe mejorar para aumentar la satisfacción de sus clientes. Una queja es la manifestación de disconformidad con un producto adquirido o un servicio contratado por parte de un consumidor o usuario en su entorno próximo que no se formaliza oficialmente en alguno de los canales previstos por la ley para la reclamación (oficinas municipales de información al consumidor, asociaciones de consumidores, etc.)”.

En diferentes empresas o negocios habrán quejas sobre la atención al cliente que hace sentir mal a la persona que atiende o da información, pero gracias a las quejas la empresa decide organizar y comunicarse ya sea por área y tomar algunas medidas con el fin de que los clientes estén conforme y satisfechos con los productos servicios o materiales.

#### **1.5.11 Reclamaciones**

(López, 2014, pág. 26), sobre las reclamaciones manifiesta lo siguiente:

Al ser tratadas como no conformidades, ofrecen una oportunidad para la mejora continua que las integra directamente en la gestión de la calidad, ya que constituyen un mecanismo de retroalimentación que puede y debe ayudar a las organizaciones a mejorar sus productos, servicios y procesos para satisfacer de manera continuada las necesidades de sus clientes y de

otros grupos de interés. Por todo ello, cada reclamación supone para la organización una oportunidad para:

- Evitar el daño que pueden originar los clientes insatisfechos.
- Establecer acciones preventivas que mejoren los productos y servicios ofrecidos.
- Complementar la información del mercado que la organización reciba por otras vías (encuestas de satisfacción, indicadores, etc.).
- Conocer lo que es importante para cada cliente en particular y para los clientes en general.
- Aumentar la confianza de los clientes en la organización.

Es una forma de que la empresa mejore ya sea en la atención o productos que ofrecen sea de calidad y calidez, pidiendo disculpas o dar razones que no va a volver a suceder y para que el cliente regrese ofrecer algún producto de promoción y brindar más confianza y tener cliente satisfechos y no insatisfechos.

### **1.5.12 El poder de los valores**

(Yarce, 2009, pág. 10), sobre el poder de los valores manifiesta lo siguiente “Proviene del hecho de que son las personas quienes primero aceptan vivirlos libremente. Sólo si ellas los viven, podemos afirmar que los viven las organizaciones, la familia, la empresa, las instituciones, los grupos sociales y la sociedad misma. Y son las personas las que pueden convertirlos en hábitos estables de vida (virtudes)”.

Este poder de los valores proviene de los valores éticos que cada persona percibe como parte de su vida cotidiana ya sea profesional, en el hogar y ante la sociedad, también es una guía de comportamiento que regula la conducta de cada persona, porque una persona que practica a diario los valores dice mucho de la persona, se debe valer y confiar en sí mismo porque nadie depende de nadie más bien de sí mismo.

### **1.5.13 Características del servicio al cliente**

(García, 2016), manifiesta lo siguiente: Existen aspectos inherentes a los servicios, que les atribuye una naturaleza propia y los hace diferentes a los productos. Estas características, son del mismo modo propias del servicio al cliente que se describen a continuación.

**Intangibilidad:** Representa la diferencia más destacada entre los productos y los servicios, pues estos no son bienes físicos materiales, palpables, posibles de verse o degustarse, ventaja con la que cuentan los productos tangibles. Por esa razón, los servicios no pueden ser experimentados antes de su utilización. En algunas ocasiones, se presta a través de un bien físico, como las libretas de ahorro, chequeras y otros productos de los bancos.

**Integral:** Todos los integrantes de la organización, tienen una cuota de responsabilidad en la producción del servicio, pues cada uno interviene en el resultado final que se entrega al cliente. Es por este motivo que resulta muy importante la armonía en los procesos de la empresa de un área a otra, la comunicación interna, el cumplimiento de los tiempos establecidos.

**Heterogeneidad:** En base a este aspecto, el servicio no es prestado siempre del mismo modo, pues depende del recurso humano, conformado por un grupo de individuos diferentes entre sí, influenciados por su propia naturaleza, con el ánimo cambiante en cualquier momento. En ocasiones, el cliente asocia el servicio directamente con el empleado. Por otro lado, cada cliente es diferente, experimentando el servicio en base a su personalidad haciendo que varíe, y aunque puede ser similar, nunca resultará exactamente igual. Desde el punto de vista del mercadeo de servicios, la falta de homogeneidad impide garantizar de forma permanente la calidad del mismo.

**Producción y consumo simultáneos:** Los servicios se venden y luego son prestados en la misma medida en que son consumidos. De este modo, la exploración y degustación se realizan en el momento de su consumo. Esto ocasiona que el usuario se encuentre presente al momento

de producir el servicio, así como otros clientes con los cuales intercambia opiniones. Es allí cuando el personal de la empresa, debe tomar conciencia de su papel como productor del servicio.

**Perecederos:** Los servicios, considerando su misma naturaleza, no pueden ser preservados, almacenados, devueltos o revendidos. Una vez obtenidos son consumidos y, por lo tanto, el servicio al cliente se produce y consume instantáneamente. En este sentido, las dificultades de mayor peso para el mercadeo de servicios son, en primer lugar, que no es posible anticiparse a la demanda, pues no se pueden almacenar; en segundo lugar, es imposible revenderlos o retornarlos, se deben contar con estrategias sólidas para resarcir y recuperar al cliente. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente.

**Promesa básica:** Para el autor, el ofrecimiento del servicio al cliente será el estándar a través del cual se medirá si está acorde con sus expectativas. La organización debe asumir su oferta como el “gancho” de su servicio, por tanto, una vez que se motiva al cliente a actuar, esta promesa debe ser cumplida en base a sus exigencias.

**Satisfacción:** El punto central del servicio al cliente es su satisfacción. se produce y consume instantáneamente. Por lo tanto, en gran medida su satisfacción dependerá de la forma en la cual se aprovecha esa oportunidad, así como de la eficiencia con la que se logra producirlo y ofrecerlo al usuario.

**Valor agregado:** Brindar el servicio al cliente de forma integral agrega valor, lo cual representa una estrategia acertada para ofrecer ventajas competitivas y resultará un factor diferenciador en mercados en donde hay gran cantidad de competidores.

Es muy importante tomar en cuenta estas características del servicio al cliente ya que cualquier empresa o institución depende de un cliente, para poder satisfacer las necesidades.

### **1.5.14 Estrategias del servicio al cliente**

(gestiopolis, 2011), sobre las estrategias del servicio al cliente manifiesta lo siguiente:

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

El presente trabajo de investigación es un tema de mucho interés para todos los estudiantes, empresarios y público en general; en la actualidad las empresas dan más interés en la administración de cómo debemos dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales; dejando en el olvido la organización de los documentos y el servicio al cliente. Y que cada día como empresa o institución se debe ir obteniendo más conocimientos con el avance de la tecnología. Por ende, hay empresas que no ponen en práctica o no tienen conocimiento de cómo tener una adecuada organización de los archivos lo que dificulta a los directivos, el manejo adecuado de la información lo cual genera retraso en la información y o permite que la Junta de Agua Potable preste el servicio de manera adecuada y ágil.

Finalmente es importante resaltar que la organización del archivo y atención al cliente, representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un servicio de calidad. Por ende, mi propuesta es implementar un Manual como un instrumento de ayuda para que los documentos del archivo sean más relevantes, contribuyendo el mejoramiento institucional.

## **CAPITULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 Tipos de investigación**

##### **2.1.1 Investigación Descriptiva**

Describe los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que lo rodea.

Con este tipo de investigación se puede describir el lugar y hechos donde se analiza de qué forma se está realizando las acciones y seguimiento de los documentos con el propósito de buscar solución al problema sobre la incidencia de la organización de archivo y atención al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la comunidad de Rumipamba Grande.

##### **2.1.2 Investigación Bibliográfica-Documental**

Para fortalecer los resultados del análisis con el marco teórico, en lo cual se obtuvo información de libros, revistas e internet que fueron los documentos de información principal, además del reglamento interno de la Junta de Agua.

##### **2.1.3 Investigación de campo**

En esta investigación consiste en un procedimiento de la situación actual en donde se encontró el problema, lo cual se obtuvo mediante un proceso de recopilación de información y que ayuda a constatar los hechos que acontecían en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la comunidad de Rumipamba Grande, se evidenció que los directivos especialmente la secretaria desconocía normas para archivar documentos y los usuarios tienen mucha dificultad sobre los diferentes pagos y documentaciones realizadas.

## **2.2 Métodos de Investigación**

### **2.2.1 Método Inductivo**

Este método permite partir de los hechos individuales y particulares de los funcionarios y experiencia de los directivos y demás personal administrativo, para poder determinar la problemática que fue analizada; para luego elaborar el marco teórico y posteriormente llegar a las conclusiones y recomendaciones.

### **2.2.2 Método Analítico**

En este método nos permite saber el resultado final de la investigación, también consiste en realiza la comparación de las variables y relacionarlas entre sí.

El análisis es la observación de un hecho en particular, el mismo que trata de estudiar para comprender mejor su esencia a desarrollar la organización del archivo y atención al cliente dentro de la Junta Administradora de Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la comunidad de Rumipamba Grade.

### **2.2.3 Método Estadístico**

Permite observar cómo son las relaciones de ciertos fenómenos entre sí. Con este método se obtuvo datos cuantitativos, para que de esa manera se pueda representar gráficamente los resultados de la investigación realizada, sobre las diferentes preguntas que se aplicó a los usuarios y directivos de la Junta Administradora de Agua Potable comunidad Rumipamba Grande.

## **2.3 Técnicas e instrumentos**

### **2.3.1 La encuesta**

Es un instrumento que sirve para recabar información, en el cual el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario en la cual se realizó sobre la organización del archivo y atención al cliente de la Junta de Agua.

Se realizó la encuesta a los siguientes directivos que son: Presidente, secretaria, tesorera, primer vocal, segundo vocal, síndico, empleado1 (operador) y empleada 2 (Cajera) quienes conforman la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado comunidad Rumipamba Grande.

También se realizó la encuesta a los usuarios de diferentes comunidades y sectores como son: Comunidad Rumipamba Grande, comunidad y sector La Florida, Sector Pedregal y comunidad Punguayco quienes son beneficiarios del líquido vital de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la comunidad de Rumipamba Grande, tomando a consideración una muestra que ayudó a obtener toda la información necesaria para el objetivo de investigación.

Mediante la recolección de información se pudo conocer más acerca de la Junta de Agua y saber sobre la situación, la encuesta se aplicó a usuarios y directivos de manera que permitió obtener alternativas de solución eficaz que se determine para el trabajo de estudio.

## 2.4 Matriz Categorial

Tabla 1: Matriz categorial

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Orientar a los directivos sobre la mejor manera de archivar y conservar los documentos de la Junta de Agua.	Organización del archivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué es organizar</li> <li>• Principios de la organización</li> <li>• La organización como función directiva</li> <li>• Importancia del archivo</li> <li>• Principios para la construcción de archivos</li> <li>• Clases de archivos</li> <li>• La gestión de documentos</li> <li>• Que son los documentos electrónicos</li> </ul>	Encuesta	Libros Páginas Web Revistas Artículos Directivos Usuarios
Identificar la atención a los usuarios por parte de los directivos en los servicios que brinda la Junta de Agua .	Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de atención al cliente</li> <li>• Qué es cliente</li> <li>• Tipos de clientes</li> <li>• Los 10 mandamientos de la atención al cliente</li> <li>• Características de calidad del servicio</li> <li>• Principios básicos para un buen servicio</li> <li>• Importancia de satisfacción al cliente</li> </ul>	Encuesta	Libros Páginas Web Revistas Artículos Directivos Usuarios

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la comunidad Rumipamba Grande.  
 Elaborado por: Lourdes Imelda Amaguaña Chantera.

## 2.5 Población

Tabla 2: Población

DENOMINACIÓN	CANTIDAD
Presidente	1
Tesorera	1
Secretaria	1
Vocales	2
Síndico	1
Empleados	2
Usuarios	85
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la comunidad Rumipamba Grande.

Elaborado por: Lourdes Imelda Amaguaña Chantera.

## 2.6 Muestra

No se aplicó la formula ya que el número de participantes es de 93 en total.

## CAPITULO III

### 3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se aplicó una encuesta al personal con un cuestionario de 8 preguntas y a los usuarios con una encuesta de 10 preguntas de la Junta de Agua, con el propósito de obtener información real y necesaria para ser tabulados.

Una vez recopilada la información se procedió a realizar el cálculo del resultado de cada una de las preguntas.

#### 3.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD RUMIPAMBA GRANDE.

##### 1.- ¿La atención que recibe en esta institución es con celeridad?

**Tabla 3:** ¿La atención que recibe en esta institución es con celeridad?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	70	82%
<b>Casi siempre</b>	14	16%
<b>Nunca</b>	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.

**Elaborado por:** Lourdes Amaguaña.

#### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las personas encuestadas, la mayor parte indica que la atención que brinda la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande, es “Siempre” con celeridad, por tal razón esta institución tiene un propósito de mejorar a un nivel superior sobre la atención.

## 2.- El respeto por parte del personal de la institución es:

**Tabla 4:** El respeto por parte del personal de la institución es:

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Bueno</b>	82	96%
<b>Malo</b>	3	4%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
**Elaborado por:** Lourdes Amaguaña.

## INTERPRETACIÓN

La mayor parte de los usuarios respondieron sobre el respeto por parte del personal es “Bueno” porque es muy importante demostrar el respeto hacia las personas y a sí seguirán obteniendo clientes satisfechos y demostrarán la buena imagen de la institución.

## 3.- ¿El personal ingresa con puntualidad a la institución?

**Tabla 5:** ¿El personal ingresa con puntualidad a la institución?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	70	82%
<b>Casi siempre</b>	15	18%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
**Elaborado por:** Lourdes Amaguaña.

## INTERPRETACIÓN

Los usuarios respondieron que el ingreso del personal “siempre” es puntual, pero hay un poco de dificultad con el “casi siempre”, por tal razón es necesario determinar algunas normas de control para que así cumplan con el horario indicado y de esta manera evitarán conflictos y la acumulación de los usuarios.

#### 4.- ¿Los usuarios respetan debidamente el turno para ser atendidos?

Tabla 6: ¿Los usuarios respetan debidamente el turno para ser atendidos?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	63	74%
<b>Casi siempre</b>	14	16%
<b>Nunca</b>	8	9%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Usuarios de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
Elaborado por: Lourdes Amaguaña.

#### INTERPRETACIÓN

Según los usuarios encuestados, la mayoría indica que “Siempre” respetan el turno, pero a la vez hay dificultad “Casi siempre” y “Nunca” en la cual los mismos usuarios no respetan el turno, por lo cual es necesarios que el personal brinde la atención a las personas que llegaron temprano y así evitar conflictos, también la institución debe tener normas para dar preferencia a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y personas de tercera edad.

#### 5.- ¿Usted conoce de algún manual sobre la organización de los archivos?

Tabla 7: ¿Usted conoce de algún manual sobre la organización de los archivos?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>No</b>	83	98%
<b>Si</b>	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Usuarios de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
Elaborado por: Lourdes Amaguaña.

#### INTERPRETACIÓN

Después de a ver realizado la encuesta a los usuarios se puede interpretar que la mayor parte “No” conoce un manual sobre los archivos de documentos, por tal motivo es necesario e indispensable implementar un manual de archivos de documentos para que puedan guiarse y organizar los archivos para un fácil manejo de archivos.

## 6.- ¿Cree que el personal que labora en esta institución maneja correctamente la organización del archivo?

Tabla 8: ¿Cree que el personal que labora en esta institución maneja correctamente la organización del archivo?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	18	21%
<b>Casi siempre</b>	28	33%
<b>Nunca</b>	39	46%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Usuarios de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
Elaborado por: Lourdes Amaguaña.

## INTERPRETACIÓN

Los usuarios indicaron que el personal “Nunca” maneja una correcta organización del archivo, por tal razón es necesario implementar una técnica que pueda facilitar el almacenamiento de documentos y tenga la facilidad de encontrar el documento necesario.

## 7.- ¿Cree que esta institución maneja una tecnología adecuada para archivar los documentos?

Tabla 9: ¿Cree que esta institución maneja una tecnología adecuada para archivar los documentos?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	22	26%
<b>Casi siempre</b>	28	33%
<b>Nunca</b>	35	41%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Fuente: Usuarios de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
Elaborado por: Lourdes Amaguaña.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las personas encuestadas, la mayoría indica que el personal de la Junta de Agua, “Nunca” utiliza una tecnología adecuada, ya sea para las actividades que se realizaron o están por realizar a diario, por eso se acumula los documentos sin fecha y así dificultará al momento de archivar cualquier documento.

## 8.- ¿Cree usted que la atención a usuarios debe ser mejorada?

**Tabla 10:** ¿Cree usted que la atención a usuarios debe ser mejorada?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Si</b>	71	84%
<b>No</b>	9	11%
<b>A veces</b>	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.

**Elaborado por:** Lourdes Amaguaña.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las personas encuestadas, la mayor parte indica que “Si” debe ser mejorada ya que es la falta de organización del personal, se deberá ingresar por lo menos 10 minutos antes para observar y verificar si están en completo orden los materiales e instrumentos de trabajo para poder empezar a atender a los usuarios y así evitar cualquier inconveniente en el horario de trabajo con el propósito de que los usuarios estén satisfechos de la atención.

## 9.- ¿Está de acuerdo con el horario de atención de esta institución?

**Tabla 11:** ¿Está de acuerdo con el horario de atención de esta institución?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Si</b>	59	69%
<b>No</b>	26	31%
<b>A veces</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.

**Elaborado por:** Lourdes Amaguaña.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las personas encuestadas, sobre el horario de atención de esta institución manifiesta que “Si” están de acuerdo porque la institución está ubicada en la misma comunidad donde moran los usuarios y no tienen dificultad para movilizarse a realizar cualquier gestión, a excepción de algunas personas tiene dificultad para acceder a la institución porque no alcanzan a realizar los pagos del agua potable porque realizan agricultura en otras comunidades y debería analizar la posibilidad de ampliar el horario de atención.

## 10.- ¿Cree que sus necesidades o solicitudes son atendidas a tiempo?

**Tabla 12:** ¿Cree que sus necesidades o solicitudes son atendidas a tiempo?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Si</b>	55	65%
<b>No</b>	13	15%
<b>A veces</b>	17	20%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.

**Elaborado por:** Lourdes Amaguaña.

## INTERPRETACIÓN

Según las personas encuestadas, manifiestan que “Si” son atendidos a tiempo a cualquier solicitud sin ningún inconveniente, a excepción de algunas personas manifiestan que “No” y “A veces” son atendidos a tiempo porque hay mucha dificultad sobre la organización de documentos por parte de las autoridades la Junta de Agua Potable y Alcantarillado Rumipamba Grande.

### 3.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD RUMIPAMBA GRANDE.

#### 1.- ¿Cómo es la atención que usted ofrece al usuario?

**Tabla 13:** ¿Cómo es la atención que usted ofrece al usuario?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Bueno</b>	8	100%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.

**Elaborado por:** Lourdes Amaguaña.

#### INTERPRETACIÓN

Todos los funcionarios de la Junta de Agua Potable Rumipamba Grande manifiestan que la atención que brinda es “Bueno” porque cualquier empresa o institución está para dar un servicio de calidad y calidez.

#### 2.- ¿Reciben los usuarios una atención oportuna?

**Tabla 14:** ¿Reciben los usuarios una atención oportuna?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	7	88%
<b>Casi siempre</b>	1	13%
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.

**Elaborado por:** Lourdes Amaguaña.

#### INTERPRETACIÓN

Los usuarios “Siempre” son atendidos con prontitud, aunque por alguna falla técnica de la computadora o energía eléctrica, la atención no es con prontitud porque se realiza el cobro con facturas, como el personal debe estar preparado a cualquier dificultad con el propósito de que los clientes no se incomoden y obtengan algún resultado.

### 3.- ¿Cree usted que, con la atención brindada logra satisfacer las necesidades del usuario?

Tabla 15: ¿Cree usted que, con la atención brindada logra satisfacer las necesidades del usuario?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Si</b>	7	88%
<b>No</b>	0	0%
<b>A veces</b>	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
Elaborado por: Lourdes Amaguaña.

### INTERPRETACIÓN

Principalmente la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Rumipamba Grande, busca la manera de satisfacer las necesidades de los usuarios, aunque hay veces que no se puede satisfacer las necesidades de los usuarios porque hay todo tipo de usuarios que como personal se debe tratar de que el cliente esté satisfecho con la atención brindada.

### 4.- ¿Cree usted que se debe implementar la elaboración de un cronograma de actividades para optimizar el servicio al cliente?

Tabla 16: ¿Cree usted que se debe implementar la elaboración de un cronograma de actividades para optimizar el servicio al cliente?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Si</b>	7	88%
<b>No</b>	0	0%
<b>A veces</b>	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
Elaborado por: Lourdes Amaguaña.

### INTERPRETACIÓN

Los funcionarios manifiestan que “Si” debe implementar un cronograma de actividades para optimizar el servicio al cliente, porque sería la mejor estrategia para poder cumplir con todas las actividades y gestiones que se deben realizar sin ningún inconveniente con el propósito de cumplir y hacer cumplir como autoridades y usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado Rumipamba Grande.

## 5.- ¿Cree usted que, el contar con un sistema de archivo adecuado ayudará a agilizar los trámites?

Tabla 17: ¿Cree usted que, el contar con un sistema de archivo adecuado ayudará a agilizar los trámites?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Si</b>	8	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>A veces</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
Elaborado por: Lourdes Amaguaña.

## INTERPRETACIÓN

Todos los funcionarios señalaron que “Si” contarán con un sistema de archivo adecuado, agilizarán con prontitud las actividades o documentaciones y así evitarían contratiempos y sobre todo los usuarios estarán satisfechos del servicio.

## 6.- ¿Cómo calificaría usted al sistema de archivo que la institución mantiene actualmente?

Tabla 18: ¿Cómo calificaría usted al sistema de archivo que la institución mantiene actualmente?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Bueno</b>	5	63%
<b>Malo</b>	3	18%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
Elaborado por: Lourdes Amaguaña.

## INTERPRETACIÓN

Según los funcionarios manifiestan que el sistema de archivo es “Bueno” pero no todos están de acuerdo porque la institución tiene toda la documentación archivados pero el inconveniente es que no están separados como debe ser debido, esta dificultad es por no saber cómo tienen que archivarse ya sea por comunidades, sectores, apellidos, números etc. En un futuro si no lo ubican de forma ordenada los archivos se van a deteriorarse y tendrán un grave problema.

## 7.- ¿La conservación de los documentos es?

**Tabla 19:** ¿La conservación de los documentos es?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Bueno</b>	8	100%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
**Elaborado por:** Lourdes Amaguaña.

## INTERPRETACIÓN

Todos los funcionarios manifiestan que la conservación de documentos es “Bueno” pero si cuentan con una técnica de conservar y archivar mejoraría la documentación y evitarían la deterioración de más documentos.

## 8.- ¿Conoce usted las sanciones a las que están expuestos en caso de no cumplir con las normativas vigentes?

**Tabla 20:** ¿Conoce usted las sanciones a las que están expuestos en caso de no cumplir con las normativas vigentes?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Si</b>	8	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>A veces</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.  
**Elaborado por:** Lourdes Amaguaña.

## INTERPRETACIÓN

Todos los funcionarios manifiestan que “Si” conocen sobre las sanciones que están expuestos en caso de no cumplir con las normativas porque al momento de elegir a las autoridades como el reglamento lo indica deben ser los moradores y beneficiarios del Agua Potable de la misma, como usuarios ya tienen conocimiento a que sanciones están expuestos y como persona seria y responsable al tomar la promesa debe cumplir con sus obligaciones como autoridad.

## **CAPITULO IV**

### **4. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Manual para el manejo y organización de documentos del archivo y atención al cliente de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.

#### **4.2 JUSTIFICACIÓN**

Con la aplicación de la investigación realizada al personal administrativo y usuarios de la Junta de Agua, se comprobó que los documentos realizados o recibidos y el servicio de atención lo hacen en base a la experiencia adquirida y a través de contratación anual, es la razón por la que se presenta la propuesta para que se cumpla acorde a la misión y visión de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande. Con esto se pretende que el personal amplíe sus conocimientos, por ello es necesario la implementación de este Manual que contribuye a mejorar la identidad institucional. También cabe mencionar que el personal administrativo debe ponerse de acuerdo y tomar decisiones sobre qué actividades se delega a cada responsable de acuerdo a su cargo que lo realizara de una manera eficaz y eficiente, para posteriormente no tengan problemas ya sea en la organización de documentos en el archivo y el servicio de atención.

Actualmente esta institución, no cuenta con una adecuada organización de los archivos lo que dificulta a los directivos el manejo adecuado de la información, es la falta de conocimiento sobre el manejo y archivo de documentos especialmente de la persona encargada de secretaria, genera retraso en la información y no permite que la Junta de Agua Potable preste el servicio de manera adecuada y ágil.

### **4.3 IMPORTANCIA**

Al contar con un manual para el manejo y organización de documentos del archivo de la Junta Administradora de Agua Potable comunidad Rumipamba Grande, en el que se describirá paso a paso las pautas del archivo el cual ayudará con facilidad al manejo de los documentos requeridos ya sea para la declaración o fiscalización. Y a su vez mejorar la atención al cliente a través de la implementación de un espacio físico adecuado para brindar servicio de atención y correcta archivación, mantenimiento de documentos que facilite con agilidad y ubicación de los mismos.

### **4.4 OBJETIVOS**

#### **4.4.1 Objetivo General**

Elaborar un Manual para el Manejo y Organización de Documentos y Atención al Cliente de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande, para mejorar la identidad institucional a través de una correcta organización de documentos y servicio de atención de calidad a los usuarios.

#### **4.4.2 Específicos**

- Implementar un Manual para el manejo, organización de documentos y atención al cliente con las respectivas pautas sobre el proceso que se debe aplicar en cada uno de los documentos y servicio de atención.
- Socializar el Manual al personal administrativo de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande enfocada en el mejoramiento de la gestión institucional.
- Demostrar que este Manual se convierta en un instrumento de apoyo para el rescate de los documentos que se encuentran en riesgo y brindar un servicio de atención de calidad.

## 4.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

### Datos informativos

**Nombre de la institución:** Junta Administradora de Agua Potable comunidad Rumipamba Grande

**Teléfono:** 062667052

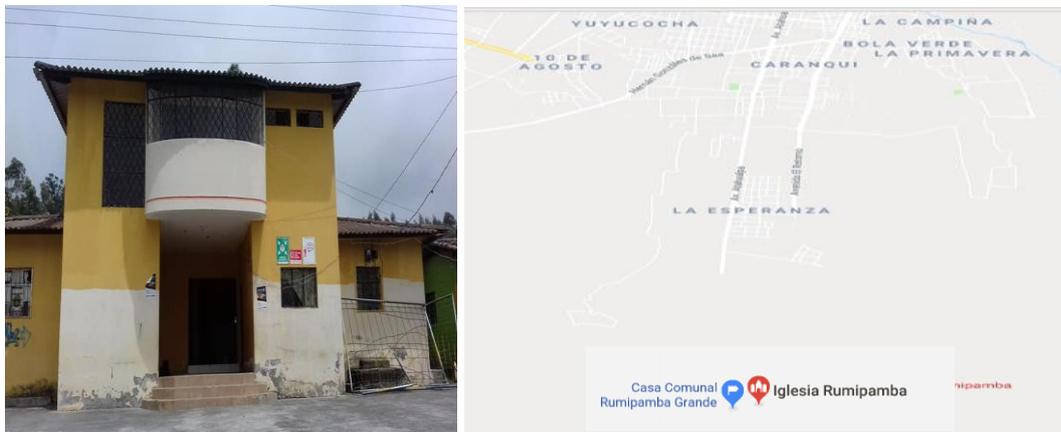
**Dirección:** Calle Galo Plaza Lasso (Cuartel Yaguachi) vía Paniquindra

**Provincia:** Imbabura

**Cantón:** Ibarra

**Parroquia:** La Esperanza

**Dirección electrónica:** jaaprumipamba@yahoo.com



## 4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

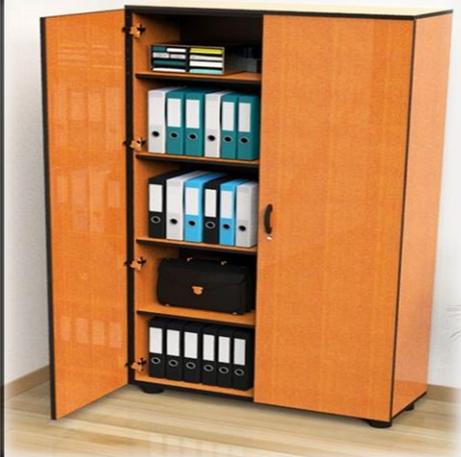
Este Manual de organización de documentos y atención al cliente, será de mucha ayuda para los directivos y trabajadores de la Junta de Agua Potable comunidad Rumipamba Grande para que puedan aplicar las técnicas y normas correctamente.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO  
EN ESPAÑOL



*“Manual para el Manejo y Organización de Documentos  
del Archivo y Atención al Cliente de la Junta de Agua  
comunidad Rumipamba Grande”*



**Autora:** Lourdes Imelda Amaguaña Chantera

**Ibarra-2018**

## **CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

### **Introducción**

Misión

Visión

Valores

Cronograma de actividades para optimizar el servicio al cliente

### **1. PAUTAS PARA UNA CORRECTA ORGANIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO DEL ARCHIVO**

1.1 Archivo

1.2 Tipos del archivo

1.3 Condiciones ambientales para el archivo

1.4 Tipos de carpetas para el archivo

1.5 Elementos a tener en cuenta en carpetas y archivadores

1.6 Cómo organizar facturas y documentos digitales

1.7 Dispositivos para almacenar información digital de los documentos

1.8 Ventajas y desventajas del archivo

### **2. PAUTAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

2.1 El cliente

2.2 Tipos de clientes y cómo tratarlos

2.3 ¿Cómo evalúa el cliente al servicio de atención?

2.4 La importancia de saber mirar, escuchar y preguntar al cliente

2.5 La comunicación con el cliente

2.5.1 Comunicación verbal

2.5.2 comunicación no verbal

2.6 ¿Qué harías con los reclamos de los clientes acerca de la atención al cliente?

2.7 Principales quejas de los clientes acerca del servicio al cliente

### **3 ¿CÓMO OPTIMIZAR UN SERVICIO DE CALIDAD DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE COMUNIDAD RUMIPAMBA GRANDE**

3.1 Los directivos realizan reuniones con los usuarios acerca de la atención al cliente

3.2 Los directivos brindan el servicio al cliente por medio de mingas comunitarias

3.3 Servicio de atención al cliente en el cobro del líquido vital

3.4 Capacitación en la atención al cliente a los directivos

## INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de realizar una correcta organización de documentos y servicio de atención al personal administrativo actual y futuras que obtengan este cargo de sobrellevar a una comunidad, además se encamina al cumplimiento de los objetivos planteados por la Junta de Agua Potable comunidad Rumipamba Grande.

El Manual está diseñada como un instrumento de ayuda para que los documentos del archivo sean más relevantes, también contribuye el mejoramiento institucional porque un servicio de calidad será satisfactorio. La finalidad de este Manual es evitar contratiempos y pérdida de documentos importantes de esta Junta de Agua.

Este documento se ha desarrollado conjuntamente con la colaboración de los directivos y empleados de la misma institución, ya que ellos conocen el manejo y gestiones de la misma, con el fin de que este documento sea apreciado como una herramienta fundamental para el mejor manejo de la documentación de la Junta de Agua.

Los temas están clasificados en: Cronograma de actividades para personal administrativo, pautas para una correcta organización y almacenamiento del archivo y atención al cliente.

## **MISIÓN**

La Junta Administradora de Agua Potable comunidad Rumipamba Grande, provee con calidad, eficiencia y eficacia los servicios de agua potable y saneamiento para el bienestar, incrementando la calidad de vida y el cuidado ecológico de los habitantes de esta comunidad, a través del perfeccionamiento total de nuestro personal, en apego al formato del Reglamento Interno legal aplicable.

## **VISIÓN**

La Junta de Agua Potable comunidad Rumipamba Grande, garantiza el suministro de agua potable y el saneamiento a las generaciones actuales y futuras de esta comunidad. Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y que los indicadores de gestión coloquen a este organismo como líder del País.

## **VALORES**

- Responsabilidad
- Disciplina
- Solidaridad
- Respeto
- Empatía
- Puntualidad

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO AL CLIENTE

**Tabla 21:** Cronograma de actividades para optimizar el servicio al cliente

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CALENDARIO ANUAL														
			Ene	Feb	Mar	I TRIM	Abr	May	Jun	II TRIM	Jul	Ago	Sep	III TRIM	Oct	Nov	Dic
Actualizar el nombramiento de los nuevos directivos en La Secretaría Nacional del Agua (senagua)	NUEVOS DIRECTIVOS	Recolección de firmas de los usuarios.	X														
Realizar el inventario	DIRECTIVOS SALIENTES Y ENTRANTES	Kardex	X														X
Planificar y presentación del proyecto en diferentes instituciones donde apoyan a sectores vulnerables para el mejoramiento de las tuberías y tanques de reserva.	DIRECTIVOS	Oficios, planos de la estructura de tanques de agua.		X	X		X	X	X		X	X	x		x		
Convocar en alto parlante a los usuarios de todas las comunidades para la reunión.	VOCALES					X		X			X					X	
Realizar reuniones ordinarias.	DIRECTIVOS	Constatación del cuórum.				X			X				x				
Realizar reuniones extraordinarias.	DIRECTIVOS	Constatación del cuórum.					X	X	X			X	x		x	X	X
Realizar minga comunitaria.	VOCALES	Por orden de lista de cada comunidades.	X	X	X		X	X	X		X	X	x		x	X	X
Realizar la toma de mediciones de los medidores de cada usuario.	OPERADOR	Lista de usuarios	X	X	X		X	X	X		X	X	x		x	X	X
Ingresar la medición en el sistema.	DIGITADORA		X	X	X		X	X	X		X	X	X		X	X	X
Realizar el cobro del líquido vital.	DIGITADORA Y DIRECTIVOS	Factura	X	X	X		X	X	X		X	x	x		x	x	X

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	CALENDARIO ANUAL														
			Ene	Feb	Mar	I TRIM	Abr	May	Jun	II TRIM	Jul	Ago	Sep	III TRIM	Oct	Nov	Dic
Realizar reuniones para programar actividades.	DIRECTIVOS Y OPERADOR		X	X	X		X	X	X		X	X	X		X	X	X
Ejecución del proyecto.	DIRECTIVOS Y OPERADOR				X				X				X				X
Mantenimiento de los tanques de reserva, tubería y medidores.	OPERADOR	Informes	X	X	X		X	x	x		X	x	x		x	x	X
Realizar declaración en el SRI.	CONTADORA	Informes	X	X	X		X	x	x		X	x	x		x	x	X
Realizar el balance general.	CONTADORA	Informes				X				X				X			
Realizar actas de las reuniones convocadas.	SECRETARIA	Informes	X	X	X		X	x	x		X	x	x		x	x	X
Comisiones a las capacitaciones a cualquier actividad en diferentes instituciones.	DIRECTIVOS, DIGITADORA Y OPERADOR	Informes	X	X	X		X	x	x		X	x	x		x	x	X
Realizar el mantenimiento de los accesorios.	OPERADOR Y PERSONAS DE LA MINGA	Lista de usuarios				X				X				X			
Realizar el mantenimiento del archivo.	SECRETARIA	Fotografías				X				x				x			
Realizar la cloración.	OPERADOR	Informes	X	X	X		X	x	x		X	x	x		x	x	X

# 1. PAUTAS PARA UNA CORRECTA ORGANIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO DEL ARCHIVO.

## 1.1 ARCHIVO

Tabla 22: Archivo

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Realizar la correcta ordenación y clasificación de los documentos ya sea por códigos, palabras claves, barrios o comunidades.</p>	
<p><b>Actividad</b></p>	<p><b>Definición del Archivo</b></p>	<p><b>Resultados</b></p>
<p>Observar la organización del archivo de la Junta de Agua.</p>  <p>Fuente: Archivo de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande. Elaborado por: Lourdes Amaguaña</p>	<p>Conjunto ordenado de documentos que una persona, sociedad o institución producen en el ejercicio de sus funciones o actividades.</p>	<p>Al momento de buscar los documentos será más fácil encontrarlos evitando contratiempos y así obtener usuarios satisfechos.</p>
<p><b>Conclusión</b></p>	<p>Es importante el archivo porque permite identificar los documentos con seguridad evitando futuras dificultades.</p>	

## 1.2 TIPOS DEL ARCHIVO

Tabla 23: Tipos de archivo

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Realizar la conservación teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos de acuerdo a las siguientes etapas.</p>
<p><b>Actividad</b></p>	<p><b>Definición</b></p>
<p>Determinar que tipo de archivo existe en la Junta de Agua.</p>  <p>Fuente: Elección de documentos de acuerdo al ciclo vital. Elaborado por: Lourdes Amaguaña</p>	<p><b>Archivos activos:</b> Aquellos donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación, ya sea por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde vigencia. Por lo general la fecha de emisión de los registros no es superior a los cinco años y es consultada más de una vez al mes.</p> <p><b>Archivo semiactivo:</b> Se conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado el año fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas.</p> <p><b>Archivo inactivo:</b> Se conservan los documentos de consulta poco frecuente, que tienen utilidad temporal de acuerdo a su valor. Se almacenan allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función.</p>
<p><b>Conclusión</b></p>	<p>La seguridad de los documentos es lo más importante porque reguarda la memoria y respaldo de la Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande.</p>

### 1.3 CONDICIONES AMBIENTALES PARA EL ARCHIVO

Tabla 24: Condiciones ambientales para el archivo

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Establecer la conservación teniendo en cuenta que cumpla con las condiciones mínimas de ventilación y además garantice su integridad física y funcional de los documentos.</p>
<p><b>Actividad</b></p>	<p><b>Definición</b></p>
<p>Identificar el espacio donde están los documentos para estar seguro de que los documentos no estén deteriorándose.</p>  <p>Fuente: Condiciones ambientales del archivo. Elaborado por: Lourdes Amaguaña</p>	<p><b><u>Ventilación</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La ventilación interna debe permitir que las condiciones ambientales del depósito y espacio del mismo, garanticen la conservación del documento.</li> <li>• La disposición de las unidades de conservación en los estantes, deberá permitir una adecuada ventilación a través de ellos.</li> </ul> <p><b><u>Iluminación</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe evitar la incidencia de luz directa sobre documentación y contenedores, cuando no sea posible suprimir las fuentes naturales de luz se deben utilizar cortinas en las ventanas.</li> <li>• Las instalaciones eléctricas deben estar por fuera del local de depósito en lo posible y deben estar en perfectas condiciones.</li> <li>• Los depósitos de archivo deben contar con iluminación adecuada para la conservación de los documentos, la radiación visible lumínica debe ser menor o igual a 100 lux.</li> </ul>
<p><b>Conclusión</b></p>	<p>La conservación de los documentos es lo más importante porque se puede cumplir con el tiempo establecido por los entes reguladores sin ningún inconveniente.</p>

## 1.4 TIPOS DE CARPETAS PARA EL ARCHIVO

Tabla 25: Tipos de carpetas para el archivo

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Realizar la conservación de los documentos en diferentes clases de carpetas de acuerdo al alcance de la persona encargada y dando así satisfacción a los usuarios.</p>
<p><b>Actividad</b></p>	<p><b>Definición</b></p>
<p>Identificar en que tipo de carpeta van los diferentes documentos.</p>  <p>Fuente: Condiciones ambientales del archivo. Elaborado por: Lourdes Amaguaña</p>	<p><b><u>1.Carpeta simple:</u></b> Es el tipo de carpeta más utilizada, donde se guarda en forma ordenada la correspondencia y demás documentos relacionados con el mismo asunto o procedencia.</p> <p><b><u>2.Carpetas colgantes:</u></b> Tiene un doble soporte de plástico en la parte superior cuyo objetivo es permitir su colocación sobre las guías de un bastidor para su ordenación y movilidad.</p> <p><b><u>3.Carpeta de fuelle:</u></b> Se utilizan para guardar documentos en papeles en orden alfabético o numérico antes de ser trasladados a sus carpetas definitivas de archivo.</p> <p><b><u>4.Carpetas archivadoras A-Z:</u></b> Son carpetas de pasta hechas de material bastante grueso, dispone de dos fuertes ganchos, los cuales sirven para archivar documentos y fijarlos por medio de ganchos de presión.</p>
<p><b>Conclusión</b></p>	<p>La conservación de los documentos es lo más importante porque se puede conservar y evitar la deterioración de los documentos.</p>

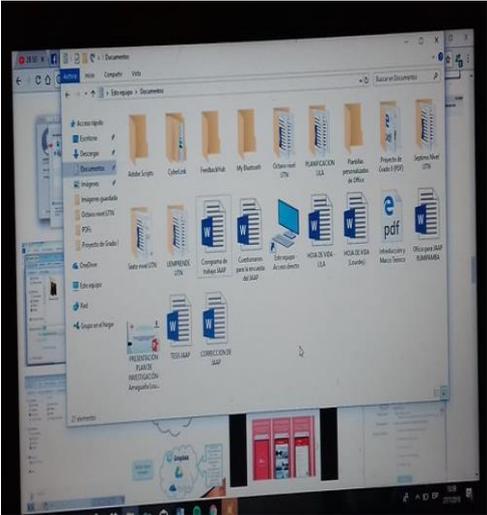
## 1.5 ELEMENTOS A TENER EN CUENTA EN CARPETAS Y ARCHIVADORES.

Tabla 26: Elementos a tener en cuenta en carpetas y archivadores

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Establecer un orden en el archivo le facilita encontrar con rapidez y sin dificultad cualquier documento.</p>
<p><b>Actividad</b></p> <p>Ubicar un simbolo para identificar los archivos a tiempo.</p>   <p>Fuente: <b>Identificadores para la ubicación en deferentes carpetas del archivo.</b> Elaborado por: <b>Lourdes Amaguaña</b></p>	<p><b>Definición</b></p> <p><b><u>1.Carpeta interna:</u></b> Son dos tapas de cartulina o cartón que se utiliza para conservar los documentos pertenecientes a un mismo tema, código, nombre o fecha.</p> <p><b><u>2.El marbete:</u></b> Pedazo de papel que identifica el contenido de la carpeta, se coloca en la pestaña o lengüeta de la carpeta.</p> <p><b><u>3.El índice:</u></b> Etiqueta que identifica el contenido de la gaveta, se coloca en el porta índice.</p> <p><b><u>4.La guía:</u></b> Señala las divisiones del archivador, puede ser alfabética, numérica o cronológica.</p>
<p><b>Conclusión</b></p>	<p>El orden de los documentos es lo más importante porque se evita contratiempo y perdida de documentos.</p>

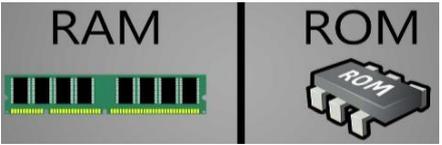
## 1.6 CÓMO ORGANIZAR FACTURAS Y DOCUMENTOS DIGITALES

Tabla 27: Cómo organizar facturas y documentos digitales

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Realizar el almacenamiento de documentos por carpetas y así evitar el caos y poder encontrar lo que necesitamos al instante.</p>
<p><b>Actividad</b></p>	<p><b>Definición</b></p>
<p>Crear carpetas con nombres de comunidades y sectores es muy importante para ordenar y guardar los archivos que será utilidad para la persona encargada de la secretaría de la Junta de Agua.</p>  <p>Fuente: Carpetas virtuales. Elaborado por: Lourdes Amaguaña</p>	<p><b><u>Almacena en la nube:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener una cuenta de almacenamiento virtual es imprescindible hoy en día.</li> <li>• Te garantizará que tus archivos permanecerán a salvo en caso de que tu ordenador o tus dispositivos se estropeen. Para ello, es necesario que vincules estos aparatos a la cuenta, de forma que el guardado de documentos sea accesible y automático.</li> </ul> <p><b><u>Escanea los recibos y facturas en formato papel:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No es recomendable almacenar algunos documentos en papel y otros virtualmente.</li> <li>• Te serán útiles en caso de robo o incendio para hacer una valoración de cara a las coberturas del seguro de hogar.</li> </ul> <p><b><u>Utiliza carpetas virtuales:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Igual que con los documentos en papel se utiliza diferentes carpetas, portafolios y archivadores para mantener el orden.</li> <li>• Con los formatos digitales conviene crear carpetas reconocibles organizadas por años y meses. Si trabajas como autónomo</li> </ul> <p><b><u>Nombra los archivos de forma reconocible:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para no tener que previsualizar cada archivo cada vez que quieras saber qué documento contiene, nómbralos de forma sencilla pero específica.</li> </ul>
<p><b>Conclusión</b></p>	<p>La conservación de los documentos en carpetas virtuales nos ayuda a tener precaución y evitar pérdida de documentos por algún desastre natural.</p>

## 1.7 DISPOSITIVOS PARA ALMACENAR INFORMACIÓN DIGITAL DE LOS DOCUMENTOS

Tabla 28: Dispositivos para almacenar información digital

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Realizar el almacenamiento de documentos correctamente para evitar el caos y poder encontrar la información con facilidad y prontitud.</p>
<p><b>Actividad</b></p>	<p><b>Definición</b></p>
<p>Almacenar los documentos en estos dispositivos nos ayuda a consevar por mucho tiempo que en fisico, también a tener precausion de cualquier robo o desastres naturales.</p>   	<p><b><u>Memoria RAM:</u></b> Es el campo de almacenamiento empleado como medio de trabajo en los sistemas computacionales, pues contiene todas las instrucciones del procesador y la mayor parte de las instrucciones del software.</p> <p><b><u>Memoria ROM:</u></b> Es un medio de almacenamiento que contiene datos difíciles (o imposibles) de modificar, vitales para el funcionamiento básico del sistema computacional y su sistema operativo primario.</p> <p><b><u>Unidades de Disco Rígido o “Duro”:</u></b> Son unidades de mucho mayor almacenamiento que los discos ópticos y memorias, pero que suelen hallarse dentro del CPU y no ser removibles.</p> <p><b><u>Unidades de Disco Duro portátiles:</u></b> Se conectan al computador a través de sus puertos de E/S y albergar grandes cantidades de información.</p> <p><b><u>Unidades de Memoria Flash:</u></b> Conectados al equipo a través de USB o Firewire.</p> <p><b><u>Unidades de Tarjetas de Memoria:</u></b> Como la memoria flash (podría decirse que son una forma de ella), los dispositivos portátiles de memoria o tarjetas de memoria permiten el manejo físico de información a gran escala a través de puertos USB.</p>
<p><b>Conclusión</b></p>	<p>La conservación de los documentos en diferentes dispositivos nos ayuda a tener precaución y evitar perdida de documentos por algún desastre natural o robo.</p>

## 1.8 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL ARCHIVO

Tabla 29: Ventajas y desventajas del archivo

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Conservar los documentos en diferentes clases de carpetas y en diferente orden, esto permitirá mejorar la atención al cliente.</p>
Ventajas	Desventajas
<p>Disponibilidad inmediata de los archivos, que nos permite acceder a ellos o modificarlos en caso de ser necesario.</p> <p><b>Seguridad:</b> Es mucho más complicado que se pierdan archivos en la nube.</p> <p>Ahorro de espacio en el ordenador.</p> <p>La nube se actualiza automáticamente.</p> <p>Se lleva a cabo un uso de energía más eficiente.</p> <p><b>Fácil acceso:</b> Si se estropea nuestro ordenador podemos acceder desde otros dispositivos.</p> <p>Se integra con facilidad con otras aplicaciones.</p> <p>El usuario no tiene que hacer nada en el ámbito de mantenimiento, ya que la empresa se encarga.</p> <p>Se trata de un sistema de almacenamiento escalable.</p>	<p>Los datos pueden acabar en manos de terceros.</p> <p><b>Seguridad:</b> La seguridad es responsabilidad de la empresa, algo que puede traer problemas al usuario si hay fallos.</p> <p>No se dispone del control de acceso total a los datos.</p> <p>Se necesita tener acceso a Internet en todo momento.</p> <p>Cobertura legal confusa (hay países que no tienen leyes de protección de datos).</p> <p>Posibles conflictos de propiedad intelectual.</p>

## 2. PAUTAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### 2.1 EL CLIENTE

Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una institución o persona que ofrece dichos servicios.

“A los clientes hay que tratarlos como ellos quieren ser tratados”

Los cuatro factores para una buena atención al cliente son:

- Presentación personal
- Sonrisa
- Amabilidad
- Educación

### 2.2 TIPOS DE CLIENTES Y CÓMO TRATARLOS

Tabla 30: Tipos de clientes y cómo tratarlos

TIPOS DE CLIENTES	CARACTERÍSTICAS	COMO TRATARLO
El cliente discutidor	Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo por cada cosa que se le diga.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitarle su opinión.</li><li>• Hablar suavemente pero firme.</li><li>• Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo</li></ul>
El cliente enojado	No hay que negar su enojo. Evitar decirle, “No hay motivos para enojarse”.	<ul style="list-style-type: none"><li>• No ponerse a la defensiva</li><li>• Calmar el enojo</li><li>• No hay que prometer lo que no se puede cumplir.</li><li>• Hay que ser solidario.</li><li>• Negociar una solución.</li></ul>
El cliente conversador	Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• No hay que tratar de sacárselo de encima.</li><li>• Se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia.</li></ul>
El cliente ofensivo	Cuando tenemos una persona ofensiva delante es muy fácil volverse “irónico” ¡No lo haga!	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lo mejor es ser: Amable, excepcionalmente amable.</li></ul>

TIPOS DE CLIENTES	CARACTERÍSTICAS	COMO TRATARLO
El cliente infeliz	Entran en un negocio y hacen esta afirmación: "Estoy seguro que no tienen lo que busco".	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe procurar de mejorar la situación.</li> <li>• Tratar de colaborar y satisfacer lo que están buscando.</li> </ul>
El cliente que siempre se queja	No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay que asumir que es parte de su personalidad.</li> <li>• Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas.</li> </ul>
El cliente exigente	Es el que interrumpe y pide atención inmediata.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.</li> </ul>
El cliente coqueteador	Las insinuaciones, comentarios que realizan pueden provenir tanto de hombres como de mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe mantener una actitud calmada, ubicada y profesionalismo en todo momento.</li> </ul>
El cliente que no habla e indeciso	Es callado y no menciona al vendedor lo que quiere comprar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay que tener paciencia y ayudarlos.</li> <li>• Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión de compra.</li> </ul>

## 2.3 ¿CÓMO EVALÚA EL CLIENTE AL SERVICIO DE ATENCIÓN?

**Tabla 31:** ¿Cómo evalúa el cliente al servicio de atención?

El cliente se fija en todos los detalles y reacciona ante ellos. Debes conocer los cinco elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente son:				
Elementos tangibles:	Cumplimiento:	Disposición:	Cualidades del personal:	Empatía:
Como las instalaciones y el equipo de la Institución, la presentación del personal, los materiales de comunicación.	Implica desarrollar el servicio prometido oportunamente, es decir, lo que el personal administrativo de la Junta de Agua ofrece en palabras lo cumpla con el servicio.	Es ayudar a los clientes a escoger el producto, proporcionándoles una asesoría para que se sienta satisfechos.	El personal administrativo de la Junta de Agua deben demostrar que son competentes en su trabajo y capaces de inspirar confianza.	El personal administrativo de la Junta de Agua deben conocer al cliente, entender sus necesidades y mantener una comunicación positiva y permanente.

## 2.4 LA IMPORTANCIA DE SABER MIRAR, ESCUCHAR Y PREGUNTAR AL CLIENTE

Tabla 32: La importancia de saber mirar, escuchar y preguntar al cliente

MIRE	ESCHUCHE	PREGUNTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando usted atiende a alguien, evite desviar la mirada de su oyente.</li> <li>• Si sus ojos se distraen, su mente también lo hará.</li> <li>• Evite distracciones y utilice sus ojos y oídos para concentrar su atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca se debe interrumpir a un cliente mientras habla.</li> <li>• Espere hasta que haya terminado de hablar, para ayudarlo.</li> <li>• Recuerde que cuando el cliente está hablando, también está comprando.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando usted hace preguntas bien pensadas, asegura al cliente con quien habla que usted es capaz de analizar y manejar la tarea asignada.</li> </ul>

### RECUERDA:

Darle la oportunidad de escuchar, mirar y saber interpretar a los clientes, son las herramientas más útiles. Escuchar y darles lo que necesitan genera satisfacción y esto se traduce en clientes fieles.

## 2.5 LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

En la atención al cliente uno de los aspectos más importantes es la COMUNICACIÓN, pues es la base de las buenas relaciones con el cliente, ésta consiste en: la transmisión de información desde un emisor, hasta un receptor, por medio de un canal. En la comunicación con el cliente debemos prestar atención tanto a la comunicación verbal como a la no verbal.

### 2.5.1 Comunicación verbal

La comunicación verbal utiliza palabras habladas o escritas para transmitir el mensaje, ésta debe ser coherente con la “vía oral”.

Aspecto que se debe cuidar:

Tabla 33: Comunicación verbal

<b>Chillona</b>	Denota descortesía
<b>Quebradiza</b>	Denota tristeza
<b>Serena</b>	Denota seguridad y comprensión
<b>Fuerte</b>	Denota autoridad

## Comunicación verbal

- **El volumen o intensidad de la voz:** Al gritar se producen sonidos muy desagradables. Cuando la intensidad de la voz disminuye, el ambiente se hace confidencial. Nunca se hablará en voz demasiado alta.
- **El acento:** Utilizar para pronunciar con claridad.
- **El tono y la entonación:** No es conveniente mantener el mismo tono en la conversación, cada momento requiere cierta entonación predominante.
- **El uso del lenguaje:** No es conveniente utilizar tecnicismos o vulgarismos con el cliente. Utilizando el lenguaje correctamente, hemos de adaptarnos a su vocabulario y colocarnos a su nivel.
- **Saber escuchar:** Escuchar no consiste simplemente en callarse y oír. Una escucha eficaz es un medio para establecer la confianza con cliente.

### 2.5.2 Comunicación no verbal

Este tipo de comunicación llamado “lenguaje corporal”, se produce en situación cara a cara, ya que la comunicación es a partir de los gestos que expresan emociones y sentimientos.

Los mensajes no verbales pueden cumplir varias funciones:

- Reemplazar las palabras.
- Repetir lo que se dice (adiós con palabras y adiós con la mano).

#### RECUERDA:

La comunicación no verbal nos permite expresarnos positivamente con nuestros gestos y posturas.

## Comunicación no verbal

### Aspectos que debe cuidar:

- **Expresión facial:**

Para el personal administradora de la Junta de Agua es importante conservar la sonrisa y demostrar entendimiento con el cliente.

- **Contacto ocular:**

La mirada puede abrir o cerrar los canales comunicativos. Es una señal de comunicación, mientras que una mirada directa, pero no insistente, ni fija, puede ser un gran apoyo en la situación de comunicación con el cliente.

- **Gestos y movimientos con el cuerpo:**

De todas las partes del cuerpo las manos son las que más amplían la expresividad del rostro, ya que a veces contribuyen a esclarecer en mensaje verbal poco claro.

- **Postura corporal:**

Refleja actitudes sobre uno mismo y su relación con los demás.

## 2.6 ¿QUÉ HARÍAS CON LOS RECLAMOS DE LOS CLIENTES ACERCA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE?

Debemos tratar las reclamaciones aplicando los siguientes pasos:

### Escuchar atentamente

**1** Dejar que el cliente exponga su punto de vista y los motivos que le inducen a quejarse.

**2 Mantén la calma.** - Cuando una persona no está en calma en sus interacciones con los demás, puede hacer que sea casi imposible atravesar satisfactoriamente una situación con un cliente enojado.

**3 Aprende a disculparte.** - Una disculpa puede recorrer un largo camino. Por eso es importante que cuando pasa algo no deseado con un cliente estés dispuesta a pedir disculpas. Muchas veces, los clientes buscan recibir tus disculpas, incluso cuando no corresponde.

**4 Respetar la opinión del cliente**  
Anotar en un papel todos los datos aportados por el cliente (en caso de ser necesario), mostrando interés por sus opiniones.

**5 Muestra empatía.** - Muestra solidaridad con los clientes ya que nunca sabes por lo que están pasando en ese momento. Algunas personas sufren por una experiencia en su vida, una enfermedad o por la pérdida de un ser querido. Tal vez un cliente acaba de recibir una mala noticia sobre su salud, o la de un familiar.

**6 No tomes las cosas de forma personal.**- Al tratar de interiorizarte sobre lo que causa la insatisfacción de un cliente, a menudo puedes llegar a sentir como si estuvieras siendo atacada personalmente. Es de vital importancia que recuerdes que eres la cara y la voz de la empresa.

En definitiva, siempre es conveniente dar al cliente una salida honorable a una situación tensa. La principal virtud que puedes tener (tú o la persona encargada de tratar con tus clientes) es la escucha atenta, aun cuando el cliente no tenga razón

Lo más importante es NO buscar excusas

## 2.7 PRINCIPALES QUEJAS DE LOS CLIENTES ACERCA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Cuando el cliente no se siente satisfecho con los servicios de la Institución en alguno de sus aspectos de inmediato deja de adquirir los productos o servicios. Las principales quejas se generan por los siguientes aspectos que la Institución debe evitar para tener una buena imagen personal e institucional.

**Tabla 34:** Principales quejas de los clientes acerca del servicio al cliente

<b>Una atención pobre que deja mucho que desear</b>	
<b>Un servicio deficiente, la infraestructura humana o física no es la adecuada</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Indiferencia o falta de atención</b></li> </ul>	La institución no genera cambio alguno en su actitud para satisfacer la demanda de su cliente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Agresividad</b></li> </ul>	Una de las principales quejas que los clientes exponen es el trato agresivo en el tipo de contestaciones que el personal brinda.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Información atrasada, inexistente</b></li> </ul>	En ocasiones ni el mismo personal que atiende al cliente tiene toda la información al día y en orden sobre los servicios o productos, lo cual genera una pésima imagen y hará que el cliente no se quede y se corre el riesgo que no recomiende a la institución.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Falta de producto</b></li> </ul>	Ofrecen los servicios o productos que dicen tener y cuando el cliente solicita, no hay, no existe o no lo conocen.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mal producto o servicio</b></li> </ul>	La mala revisión de los productos o servicios genera pérdidas al cliente si no se le ofrece una explicación o alternativa.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Descortesía</b></li> </ul>	Quejas sobre la falta de tacto para que el cliente se quede y confíe.

### 3 ¿CÓMO OPTIMIZAR UN SERVICIO DE CALIDAD EN LA JUNTA DE AGUA POTABLE COMUNIDAD RUMIPAMBA?

#### 3.1 LOS DIRECTIVOS REALIZAN REUNIONES CON LOS USUARIOS ACERCA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Tabla 35: Los directivos realizan reuniones con los usuarios

<b>Objetivo</b>	Realizar reuniones ordinarias y extraordinarias por parte de los directivos con la atención al cliente.
<b><u>Actividad</u></b>	
Dar a conocer a los directivos sobre el servicio de atención que deben brindar a los usuarios y evitar contratiempos y aprender a interrelacionarse con la sociedad serán de éxito y crecimiento institucional demostrando su calidad en el servicio a sus clientes.	
	
Fuente: Reunión de directivos con el personal del GAD parroquial de La Esperanza Elaborado por: Lourdes Amaguaña	
<b>Conclusión</b>	De acuerdo a la reunión, los directivos brindan información a los usuarios sobre las gestiones que han realizado o van a realizar conjuntamente con la ayuda de otras instituciones o con los mismos usuarios para el servicio de calidad y calidez.

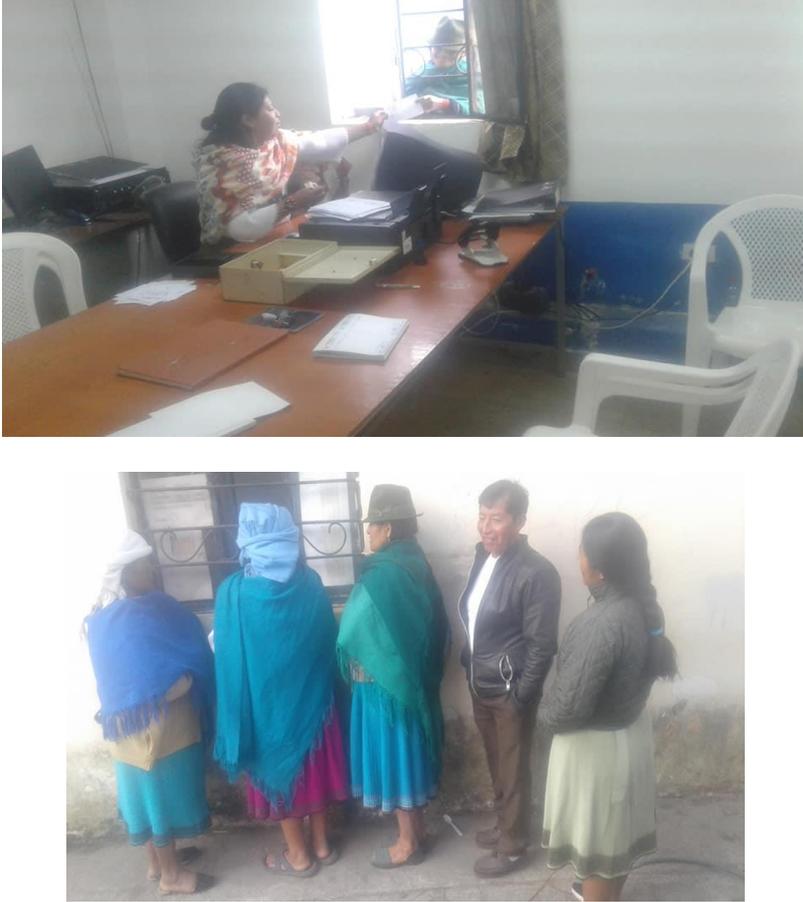
### 3.2 LOS DIRECTIVOS BRINDAN EL SERVICIO AL CLIENTE POR MEDIO DE MINGAS COMUNITARIAS

Tabla 36: Los directivos brindan el servicio al cliente por medio de mingas comunitarias

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Realizar mingas comunitarias en donde se refleja el interés por parte de los usuarios que conjuntamente con los directivos hacen cumplir con sus obligaciones y a la vez obteniendo un servicio de calidad.</p>
<p style="text-align: center;"><b><u>Actividad</u></b></p> <p>Realizar mingas comunitarias conjuntamente con el operador y con los usuarios de diferentes comunidades y sectores para el bienestar de los usuarios.</p>	
	
<p>Fuente: Minga comunitaria dela Junta de Agua comunidad Rumipamba Grande. Elaborado por: Lourdes Amaguaña</p>	
<p><b>Conclusión</b></p>	<p>De acuerdo a las mingas comunitarias, los directivos especialmente el operador realiza el mantenimiento de las tuberías, tanques y medidores para brindar un buen servicio del líquido vital.</p>

### 3.3 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL COBRO DEL LÍQUIDO VITAL

Tabla 37: Atención al cliente en el líquido vital

<b>Objetivo</b>	Realizar el cobro mensualmente del líquido vital por parte de la recaudadora a todos los beneficiarios de la misma.
<b><u>Actividad</u></b>	
Los directivos deberán reunirse conjuntamente con la recaudadora para realizar el respectivo cobro del líquido vital con la finalidad de que los usuarios cumplan con sus obligaciones.	
	
Fuente: Oficina de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la comunidad Rumipamba Grande. Elaborado por: Lourdes Amaguaña	
<b>Conclusión</b>	Al inicio de cada mes realiza el cobro del líquido vital por parte de la recaudadora a los usuarios que deben acercarse a la oficina para cumplir con sus obligaciones.

### 3.4 CAPACITACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE A LOS DIRECTIVOS

**Tabla 38:** Capacitación en la atención al cliente a los directivos

<b>Objetivo</b>	Realizar capacitaciones a los directivos por parte de diferentes instituciones en temas de gestión y proyectos.
<b><u>Actividad</u></b>	
Los directivos deberán obtener más conocimientos por medio de capacitaciones, talleres o conferencias para mejorar el trabajo institucional.	
	
<p>Fuente: Capacitación a los directivos de las diferentes comunidades por parte de pueblo Cayambis sobre las gestiones que deben realizar las Juntas de Agua. Elaborado por: Lourdes Amaguaña</p>	
<b>Conclusión</b>	Al asistir a diferentes instituciones los directivos adquieren más conocimientos sobre la administración de la Junta de Agua, y mejorar la atención al cliente.

## **4.8 IMPACTOS**

### **4.8.1 Impacto Social**

La ejecución de esta propuesta generará cambios en diferentes actividades a realizar, se archivarán documentos en orden facilitando la gestión de los directivos y usuarios con el fin de mejorar la atención al cliente.

### **4.8.2 Impacto Administrativo**

La elaboración y ejecución de este manual para el manejo y organización de documentos de la Junta Administradora de Agua Potable comunidad Rumipamba Grande, será de gran ayuda especialmente a los directivos a planificar las actividades y organizar el trabajo, mejorando la gestión ante otras instituciones.

La aplicación de este manual permita optimizar los recursos que aportan los comuneros que son utilizados en el mantenimiento de la infraestructura y el cuidado del líquido vital.

### **4.8.2 Impacto laboral**

La ejecución de este manual en el manejo adecuado de los documentos y atención al cliente es de gran ayuda especialmente al personal administrativo, porque ellos son los motivados a interrelacionarse entre sí, con el propósito de solucionar cualquier dificultad que se presente y a su vez trabajando en equipo para brindar un servicio de calidad a la sociedad.

## CONCLUSIONES

1. Durante el análisis se detectó que no existe un buen manejo y organización de los documentos por parte de los directivos en donde no cuentan con un instrumento o guía sobre el archivo para que realice el trabajo.
2. Se detectó que las solicitudes o necesidades por parte de los usuarios no son atendidos a tiempo, la cual hace que los clientes se molesten al no ser atendidos a tiempo a sus peticiones, eso se da por falta de organización y comunicación de los directivos.
3. También los usuarios mencionaron que los directivos deben capacitarse sobre el tema del archivo y de las actividades que deben realizar cada directivo de acuerdo a su cargo.
4. Se observó mediante el análisis sobre la opinión de los usuarios que no están de acuerdo con el horario de trabajo de esta Junta de Agua.
5. Se observó mediante el análisis que los directivos no tienen la buena organización y comunicación interna y externa sobre las actividades a desarrollar por cada uno de los directivos.

## **RECOMENDACIONES**

1. A los directivos se recomienda que apliquen las pautas del manual para que estén acoplados en un plan de actividades y satisfacer la necesidad de los usuarios mediante una adecuada organización de documentos y atención a los usuarios y controlar que se cumplan todas las metas.
2. Los directivos deberán tener una organización y planificación adecuada de documentos y comunicar entre los directivos a una reunión donde pueden analizar lo más pronto posible y dar una respuesta a la petición de los usuarios y evitar el desagrado del usuario de la Junta de Agua.
3. Para convertirse en una institución ejemplo a seguir, los directivos deberán obtener más conocimientos ya sea por talleres o capacitaciones sobre el manejo y organización de documentos, para mejorar el trabajo y la imagen institucional de la Junta de Agua.
4. Los directivos deberán revisar el horario de atención al cliente con la finalidad de que los usuarios puedan cumplir con sus obligaciones.
5. Trabajar en forma planificada con la finalidad de alcanzar los objetivos a corto, mediano y largo plazo en la Junta de Agua de la comunidad Rumipamba Grande.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Activo.** - Se refiere a que el cliente tiene accesibilidad a su documentación, optimizando el espacio que dedican al archivado documental y aportándole un equipo humano particularmente cualificado para su mantenimiento.

**Analógico.** - Es una descripción muy elemental de lo que en realidad hace el objeto en cuestión.

**Archivo.** - Conjunto de los documentos conservados en ese edificio o guardados en ese mueble o caja.

**Asesoría.** - Médiate la misma se busca dar un respaldo en un tema que se conoce con gran detalle, respaldo que tiene una contrapartida en el hecho de garantizar un manejo eficiente de una situación determinada.

**Atención.** - Es la capacidad de seleccionar y concentrarse en los estímulos relevantes. Es decir, la atención es el proceso cognitivo que nos permite orientarnos hacia los estímulos relevantes y procesarlos para responder en consecuencia. Esta capacidad cognitiva es de gran importancia, pues la usamos a diario. Afortunadamente, podemos mejorar la atención con un plan adecuado de entrenamiento cognitivo.

**Biología.** - Ciencia que estudia la estructura de los seres vivos y de sus procesos vitales.

**Calidad.** - Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

**Calidad.** - Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

**Carácter.** - Conjunto de rasgos, cualidades o circunstancias que indican la naturaleza propia de una cosa o la manera de pensar y actuar de una persona o una colectividad, y por los que se distingue de las demás.

**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.

**Confianza.** - Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea.

**Conflicto.** - Son situaciones en las que dos o más personas tienen intereses contrapuestos que no pueden desarrollarse al mismo tiempo, es decir que de concretarse uno, el otro quedaría anulado.

**Conservar.** - Hacer que una cosa se mantenga en buen estado, guardándola en determinadas condiciones o haciendo lo necesario para que así sea.

**Cooperación.** - Es el resultado de una estrategia aplicada al objetivo (lo que se quiere lograr) desarrollado por grupos de personas o instituciones que comparten un mismo interés u objetivo.

**Coordinación.** - Es la aplicación de un método para mantener la dirección y orientación correcta de cualquier función que se esté realizando.

**Creación.** - Se conoce todo aquello que surge de manera inédita y original, los seres humanos son los únicos seres vivos capaces de crear objetos, teorías, obras artísticas, equipos tecnológicos, así como, instituir y establecer puestos de trabajo, métodos de gestión, entre otros.

**Crítica.** - Conjunto de opiniones o juicios que responden a un análisis y que pueden resultar positivos o negativos.

**Derechos.** - Son una serie de actitudes y comportamientos que ponen de manifiesto de madurez personal y colectiva basada en los valores.

**Devolución.**- Es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado una mercancía previamente la devuelve a la tienda y a cambio, recibe efectivo por devolución.

**Digital.** - Es un término asociado a la tecnología, aunque inicialmente se usaba para denotar todo lo referente a los dedos, se comenzó a utilizar cuando la ciencia tecnológica hizo su presencia en los diferentes campos en los que se le conoce.

**Economía.** - Ciencia que estudia los recursos, la creación de riqueza y la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades humanas.

**Eficaz.** - Se refiere a que una persona tiene la capacidad de alcanzar un objetivo o propósito y produce el efecto esperado.

**Entusiasmo.** - Sentimiento intenso de exaltación del ánimo producido por la admiración apasionada de alguien o algo, que se manifiesta en la manera de hablar o de actuar.

**Evaluar.** - Se refiere a valorar conocimientos, actitud o rendimiento de una persona o de un servicio.

**Gestión.** - Es la acción y el efecto de gestionar y administrar de una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

**Igualdad.** - Condición o circunstancia de tener una misma naturaleza, cantidad, calidad, valor o forma, o de compartir alguna cualidad o característica.

**Insumo.** - Es todo aquello disponible para el uso y el desarrollo de la vida humana, desde lo que encontramos en la naturaleza, hasta lo que creamos nosotros mismos, es decir, la materia prima de una cosa.

**Intermedio.** - Es la gestión de los documentos transferidos desde los archivos centrales hasta su eliminación o transferencia a un archivo histórico para su conservación definitiva.

**Jurídico.** – Se refiere a los actos de una persona valorables por el derecho, o el sistema que conforma el conjunto de leyes y normas por el que se rigen los ciudadanos de un país o nación.

**Legislación.** - Hace referencia a todo el conjunto de leyes dispuestas por los organismos competentes que fundamentan la moral, ética y buenas costumbres dentro de una sociedad determinada.

**Ley.** - Es el conjunto de reglas a las que se deben someter todos los habitantes de un país para evitar conflictos y vivir en armonía.

**Normas.** - Son reglas de conductas que nos imponen un determinado modo de obrar o de abstenernos.

**Organizaciones.** - Son una entidad social que permiten la asociación de personas que interactúan entre sí para contribuir mediante sus experiencias y relaciones al logro de objetivos y metas determinadas.

**Organizar.** - Preparar una cosa pensando detenidamente en todos los detalles necesarios para su buen desarrollo.

**Origen.** - Fenómeno o hecho que es el principio, causa o motivo de otro fenómeno o hecho o de una cosa.

**Paradigma.** - Conjunto de unidades que pueden sustituir a otra en un mismo contexto porque cumplen la misma función.

**Permanente.** - Son aquellos cuyos registros sufren pocas o ninguna variación a lo largo del tiempo.

**Positivismo.** - Actitud realista y práctica de una persona ante la vida.

**Procesar.** - Someter un conjunto de datos a un determinado programa informático ejecutando instrucciones sobre él.

**Psicología.** - Ciencia que estudia los procesos mentales, las sensaciones, las percepciones y el comportamiento del ser humano, en relación con el medio ambiente físico y social que lo rodea.

**Rentabilidad.** - Se refiere a los beneficios conseguidos o que pueden obtenerse procedentes de una inversión realizada con anterioridad.

**Retroalimentación.** - Se refiere a los resultados obtenidos de una tarea o actividad son reintroducidos nuevamente en el sistema con el fin de controlar y optimizar su comportamiento.

**Simpatía.** - Es el sentimiento por el cual profesamos, de manera natural y espontánea, una inclinación afectiva hacia otra persona, y que generalmente se da de manera recíproca.

**Sociología.** - Estudio de las sociedades humanas y de los fenómenos religiosos, económicos, artísticos, etc., que ocurren en ellas.

**Someter.** - Exponer un razonamiento, plan u otra cosa a una persona para que dé su opinión y lo apruebe o desapruebe.

**Temporal.** - Es un archivo que puede ser creado por un programa cuando no puede asignar memoria suficiente para sus tareas o bien el sistema operativo en algunos casos son copias de seguridad realizadas antes de la modificación de determinado archivo por motivos de seguridad, así en caso de perderse información u otra catástrofe se puede restaurar el archivo en su estado original.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvaro, G. S. (2007). *Introducción a la psicología social sociológica*. Editorial VOC. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3208231&query=fundamentaci%C3%B3n+sociologica>
- Aramburu, N., & Olga, R. (2010). *Organización de empresas (3a. ed.)*. Publicaciones de la Universidad de Deusto. Recuperado el 3 de Mayo de 2018
- Arenal, C. (2018). *Técnicas de información y atención al cliente, consumidor, usuario: UF0037*. Editorial Tutor Formación. Recuperado el 3 de Mayo de 2018
- Blanco, C., Lobato, F., & Lobato, F. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Macmillan Iberia, S.A. Recuperado el 3 de Mayo de 2018
- Cermeno, L., & Rivas, E. (2010). *Valorar y seleccionar documentos: qué es y cómo se hace*. Ediciones Trea. Recuperado el 11 de Mayo de 2018
- Chávez, A., & Garza, R. (2011). Procedimiento para medir la satisfacción del cliente externo. Aplicación en la sucursal Ciudad de la Habana sur de la corporación CIMEX. D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE. Recuperado el 29 de Julio de 2018
- Chávez, R., & Garza, R. (2011). Procedimiento para medir la satisfacción del cliente externo. Aplicación en la sucursal Ciudad de la Habana sur de la corporación CIMEX. D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE. Recuperado el 29 de Julio de 2018
- copimar*. (20 de Septiembre de 2017). Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de 5 beneficios de la gestión documental: <https://copimar.net/5-beneficios-la-gestion-documental/>
- De la Rosa, A. (20 de Abril de 2015). 8 Principios básicos para un buen servicio. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/8-principios-b%C3%A1sicos-para-un-buen-servicio-abraham-de-la-rosa>
- Díaz, M. (2014). Atención básica al cliente: manual teórico. En *Atención básica al cliente: manual teórico* (págs. 30-31). Editorial CEP, S.L. Recuperado el 29 de Julio de 2018
- Fernández, F. (2015). Clases de Archivos. En *Sistemas de archivos y clasificación de documentos: UF0347* (págs. 7-8). Editorial Tutor Formación.
- Fernández, S. (2012). *Cómo gestionar la comunicación: en organizaciones públicas y no lucrativas*. Narcea Ediciones. Recuperado el 3 de Mayo de 2018
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Comunicación interna*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 3 de Mayo de 2018
- García, A. (3 de Septiembre de 2016). *redalyc*. Obtenido de Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- gestiopolis*. (23 de Mayo de 2011). Obtenido de Teoría y elementos del servicio al cliente.

- Giraldo, L. (1 de Junio de 2009). *Archivística: fundamentación teórica y tradición formativa*. pág. 33. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v32n1/v32n1a3.pdf>
- Gómez, D. (2012). *Prácticas empresariales*. Ecoe Ediciones. Recuperado el 29 de Julio de 2018
- Gómez, D. (2012). *Prácticas empresariales*. Ecoe Ediciones. Recuperado el 29 de Julio de 2018
- Guerrero, R. (2013). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos (UF0347)*. IC Editorial. Recuperado el 3 de Mayo de 2018
- Guerrero, R. (2013). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos, UF0347*. IC Editorial. Recuperado el 3 de Mayo de 2018
- Juillard, G. (6 de Octubre de 2009). *quito*. Recuperado el 31 de Julio de 2018, de [http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley\\_del\\_Sistema\\_Nacional\\_de\\_Archivos.pdf](http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley_del_Sistema_Nacional_de_Archivos.pdf)
- León, M. (2009). Satisfacción del consumidor. El Cid Editor | apuntes.
- López, P. (2014). *Cómo gestionar las reclamaciones de sus clientes*. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado el 3 de Mayo de 2018
- Manolo, T. (15 de Octubre de 2015). Fundamentos Legales en La Gestion de Proyectos. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/285208263/Fundamentos-Legales-en-La-Gestion-de-Proyectos>
- Molino, J., Moreno, J., & Moreno, T. (2009). Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado el 29 de Julio de 2018
- mudanzas*. (8 de Septiembre de 2017). Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de Beneficios de la gestión documental y custodia de archivos: <https://mudanzas.es/blog/ventajas-la-gestion-documental-custodia-archivos>
- Muñoz, R. (2011). *Formar en administración: por una nueva fundamentación filosófica*. Siglo del Hombre Editores. Recuperado el 2 de Mayo de 2018
- París, M. (2015). Evidencia y memoria. En *La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I* (pág. 30). Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. Recuperado el 29 de Julio de 2018
- Ruiz, F. (20 de Marzo de 2011). *Archivística, Archivo, Documento de Archivo*.
- Serra, J. (2008). *Los documentos electrónicos: qué son y cómo se tratan*. Ediciones Trea. Recuperado el 11 de Mayo de 2018
- Torres, I. (25 de Abril de 2011). *scielo*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de <http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a06v40n1.pdf>
- Verona, J. (5 de Agosto de 2016). *Los 10 mandamientos de la atención al cliente*. Recuperado el 26 de Julio de 2018, de Grupo Verona soluciones tributarias: <http://www.grupoverona.pe/noticias/los-10-mandamientos-de-la-atencion-al-cliente/>

- Villa Casal, J. P. (2014). Manual de atención a clientes y usuarios. En J. P. Casal, *Manual de atención a clientes y usuarios* (pág. 201). Profit Editorial.
- Violán, M. Á. (5 de Octubre de 2016). ¿Cuáles son los principales tipos de clientes del mercado? Recuperado el 3 de Mayo de 2018, de <https://retos-directivos.eae.es/cuales-son-los-principales-tipos-de-clientes-del-mercado/>
- Yarce, J. (2009). *El poder de los valores*. Universidad de La Sabana. Recuperado el 3 de Mayo de 2018

# ANEXOS



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Proyecto de investigación-Amaguaña Lourdes.docx (D40695853)  
**Submitted:** 8/1/2018 5:19:00 PM  
**Submitted By:** liamaguanac@utn.edu.ec  
**Significance:** 7 %

### Sources included in the report:

TESIS FINAL URKUN JANETH MUENALA.docx (D40652032)  
PROYECTO DE INVESTIGACION PARA VERIFICAR URKUND.docx (D40637680)  
<https://prezi.com/s9ytam9mak1q/sistemas-de-archivos-y-clasificacion-de-documentos/>

### Instances where selected sources appear:

19

## ANEXO 2: ENCUESTA A LOS USUARIOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Secretariado Ejecutivo

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

### ENCUESTA

Esta encuesta está estructurada para poder dar a conocer sobre el diagnóstico de la organización de archivo y la atención al cliente de la Junta Administrativa de Agua Potable y Alcantarillado de la comunidad Rumipamba Grande, seguidamente le pedimos que conteste con la sinceridad la cual será utilizada para la investigación que estoy realizando acerca del tema: **“Incidencia de la organización del archivo y atención al cliente de la junta de agua potable comunidad Rumipamba de la Esperanza”**.

**Objetivo:** Analizar la normativa legal y realizar un seguimiento a las actividades que realizan la Junta de Agua durante el año, implementando una herramienta de evaluación.

**Instrucción:** Marque con una (X) en la respuesta según su criterio.

#### ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD DE RUMIPAMBA GRANDE.

- 1.- ¿La atención que recibe en esta institución es con celeridad?
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Nunca
- 2.- El respeto por parte del personal de la institución es:
  - Bueno
  - Malo
  - Regular
- 3.- ¿El personal ingresa con puntualidad a la institución?
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Nunca
- 4.- ¿Los usuarios respetan debidamente el turno para ser atendidos?
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Nunca

- 5.- ¿Usted conoce de algún manual sobre la organización de los archivos?
- No
  - Si
  - Por qué .....
- 6.- ¿Cree que el personal que labora en esta institución maneja correctamente la organización del archivo?
- Siempre
  - Casi siempre
  - Nunca
- 7.- ¿Cree que esta institución maneja una tecnología adecuada para archivar los documentos?
- Siempre
  - Casi siempre
  - Nunca
- 8.- ¿Cree usted que la atención a usuarios debe ser mejorada?
- Si
  - No
  - A veces
- 9.- ¿Está de acuerdo con el horario de atención de esta institución?
- Si
  - No
  - A veces
- 10.- ¿Cree que sus necesidades o solicitudes son atendidas a tiempo?
- Si
  - No
  - A veces

## ANEXO 3: ENCUESTA AL PERSONAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Secretariado Ejecutivo

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

### ENCUESTA

Esta encuesta está estructurada para poder dar a conocer sobre el diagnóstico de la organización de archivo y la atención al cliente de la Junta Administrativa de Agua Potable y Alcantarillado de la comunidad Rumipamba Grande, seguidamente le pedimos que conteste con la sinceridad la cual será utilizada para la investigación que estoy realizando acerca del tema: **“Incidencia de la organización del archivo y atención al cliente de la junta de agua potable comunidad Rumipamba de la Esperanza”**.

**Objetivo:** Analizar la normativa legal y realizar un seguimiento a las actividades que realizan la Junta de Agua durante el año, implementando una herramienta de evaluación.

**Instrucción:** Marque con una (X) en la respuesta según su criterio.

#### ENCUESTA AL PERSONAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA COMUNIDAD DE RUMIPAMBA GRANDE.

1.- ¿Cómo es la atención que usted ofrece al usuario?

- Bueno
- Malo
- Regular

2.- ¿Reciben los usuarios una atención oportuna?

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

3.- ¿Cree usted que, con la atención brindada logra satisfacer las necesidades del usuario?

- Si
- No
- A veces

4.- ¿Cree usted que se debe implementar la elaboración de un cronograma de actividades para optimizar el servicio al cliente?

- Si
- No

- A veces

5.- ¿Cree usted que, el contar con un sistema de archivo adecuado ayudará a agilizar los trámites?

- Si
- No
- A veces

6.- ¿Cómo calificaría usted al sistema de archivo que la institución mantiene actualmente?

- Bueno
- Malo
- Regular

7.- ¿La conservación de los documentos es?

- Bueno
- Malo
- Regular

8.- ¿Conoce usted las sanciones a las que están expuestos en caso de no cumplir con las normativas vigentes?

- Si
- No
- A veces

**ANEXO 4: FOTOGRAFÍAS**

**Foto N° 1: Encuesta a los usuarios**



**Foto N° 2: Encuesta al personal**



**Sr. Presidente (Juan Chilcañan)**

**Sra. Tesorera (Clemencia Pastas)**



Sra. Secretaria (Estela Molina)



Sr. Vocal. (Elías Criollo)



Sra. Síndico (Nancy Matango)



Sr. (Leonidas Amaguaña)



Sra. (Edilma Amaguaña)

**Empleados:**