



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

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN MODALIDAD**  
**SEMIPRESENCIAL**

**TEMA:**

“ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA AGILIZAR LA ATENCIÓN AL  
USUARIO EN LA UNIDAD EDUCATIVA AGUSTÍN CUEVA DÁVILA  
AÑO 2019”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo  
Español

**Línea de investigación:** Gestión, calidad de la educación, procesos pedagógicos e idiomas.

**Autor(a)** Ascuntar Ramirez Dexy Dayana

**Director(a)** Msc. Andrade Palma Miriam del Consuelo

**Ibarra, 2021**

## IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA



### 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	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100438262-6
APELLIDOS Y NOMBRES:	Ascuntar Ramirez Dexy Dayana
DIRECCIÓN:	San Antonio de Ibarra
EMAIL:	<a href="mailto:ddascuntarr@utn.edu.ec">ddascuntarr@utn.edu.ec</a>
TELÉFONO FIJO:	
TELÉFONO MÓVIL:	0959072034

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA AGILIZAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD EDUCATIVA AGUSTÍN CUEVA DÁVILA AÑO 2019
AUTOR (ES):	Ascuntar Ramirez Dexy Dayana
FECHA: DD/MM/AAAA	23 de marzo, 2021
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Consuelo Andrade

#### 2. CONSTANCIAS

La autora Dexy Dayana Ascuntar Ramirez 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 la 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 23 días del mes de noviembre de 2021

#### EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Dexy Dayana Ascuntar Ramirez

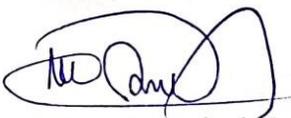
## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 15 de noviembre del 2021

MSc. Consuelo Andrade Palma  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

### CERTIFICA

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación denominado ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA AGILIZAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD EDUCATIVA AGUSTÍN CUEVA DÁVILA AÑO 2019, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte, en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

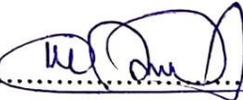
(f) 

MSc. Consuelo Andrade Palma  
C.I. 040072284-9

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

### APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación "ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA AGILIZAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD EDUCATIVA AGUSTÍN CUEVA DÁVILA AÑO 2019" elaborado por DEXY DAYANA ASCUNTAR RAMIREZ previo a la obtención del título de LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f)  .....

MSc. Consuelo Andrade

C.C.: 0400722849 .....

(f)  .....

PhD. Lorena Toro

C.C.: 1802569705 .....

(f)  .....

MSc. Carolina Hernández

C.C.: 100206512-3 .....

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios y madre por todas las bendiciones que me a brindando durante toda esta etapa.

A mi padre Edison, mi esposo Andy y hermana Alison quienes con sus palabras de ánimo y motivación no dejaron que me rindiera y fuera perseverante para así poder cumplir con una meta más de ser profesional y a mi hijo por ser mi luz e inspiración para no rendirme nunca.

Dexy Dayana Ascuntar

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de estudiar la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español. A las autoridades y docentes que siempre nos guiaron, orientaron con todo su conocimiento y sus enseñanzas durante el tiempo que estuve estudiando.

Agradezco a mis padres, hermana, esposo e hijo quienes pusieron toda su confianza en mí y me ayudaron a cumplir con una meta más en mi vida.

A mi tutora de trabajo de titulación la Msc. Consuelo Andrade, quien ha demostrado ser una excelente profesional en el ámbito de archivo e investigación y gracias a sus conocimientos y asesoramiento me ha ayudado a continuar con todo el desarrollo y finalización de mi plan de investigación y propuesta para así culminarla con éxito.

Además, agradezco a la Institución que me abrió las puertas para poder realizar mi investigación y solucionar los problemas presentados.

Finalmente a mis amigas, porque con ellas he compartido momentos de alegría y trabajo. Además, hemos compartido experiencias y enseñanzas profesionales que a lo largo de la carrera han sido de gran ayuda.

Dexy Dayana Ascuntar

## RESUMEN

La organización documental es muy importante en las instituciones y su desconocimiento conlleva a tener serios problemas en la gestión de documentos e influye en el deterioro y pérdida de documentación. Además, genera una mala atención a los usuarios afecta la imagen personal e institucional. Se realizó una investigación bibliográfica sobre las variables del tema para obtener más información y generar soluciones eficaces que mejoren los problemas presentados por la falta de conocimiento en gestión documental. Se utilizó diferentes métodos de investigación para conocer las problemáticas principales que están afectando a la institución y se aplicó el instrumento de encuesta para recolectar información e identificar si el personal conoce sobre los diferentes procesos de archivo, si se aplican adecuadamente y cuáles son los efectos que se obtienen al no seguir las técnicas apropiadas. Una vez realizado el proceso de análisis se plantea la propuesta, que es una guía para la correcta manipulación y organización de documentos en la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila que contribuya a mejorar la atención al usuario y exista una aplicación adecuada de las técnicas para el manejo de documentación física. Además, de mantenerla ordenada, conservada y que no exista pérdida ni maltrato de los expedientes. La aplicación correcta de la guía en la institución será de gran ayuda y beneficiará a sus empleados y a la entidad, se optimizará tiempo, se mantendrá un área adecuada para archivo y se brindará una atención al usuario eficaz.

**PALABRAS CLAVE:** organización documental, atención al usuario, servicio de calidad, procesos de archivo.

## ABSTRACT



### ABSTRACT

The documentary organization is crucially significant in institutions and its poor management leads to problems in document administration and influences the deterioration and loss of documentation. Otherwise, it generates poor customer service and affects the personal and institutional image. A bibliographic investigation was carried out to obtain more information and solve the problems presented by the lack of knowledge in document management. Different research methods were used to know the main problems that are affecting the institution, and a survey was applied to collect information and identify if the staff knows about the different archiving processes, if they are applied properly and what are the effects obtained by not following the proper techniques. Once the analysis process has been carried out, the proposal is made, which is a guide for the correct handling and organization of documents in the Agustín Cueva Dávila Educational Unit to improve user service and there is an adequate application of the techniques for the handling of physical documentation. Also, to keep it orderly, preserved and that there is no loss or mistreatment of the files. The correct application of the guide in the institution will be of great help and will benefit its employees and the entity; time will be optimized, a suitable area for filing will be maintained and effective user service will be provided.

**KEYWORDS:** document organization, customer service, quality service, filing processes.



*VICTOR RAÚL RODRÍGUEZ*

*Reviewed by Victor Raúl Rodríguez Viteri*

## TABLA DE CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA .....	II
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XV
INTRODUCCIÓN .....	1
TEMA .....	2
PROBLEMA Y CONTEXTUALIZACIÓN .....	2
JUSTIFICACIÓN .....	2
OBJETIVOS .....	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
CAPITULO I .....	6
1. MARCO TEÓRICO .....	6
1.1. Organización documental.....	6
1.2. Gestión documental.....	6
1.2.1. Ventajas de un Sistema de Gestión Documental .....	7
1.2.2. Aspectos y pautas del sistema de gestión documental .....	7
1.2.3. Fase de análisis .....	8

1.2.3.1.	Tipos de documentos .....	9
1.2.3.2.	Flujo de documentación.....	9
1.2.4.	Fase de diseño.....	9
1.2.5.	Procesos de gestión documental .....	9
1.2.6.	Documento de archivo.....	11
1.2.7.	Caracteres de documentos .....	12
1.2.8.	Ciclo de vida del documento .....	12
1.3.	Archivo.....	13
1.3.1.	Técnicas de archivo .....	13
1.3.2.	Gestión de archivos .....	14
1.3.3.	Tipos de archivo .....	16
1.3.4.	Categorización de archivos.....	16
1.3.5.	Proceso de archivo.....	17
1.3.6.	Funciones del archivo.....	18
2.	Atención al usuario/cliente .....	18
2.1.	Factores fundamentales en la atención al cliente .....	19
2.2.	Componentes básicos del buen servicio.....	19
2.3.	Atención al cliente estratégicamente.....	20
2.3.1.	Estrategias para atención al cliente.....	20
2.4.	Información al cliente .....	21
2.4.1.	Sección de quejas .....	21
2.4.2.	Reclamaciones .....	21
2.5.	Técnicas de comunicación con clientes .....	22
2.5.1.	Procesos de información y de comunicación .....	22
CAPÍTULO II .....		24

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	24
2.1. Tipos de investigación .....	24
Para la elaboración del presente proyecto se utilizó diferentes tipos de investigación: .....	24
a. Bibliográfica .....	24
b. Campo.....	24
c. Descriptiva .....	24
d. Propositiva .....	24
2.2. Métodos.....	25
a. Inductivo .....	25
b. Deductivo.....	25
c. Analítico.....	25
d. Estadístico.....	25
2.3. Instrumentos de investigación.....	25
a. Encuesta .....	25
2.4. Población.....	26
CAPÍTULO III.....	27
3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	27
CAPITULO IV .....	35
PROPUESTA.....	35
4.1. Títulos de la propuesta .....	35
4.2. Presentación .....	35
4.3. Objetivos .....	36
4.3.1. Objetivo general .....	36
4.3.2. Objetivos específicos.....	36
4.4. Ubicación sectorial.....	37

4.5.	Procesos para la manipulación y conservación de la documentación.....	39
4.5.1.	Limpieza y controles básicos.....	40
4.5.2.	Limpieza del documento .....	42
4.5.3.	Material para guardar y conservar la documentación.....	42
4.6.	Formas para organizar el área de archivo físico.....	44
4.6.1.	Tipos de organización documental .....	44
4.7.	Atención al usuario .....	49
4.7.1	Pasos para brindar una buena atención al usuario .....	49
4.7.2.	Formas adecuadas para atender al usuario .....	49
4.7.3.	Etapa 1. Iniciar el contacto con el cliente.....	50
4.7.3.1.	Etapa 2. Obtener información importante.....	50
4.7.3.2.	Etapa 3. Satisfacer las necesidades del cliente .....	50
4.7.3.3.	Finalización.....	51
4.7.4.	Aspectos fundamentales al brindar un buen servicio .....	51
4.8.	Buena imagen institucional.....	52
CAPITULO V.....		53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		53
5.1.	Conclusiones .....	53
5.2.	Recomendaciones.....	54
GLOSARIO .....		55
Bibliografía .....		56
ANEXOS .....		57
ANEXO 1. Encuesta realizada al personal administrativo docente de la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila.....		58
ANEXO 2. Certificado de Urkund .....		60

ANEXO 3. Fotos.....	61
3.1. Fotos.....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> ¿Conoce usted sobre la organización documental? .....	27
<b>Tabla 2</b> ¿En su institución cuenta con un área de archivo? .....	28
<b>Tabla 3</b> ¿Tiene conocimiento sobre el ciclo del documento? .....	28
<b>Tabla 4.</b> Señale en qué tipo de mobiliario está ubicada la documentación de la institución. ..	29
<b>Tabla 5</b> ¿Qué tipo de ordenación maneja usted para organizar los documentos? .....	30
<b>Tabla 6</b> ¿Con que frecuencia se presentan dificultades para localizar la documentación en el archivo?.....	31
<b>Tabla 7</b> ¿Cada expediente cuenta con separadores individuales?.....	31
<b>Tabla 8.</b> Con que frecuencia realiza limpieza del área de archivo.....	32
<b>Tabla 9</b> ¿Digitaliza en la actualidad la documentación?.....	33
<b>Tabla 10.</b> En donde resguarda la documentación digitalizada.....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> objetivos de la gestión.....	14
<b>Figura 2:</b> organización documental .....	27
<b>Figura 3:</b> ciclo documental .....	28
<b>Figura 4:</b> ciclo documental .....	29
<b>Figura 5:</b> tipos de mobiliario .....	29
<b>Figura 6:</b> ordenación documental .....	30
<b>Figura 7:</b> localización de documentación .....	31
<b>Figura 8:</b> expedientes con separadores .....	32
<b>Figura 9:</b> limpieza del área de archivo .....	33
<b>Figura 10:</b> digitalización de documentos.....	33
<b>Figura 11:</b> resguardo de información .....	34
<b>Figura 12:</b> ubicación geográfica .....	37
<b>Figura 13:</b> vestimenta adecuada .....	40
<b>Figura 14:</b> manipulación de libros para limpieza .....	41
<b>Figura 15:</b> limpieza de documentación.....	42
<b>Figura 16:</b> carpetas para archivo.....	43
<b>Figura 17:</b> cajas para material de archivo.....	43
<b>Figura 18:</b> organización cronológica .....	44
<b>Figura 19:</b> clasificación numérica .....	45
<b>Figura 20:</b> clasificación alfabética.....	45
<b>Figura 21:</b> expurgo y destrucción .....	46
<b>Figura 22:</b> Folio de documentos .....	46
<b>Figura 23:</b> etiquetas para cajas .....	47
<b>Figura 24:</b> estanterías metálicas.....	47
<b>Figura 25:</b> registro de ingreso de documentos.....	48
<b>Figura 26:</b> registro de salida de documentos .....	48
<b>Figura 27:</b> atención al usuario .....	49
<b>Figura 28:</b> aspectos para un buen servicio.....	51

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación realizada tiene como objetivo mejorar la organización documental y agilizar la atención al usuario de la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila, ubicada en la parroquia Caranqui, ciudad Ibarra. Actualmente, la institución no cuenta con un área de archivo adecuada para organizar la documentación y evitar inconvenientes como lo son pérdida, deterioro, maltrato, tras papeleo de información, entre otros. También la mayoría de las instituciones educativas públicas no cuentan con una persona capacitada para manejar, archivar y organizar los diferentes procesos documentales de la entidad y solamente los realizan los docentes con la poca noción que tienen sobre organización documental.

El personal que realiza todo este trámite desconoce sobre los diferentes métodos que tiene el documento para finalmente ser archivado o eliminado. Además, el no mantener organizado adecuadamente la documentación genera conflictos con los usuarios y se restringe la oportunidad de brindar una atención de calidad.

El aplicar esta investigación en la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila será beneficioso para mejorar la calidad de atención al usuario y mantener organizado el área de archivo. De igual forma, se utilizó diferentes fuentes para recopilar información en relación con el tema y lograr que esta investigación sea favorable para la institución.

En el capítulo I se plantea el marco teórico en donde se plasma información previamente investigada y se analiza las causas y efectos sobre la falta de conocimiento en organización documental. Además, de diferentes puntos negativos sobre el brindar mala atención al usuario;

El capítulo II describe los diferentes métodos e instrumentos que se aplicaron en la investigación;

En el capítulo III se detalla los resultados obtenidos con la aplicación de encuestas al personal que conforma la institución. Además, incluye el análisis e interpretación de cada pregunta;

El capítulo IV propone una guía planteando diferentes puntos para mejorar la organización documental y para brindar un mejor servicio al usuario;

Y en el Capítulo V se finaliza con las conclusiones y recomendaciones que se obtuvo durante el análisis y ejecución de toda la investigación.

## **TEMA**

Organización documental para agilizar la atención al usuario en la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila año 2019.

## **PROBLEMA Y CONTEXTUALIZACIÓN**

En la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila, el personal desconoce sobre organización documental y archivo, lo cual genera dificultad para el hallazgo de documentación. Además, existe pérdida de información y de tiempo, retraso en sus labores y brindan mala atención al usuario.

La falta de organización en el área de archivo causa conflictos entre el personal y con los usuarios, porque no existe clasificación ordenada de documentos, tampoco una correcta manipulación de información y no se archivan adecuadamente para facilitar el trabajo de los docentes y brindar una atención eficaz.

Se debe plantear una solución eficaz y sencilla que ayude al personal a adquirir conocimiento sobre cómo mantener el archivo ordenado. Además, evitar el maltrato de la documentación, el tras papeleo y deterioro para mejorar la atención al usuario y brindar un trabajo de calidad.

## **JUSTIFICACIÓN**

“En las organizaciones siempre la prioridad final es el archivo, pero realmente no se dan cuenta de la importancia y el ahorro que pueden hacer implementando un sistema de gestión documental”. (Quiroga, 2016)

La implementación de un sistema de gestión documental en una entidad es importante, porque ayuda a organizar la documentación para después ser archivada, de igual forma mejorará el área de archivo y se brindará una atención al usuario apropiada.

El objetivo principal de las organizaciones es optimizar tiempo, cuidar y resguardar la información, reducir costos y mejorar la atención al usuario para que siempre este satisfecho con el servicio prestado. Todo esto se logrará cumplir con la implementación de un sistema de gestión documental.

El manejo del área de archivo es trascendental y la persona que está encargada de administrar debe realizar un trabajo satisfactorio. Además, para mantener ordenado el archivo se trabajará en equipo y se aplicará muchas normas para obtener un área acorde a las necesidades de la institución.

Otro objetivo de las organizaciones es evitar la acumulación de documentos innecesarios, por lo que existe la opción de expurgo de expedientes, así se mantendrá información actualizada, archivos organizados y no duplicados del mismo documento.

También para mejorar y resguardar la información, se plantea digitalizarla para tener mayor seguridad en caso de que existan accidentes naturales. Una vez digitalizada la documentación facilitará el trabajo del personal, se brindará una atención eficaz al usuario, se ahorrará tiempo y no existirá retraso en sus labores.

La importancia de esta investigación se basa en las causas y efectos que conlleva al no tener un área específica para ubicar el archivo y el no tener custodiada adecuadamente la información. Mismo que se desea mejorar el área de archivo para extender la vida útil del documento. Además, de mantener organizado todos los expedientes de la institución y de los estudiantes.

Las personas beneficiadas con este trabajo es el personal que conforma la institución, porque ellos son los encargados de manejar y resguardar adecuadamente la documentación que ingresa y sale de la organización.

Otras personas indirectamente beneficiados serán los alumnos y padres de familia que visitan frecuentemente la entidad para obtener un servicio eficaz, de calidad, rápido, cordial y con el objetivo de lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Un aspecto social, de esta investigación es ayudar a que la institución beneficie a la comunidad con un servicio de calidad y sacar a flote la eficacia de sus empleados.

Un aspecto institucional, es ayudar al personal para que empiece a aplicar las reglas necesarias para una manipulación correcta de la documentación y así mantener el área de archivo organizada y los expedientes custodiados adecuadamente.

Un aspecto operacional, favorecerá al servicio brindado por sus empleados hacia los usuarios. Además, de cumplir con las expectativas establecidas y ganar la confianza de los clientes.

La investigación planteada es favorable para la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila, porque se obtiene el apoyo de las autoridades y personal administrativo que la conforma, quienes desean aplicar la propuesta para mejorar la gestión documental de la institución, adquirir más conocimientos y así brindar una atención al usuario adecuada. Además, de agilizar su trabajo, optimizar tiempo y mantener la documentación ordenada y custodiada apropiadamente.

Se cuenta con todos los recursos económicos, humanos y materiales para elaborar y concluir con esta investigación, de la misma manera existe amplia información bibliográfica para realizar una exploración técnica y brindar soluciones eficaces, accesibles y sencillas que mejoren los problemas presentados.

Finalmente, el aporte de esta investigación será beneficioso para el personal y el tener una guía accesible con temas relevantes que brinden soluciones para mejorar la atención al usuario y mantener los documentos organizados y archivados será de gran ayuda.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Crear una guía de organización documental en la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila de la ciudad de Ibarra para agilizar la atención al usuario.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Recopilar información bibliográfica sobre organización documental.
- Analizar el proceso de la organización documental en la Unidad Agustín Cueva Dávila.
- Formular una guía sobre la organización documental en la Unidad Agustín Cueva Dávila para agilizar la atención al usuario.

# CAPITULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Organización documental

“Proceso mediante el cual se desarrollan actividades de clasificación, ordenación y descripción de los fondos documentales de las entidades, respetando el principio de procedencia y orden original de los documentos de archivo”. (Archivo General de la Nación Colombia, 2020)

Organización documental es desarrollar todo tipo de acciones relacionadas con el proceso que pasa el documento para ser ubicado de forma ordenada. Además, de respetar de donde provienen y su originalidad para finalmente archivarlo.

### 1.2. Gestión documental

“La gestión documental da inicio a la actividad técnico administrativa institucional, entendida como el procedimiento de entrada, trámite, salida y retroalimentación de la documentación tanto física como magnética, generada por la institución, las entidades públicas y usuarios en general”. (INEC, pág. 12). Se podría destacar que gestión documental es donde inicia la actividad documental ya sea física o digital. Es elaborada por organizaciones públicas, privadas y beneficiarios dando paso a diferentes procesos documentales.

(Russo, 2009, pág. 15) plantea que la gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que la utilizarán, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa. Dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías: ambiental, interna y corporativa.

La gestión documental y gestión de información en una empresa está dirigida principalmente a las personas que la manejan a diario. La documentación de una organización se categoriza en tres tipos:

1. **Ambiental.** Es la fuente de información que se utiliza, es el material que forma el conjunto de documentación de la empresa, es donde se aporta información externa.
2. **Interna.** Documentación operativa (facturas, recibos, entre otros.)
3. **Corporativa.** Es toda la información que la empresa comunica a las personas externas.

Todo tipo de entidad mueve gran cantidad de información y documentación dentro y fuera de ella. Al mismo tiempo, el ingreso de esta información se realiza de distintas formas ya sea interna o externa. Además, de diferentes formatos como papel, correo electrónico. La base de un buen funcionamiento son eficacia y eficiencia si falla en estos dos puntos se entiende que la institución está brindando un mal servicio.

La organización empieza a presentar problemas en su entorno, producción descontrolada, aumento de versiones, multiplicación de copias, mucha documentación en papel, almacén desordenado, difícil acceso y aumenta la pérdida de información.

En conclusión, se observa que el sistema de gestión documental actual de la empresa no responde a las necesidades que está pasando la organización; por lo tanto, es el momento de plantear nuevas estrategias en gestión documental para lograr crear, controlar y utilizar la información y la documentación de la empresa con el objetivo de saber que sucede, planificar que hacer y actuar en consecuencia.

### **1.2.1. Ventajas de un Sistema de Gestión Documental**

El implementar grandes ventajas del sistema de gestión documental es de gran ayuda para la empresa y para la persona encargada de manejar la información.

A continuación (Russo, 2009) presenta una serie de ventajas que ayudaría a la institución:

- a. Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación el papel.
- b. Redice el coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos.
- c. Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.
- d. Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- e. Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes.
- f. Segura la óptima utilización de los recursos y el espacio físico.
- g. Reduce costes de mantenimiento y apoyo.
- h. Ofrece apoyo en la forma de decisiones.
- i. Documenta las actuaciones de la empresa.
- j. Ofrece apoyo ante acciones legales.
- k. Asegura su preservación histórica.

### **1.2.2. Aspectos y pautas del sistema de gestión documental**

Para incorporar un sistema de gestión documental en la organización se observará la documentación en todos sus estados y formatos hasta el mínimo detalle. Es decir, documentos de papel, documentos de papel que pasan a ser electrónicos, documentos nacidos electrónicos, documentos electrónicos que pasan a papel, datos de una base de datos, entre otros.

Además, para aplicar el sistema de gestión documental en la organización es fijar unas pautas corporativas que ayudarán a mejorar la organización de la documentación, su ciclo de vida y su recuperación. Estas pueden ser:

1. Asegurarse de que se empiece por la información más crítica
2. Estructurar y ordenar las carpetas de la red local
3. Concretar aspectos como los permisos de acceso, los formatos, la migración, la preservación.
4. Utilizar una numeración común para los ficheros electrónicos
5. Establecer una política de versiones
6. Establecer un sistema de copias de seguridad para guardar dentro y fuera de la entidad
7. Guardar la documentación generada en el transcurso de la actividad de la organización
8. Crear una clasificación funcional para facilitar su organización y posterior localización.
9. Nombrar a un responsable del proyecto y a un coordinador de las tareas de gestión documental de la empresa.
10. Relacionar la gestión documental con las demás funciones de la organización
11. Elaborar un manual de procedimientos
12. Cerciorarse de que se perciben los beneficios a corto plazo.

La implementación de un sistema de gestión documental es una gran ayuda para la organización, por medio del sistema se logra controlar la documentación desde el punto de inicio que es crear hasta el final de la cadena que es la conservación histórica o la eliminación de la documentación.

Para llevar a cabo satisfactoriamente el proyecto de gestión documental se tiene que pasar por una serie de fases.

### **1.2.3. Fase de análisis**

Se analiza la situación que está atravesando, identificar las necesidades que tiene para avanzar positivamente y en beneficio de la institución. Al mismo tiempo, es importante determinar cuáles son los objetivos que desea alcanzar la empresa al implementar un sistema de gestión documental.

Los objetivos de esta fase son:

- a. Conocer la organización
- b. Conocer la documentación que genera y maneja
- c. Identificar las necesidades y los requerimientos que debe cubrir el sistema de gestión documental.
- d. Evaluar el actual sistema de gestión documental, si existe.

### **1.2.3.1. Tipos de documentos**

En las empresas pequeñas por lo general se llega a encontrar los siguientes tipos de documentos.

- a. Documentos administrativos y estratégicos
- b. Documentos técnicos
- c. Documentos comerciales
- d. Documentos informativos

### **1.2.3.2. Flujo de documentación**

Un paso importante en esta fase es lograr determinar que circuito sigue la documentación, desde que se crea hasta su recuperación y distribución. Este es punto clave para conocer la manera de gestionar los documentos de una organización.

### **1.2.4. Fase de diseño**

Después de pasar por la fase de análisis se realizará un diagnóstico con la información recolectada en donde se plasman los problemas detectados en la institución. También se añadirá un plan piloto de actuación para empezar a solucionar los problemas que están suscitando en la empresa.

En la propuesta de soluciones de problemas del sistema de gestión documental es donde se presenta varias herramientas para mejorarlos y hacer más eficaz el trabajo en la organización.

### **1.2.5. Procesos de gestión documental**

El proceso de gestión documental debe cumplir con varios procedimientos.

#### **a. Entrada y recepción de documentos**

La (INEC) menciona que “para la recepción de documentos se observan las siguientes directrices”:

Los responsables de la recepción oficial de la documentación que está dirigida a la institución son funcionarios del archivo general en administración central y los procesos de gestión documental de cada dirección zonal.

Además, están en la obligación de receptar la documentación con los respectivos datos informativos. Además, de aplicar el sello institucional y la constancia de la fecha de recepción.

## **b. Calificación de documentos**

El (INEC) establece que “la calificación de las comunicaciones recibidas consiste en determinar el carácter oficial o personal de los mismos”.

### **Documentos oficiales son cuando:**

- a. El sobre está dirigido a nombre de la institución
- b. El sobre está dirigido al cargo del servidor o servidora.
- c. El sobre está dirigido a nombre y cargo del servidor o servidora.

### **Documentos personales son calificados cuando:**

- a. El sobre va dirigido al nombre de la persona y la institución donde labora.
- b. Cuando está impreso en el sobre la leyenda “personal”.

Los documentos personales se entregarán cerrados a su destinatario previo al registro de los datos principales de referencia del sobre.

## **c. Apertura y sello**

La documentación recibida y calificada como oficial debe ser abierta y revisada por el jefe de archivo general en las direcciones zonales, él determinará si la información cumple con los requisitos que la entidad establece. También verificará si el documento tiene la firma de responsabilidad, la dirección para la respuesta, fechas, entre otros.

## **d. Registro y control de documentos externos**

Cuando ingresa un documento oficial al archivo general inmediatamente se elabora el registro y control de trámite de los documentos.

Además, el registro y control de los documentos externos se realizará por medio del formatos establecido denominado “registro y control de trámite de documentos externos”.

## **e. Distribución de comunicaciones recibidas**

Documentos oficiales registrados a los procesos administrativos siguen diferentes procedimientos internos establecidos en el formato denominado “registro y distribución de correspondencia recibida de las direcciones zonales”.

## **f. Trámite y control interno del documento**

Para garantizar un seguimiento y control eficaz de la documentación, se debe pasar diferentes procesos y se considerará como trámite y control interno del documento en una unidad administrativa de acuerdo con las directrices de manejo del sistema de gestión documental Quipux.

#### **g. Siglas de identificación y numeración**

Los documentos deben tener una sigla que los identifique de los demás trámites, ya sea numérica, alfabética o alfanumérica que esté en conjunto con el formato preestablecido en el sistema de gestión documental Quipux.

#### **h. Control y despacho de los documentos**

El archivo general y el proceso de gestión documental es el único responsable de remitir y distribuir a nivel nacional la documentación de la institución ágilmente. También debe llevar un registro de la salida de correspondencia.

Si existe una respuesta oficial a la correspondencia se conservará una copia que será adjuntada al expediente y una al archivo general. Además, de ser archivada en orden numérico o cronológico.

#### **i. Control de préstamo interno de documentos**

Es la adquisición de la documentación solicitada por el personal interno de la institución para realizar diferentes consultas con respecto a las funciones que están realizando.

La persona responsable de autorizar estos procesos debe siempre utilizar indicadores en el sitio donde se encuentra ubicada la información para no generar desorden. También debe cerciorarse que al momento de su devolución se encuentre completo y en buen estado.

### **1.2.6. Documento de archivo**

“El diccionario de terminología archivística define el término documento como toda expresión en el lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen”. El documento de archivo se define como “el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal”. (Mena, 2005)

Documento es donde se plasma de forma escrita cualquier tipo de información y se conserva como evidencia para cualquier tipo de trámite o actividad. Los documentos archivados siempre sirven como prueba de todas las acciones y hechos que realiza la institución a favor suyo o de personas externas. Además, estos documentos no surgen naturalmente sino son el resultado de diferentes gestiones que se realizan dentro y fuera de la organización.

### 1.2.7. Caracteres de documentos

Schellenberg puntualizó que los documentos de archivo tenían una estructura física externa y un contenido preciso y concreto interno.

**Características externas.** Se refiere a la clase, tipo, formato, cantidad y forma del documento.

**Clase.** Se relaciona con el procedimiento que se utilice para transmitir la información ya sea textual, iconográficos, sonoros, audiovisuales, electrónicos.

**Tipo.** Hace referencia al tipo de documento en el que se refleja la función o actividad que se realiza, ejemplo: carta, informe, acta, oficio, entre otros.

**Formato.** Se refiere a la forma del documento, ejemplo: tipo o tamaño del papel (A3, A4, A5) o el formato en que se guarda la información digital.

**Cantidad.** Es el volumen de las unidades de almacenamiento; expedientes, cajas, documentos y sus diferentes tipos.

**Forma.** Condición del documento tanto original como copia y la existencia de diferentes tipos de estas últimas.

**Características internas.** Se refieren a la cantidad productora, los orígenes funcionales, la fecha y lugar de producción y el contenido sustantivo.

**Entidad productora.** Surge de las primeras ideas para redactar el documento, ya sea por testimonio, plasmación de ideas, entre otros.

**Orígenes funcionales.** Va relacionado con el primer punto, surge de una idea principal o testimonio de la cual se empieza a redactar el documento.

**Fecha y lugar de producción.** Es donde sitúa en tiempo y espacio al documento.

**Contenido sustantivo.** Es el tema central en el que se está basando y redactando el documento o expediente.

### 1.2.8. Ciclo de vida del documento

El ciclo de vida del documento existe desde los años 50 se ha venido relacionando con la gestión documental. En el paso del tiempo se llegó a desarrollar un organismo biológico, porque se considera que los documentos tienen una fase inicial que es el nacimiento o creación del documento, seguidamente con la fase de mantenimiento y eso en donde se mantiene activo el documento y finalmente pasa a la fase de expurgo o disposición, aquí se resuelve si la documentación se elimina definitivamente o se conserva.

(Mena, 2005) nos establece una teoría de Carlos Wyffels que “los documentos pasan por tres edades: edad administrativa, edad intermedia y edad histórica y consideraba que los documentos “no son algo muerto e inactivo, sino que tienen vida propia”.

El documento pasa por tres etapas, la primera es la de circulación del documento donde se mantiene activo y su uso es frecuente dentro de la institución.

La segunda es donde se conserva el expediente y en algunas ocasiones sirve para consulta.

La última etapa es donde logra obtener un valor permanente y el uso será por el valor didáctico para uso exclusivo en investigaciones y los documentos se almacenan y conservan de manera permanentemente.

### **1.3. Archivo**

(Mena, 2005, págs. 9,10) enfatiza diferentes conceptos el archivero inglés Sir Hillary Jenkinson consideraba el archivo como “conjunto de documentos de cualquier naturaleza, de cualquier institución o persona, reunidos automática y orgánicamente en virtud de sus funciones y actividades”. Por otra parte, Theodore Schellenberg lo definió así “aquellos registros de cualquier institución pública o privada que hayan sido considerados ameritar su preservación permanente para fines de investigación o para referencia y que han sido depositados o escogidos para guardarse en una institución archivística”.

La autora, plantea dos distintos conceptos sobre archivo, el primero señala que archivo es un conjunto de documentos de distintas naturalezas y el segundo menciona que son considerados permanentes para fines de exploración o como referencia para otros casos.

El archivo es el lugar donde se almacena la documentación que maneja una institución y es la agrupación de documentos ya sea física o digital dependiendo a su clase, tipo, asunto entre otros. Además, el proceso para la conservación de los escritos adquiere diferentes puntos para mantener organizado y almacenado los expedientes.

Otro aspecto importante que se menciona sobre el archivo es la protección permanente de la documentación para que los usuarios investiguen, realicen consultas o para referencia de algún proceso que este activo.

#### **1.3.1. Técnicas de archivo**

“Archivar es un conjunto de tareas para recoger, conservar y servir la documentación e información requeridas. Para conseguir esto, es necesario clasificar, codificar y colocar la documentación e información de la empresa”. (Arenal, Técnicas de información y atención al cliente, consumidor, usuario, 2018)

El archivo es el área en donde se realiza distintas gestiones en relación a los expedientes que posee la empresa. Así mismo la documentación que se maneja debe pasar por un proceso el cual defina si la información se sigue conservando o se elimina por completo.

Por su parte, el archivo debe cumplir con dos funciones primordiales almacenar la documentación y recuperar de inmediato los documentos acumulados. Además, es la gestión documental y la identificación de información innecesaria para su destrucción.

Los objetivos de la gestión de archivos pueden ser generales o particulares como se presenta en la siguiente imagen.

**Figura 1:** objetivos de la gestión

OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE ARCHIVOS	
Generales	Particulares
Ser centro básico de información, de forma que contribuya a una acertada toma de decisiones.	Facilitar la búsqueda del material archivado, a través de la adopción de procedimientos unificados de clasificación, reduciendo así el tiempo de localización.
Las prestaciones o servicios que genera el archivo son superiores a los costes que soporta o conlleva. es decir, el costo de un archivo es mínimo comparado con la utilidad que reporta a la empresa disponer de información en todo momento.	Alcanzar el volumen máximo en una superficie mínima, reduciendo la cantidad necesaria de instalaciones para la clasificación y el archivo (carpetas, estanterías, armarios, etc.).
	Recuperar espacio útil en las oficinas y en los locales de archivo, para poder destinarlo a otros fines o para hacer frente a las ampliaciones necesarias en cualquier momento.

Fuente: libro técnica de información y atención al cliente

### 1.3.2. Gestión de archivos

(Domínguez, 2014, págs. 9,10) señala que “un archivo gestiona información. La información en la era de internet y de la globalización tiene valor en sí mismo y su conocimiento y tratamiento genera ventajas competitivas en los mercados”.

Como menciona el autor, archivo es donde se maneja diferente información ya sea plasmada en papel o de manera digital. En la actualidad el manejo del internet y el tener el conocimiento a profundidad es una gran ventaja competitiva en los mercados.

También señala que existe la Norma ISO 15489 del 2006, sirve para realizar procesos ordenados en la gestión de archivos.

La normativa establece las siguientes características sobre el sistema de gestión de documentos:

- a. Eficacia, orden y responsable en la gestión de documentos.
- b. Fiabilidad, seguridad, sistemático, integridad, autenticidad y exhaustivo.
- c. Productividad, disponibilidad y continuidad en el proceso de archivo de documentos y uso de ellos.

- d. Capaz de recuperar información y detectar errores.
- e. Realizar conversiones en formato de archivos.
- f. Cumplimiento de la normativa en materia de gestión de archivos.
- g. Proteger los documentos gestionados a la organización, ante conflictos con terceros.
- h. Salvaguardar los intereses de la empresa, así como de clientes y proveedores.
- i. Aplicación de criterios de almacenamiento y gestión de la archivística.
- j. Mantener la memoria histórica de una organización.
- k. Facilitar la integración de documentos en papel y digital, en un único sistema de gestión de archivos.

Un sistema de gestión documental sea factible, funcione y tenga las características que se puntualizan se desarrollará una evaluación a profundidad. Se estudia la actividad de la organización, los requisitos sobre archivo a cumplir y la estrategia obtenida para conseguirlo.

Una vez analizados los anteriores puntos se procederá a implantar el sistema de gestión documental en la institución. Así mismo se establecen normas de actuación en las fases de gestión de archivos, una vez implantado el sistema de gestión documental:

- a. Incorporación de documentos
- b. Registro
- c. Clasificación
- d. Almacenamiento y manipulación
- e. Acceso
- f. Trazabilidad. Seguimiento al proceso que recibe el documento del sistema de gestión documental.
- g. Disposición. Eliminar documentación del sistema de gestión de archivos, estableciendo protocolos de destrucción de documentos, así como la conservación o el envío de los datos a otros sistemas de gestión de datos.

Por lo tanto, un sistema de gestión de archivos debe contar con una sistemática sencilla, clara y precisa que se adapten y manejen los empleados de la organización y permita colocar la información de manera ordenada para no causar confusiones al momento que se desee acceder a ella.

Las diferentes formas de ordenar la documentación de manera sencilla son:

1. **Alfabético.** Se individualiza de manera que parezca un diccionario desde la A hasta la Z.
2. **Numérico.** Este tipo de metodología es más aplicado en documentos mercantiles.
3. **Alfanumérico.** Se maneja un código creado por la empresa, es la combinación de números y letras con el fin de dar un orden adecuado a la documentación.
4. **Cronológico.** Es donde se clasificar por fechas tanto de entrada como de salida del documento.

5. **Según su contenido.** Se cataloga la documentación dependiendo al contenido y temática de cada departamento de la empresa.
6. **Geográfica.** Se clasifica de acuerdo a la zona territorial como ciudad, provincia, país, entre otros. Este tipo se aplica más en empresas multinacionales.

### 1.3.3. Tipos de archivo

(Domínguez, 2014, págs. 13,14) presenta que “los archivos, dado el uso de información que ofrezcan, y la organización sobre ellos establecida, pueden ser”:

- a. **Archivo en vigor:** la información que maneja se utiliza para interés comercial o por su naturaleza jurídica.
- b. **Archivo intermedio:** es de interés exclusivamente para la empresa el uso de los contenidos es de manera aislada.
- c. **Archivo en desuso:** la información que habita en este archivo está desactualizada y no tiene ningún interés a nivel comercial o legal.
- d. **Archivo centralizado o descentralizado:** el archivo central agrupa toda la información de la empresa, y el otro se apoya en un archivo central, porque la información de interés archivada, se encuentra en sub archivos por departamentos. Se elabora un archivo espaciado por áreas de trabajo, acorde con una estructura realizada por cada departamento.

### 1.3.4. Categorización de archivos

Se entiende como archivo al lugar en donde se da lugar a todo tipo de documento físico y deben estar correctamente clasificados, numerados, organizados y archivados en diferentes carpetas.

La persona encargada de manejar y resguardar los documentos de la institución debe mantener una organización impecable en el área en donde se encuentra el archivo, para que en un futuro no se extravié algún documento.

Según la (INEC) categorización de archivo se conforma de la siguiente manera:

#### a. **Archivo de oficina (activo):**

La función de este archivo es mantener organizado la documentación, porque se está manipulando constantemente. Su período de actividad o permanencia en el archivo es de un año, después previo al análisis del proceso por parte del director del área se toma la decisión de eliminarlo o no.

**b. Archivo general (central):**

Se ubica la documentación inactiva o información que se utiliza como medio de consulta para otros procesos. También este archivo es el encargado de integrar, resguardar, custodiar y conservar todos los documentos que existen en la institución.

**c. Archivo pasivo**

Se constituye toda documentación que anteriormente tuvo su paso por la clasificación y evaluación, así a un futuro se seleccione la documentación que llegue a pertenecer al archivo histórico.

**d. Archivo histórico (permanente):**

En esta categorización se podrá retener la documentación original que anteriormente ha sido evaluada. Además, de constar los documentos valiosos, porque llegan a tener un valor histórico y sean conservados indefinidamente.

**e. Archivo digital:**

Se integra toda la tecnología que existe para resguardar, proteger, administrar y conservar la información que se maneja en la institución.

**f. Archivo comunicacional (promocional):**

Está conformado por material que se ha utilizado para promocionar y elaborar diferentes proyectos con respecto a la institución para dar a conocer la identidad y autenticidad de la entidad.

**1.3.5. Proceso de archivo**

Existen diferentes pasos básicos para el proceso de archivo. Como lo menciona (Blanco, 2013) a continuación:

- a. Revisar.** La documentación de la empresa oportunamente debe ser revisada para tener en cuenta si se mantiene o se desecha.
- b. Separar.** Colocar en un lugar diferente los registros que serán archivados.
- c. Clasificar.** Se clasificará según el formato establecido por la empresa.
- d. Referenciar.** Si el documento será distribuido en diferentes partes del mismo archivo se anotará una referencia para que no exista pérdida o mezcla de documentación.
- e. Pre archivar.** Los expedientes se lo colocará en carpetas mientras se esté utilizado y mantendrá el formato que tiene la organización hasta ser archivado definitivamente.
- f. Archivar.** Una vez dejado de utilizar la documentación definitivamente se procederá a archivar de manera ordenada y en el lugar que corresponda.

### **1.3.6. Funciones del archivo**

Las funciones del archivo por lo tradicional siempre son las mismas tales como: seleccionar, describir, conservar y servir los documentos.

(Mena, 2005) nos hace énfasis en tres aspectos, describiéndolos de la forma siguiente:

1. Organización y puesta en servicio de documentación administrativa, durante ese período de máxima utilidad para la gestión administrativa de las oficinas y para la toma de decisiones.
2. Asegurar la transferencia periódica de los documentos que ya no son de uso corriente por parte de las oficinas.
3. Aplicar los principios y técnicas de valoración porque trascurrido el tiempo se seleccionará la documentación que se conservará indefinidamente o se eliminará.
4. Instalar adecuadamente los documentos mediante locales y equipamiento que garanticen su conservación íntegra en el tiempo.

David Bearman también propone que la verdadera función de los archivos debe ser asegurar la evidencia que tienen los documentos de los actos y los hechos ejecutados por las instituciones y las personas; evidencias que son necesarias para establecer sus identidades y cumplir con sus obligaciones sociales.

## **2. Atención al usuario/cliente**

(Zapatero, 2012) manifiesta que “atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe”.

Atención al cliente es el servicio que presta el personal de una institución a personas externas, el cual debe brindar a sus clientes los servicios o productos que existen en la empresa, de la misma forma deben manifestar diferentes soluciones a todo problema e inquietud que tenga el cliente y lograr su satisfacción con el servicio.

La organización debe conocer perfectamente a sus clientes; por lo tanto, hay que estar al tanto de sus necesidades e inquietudes para así encontrar estrategias que llegue a satisfacer al cliente y a su vez lograr su fidelización.

La fidelización del cliente permite a la empresa retenerlo, de manera que asegura la rentabilidad de la inversión que hace al adquirir los productos o servicios de la organización.

Para lograr la satisfacción del cliente la institución debe contar con personal capacitado en atención y servicio al cliente, así se podrá resolver todas las inquietudes que tiene y además pueda adquirir un producto o servicio si es el caso.

Además, los trabajadores deben conocer las diferencias entre producto y servicio. El producto es todo lo que el cliente puede tocar, oler, mirar y el servicio es lo intangible que solo lo puede mirar.

## **2.1. Factores fundamentales en la atención al cliente**

(Zapatero, 2012) nos menciona “la motivación del trabajador es un factor fundamental en la atención al cliente. El ánimo, la disposición de atención y las competencias nacen de dos factores fundamentales y de dos actitudes”.

Es esencial que el trabajador esté motivado para brindar apropiadamente una atención al cliente, el empleado debe estar con ánimo, tener disposición de atención para ofrecer un servicio de calidad y que el cliente se halle satisfecho con la asistencia que está recibiendo.

Además, las competencias nacen de cuatro factores fundamentales.

- a. Valoración del trabajo.** La organización debe valorar el trabajo que realiza el personal para brindar una atención personalizada al cliente.
- b. Motivación.** Siempre motivado para ejecutar eficazmente su rol dentro de la empresa.
- c. Instrumentos.** Contar con todos los implementos para brindar una atención adecuada al usuario.
- d. Actitud positiva**

## **2.2. Componentes básicos del buen servicio**

(Zapatero, 2012) presenta los siguientes componentes básicos para brindar un buen servicio al cliente.

- 1. Seguridad.** Ofrecer al cliente un producto o servicio sin riesgos, ni peligros, ni dudas.
- 2. Credibilidad.** Demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza.
- 3. Comunicación.** Mantener siempre bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral, corporal sencillo y comprensible.
- 4. Comprensión.** Se trata de establecer una buena comunicación con el cliente que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea; no solo se trata de sonreír.
- 5. Accesibilidad.** El tener varias vías de contacto con el cliente se logrará ejecutar un excelente servicio.
- 6. Cortesía.** Simpatía, respeto y amabilidad del personal para cautivar a los clientes.
- 7. Profesionalismo.** Enfoque y conocimiento del producto para brindar una atención de calidad.
- 8. Capacidad de respuesta.** Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

- 9. Fiabilidad.** La organización debe ejecutar un servicio de forma fiable, sin problemas.
- 10. Elementos tangibles.** Conserva en buen estado las instalaciones físicas, los equipos y contar con el personal adecuado.

### **2.3. Atención al cliente estratégicamente**

(Goodman, 2014) expresa que “la recompensa de contar con un enfoque estratégico de la atención al cliente es simple: más ingresos, mayores márgenes, costos más bajos, y un boca a boca positivo que genera más clientes a menores costos de marketing”.

El tener una orientación estratégica en la atención al cliente es una gran recompensa para la empresa, porque se obtiene buenos ingresos, mayor adquisición de productos o servicios y muchas veces la trasmisión de referencias positivas a consumidores externos lo cual genera publicidad gratis y disminuyen los costos de marketing.

Las empresas en general deben invertir en la sincronización de todas las funciones para brindar un producto o servicio de calidad y así lograr grandes beneficios, por ejemplo:

1. Clientes felices
2. Información sólida sobre la cual basarse para tomar decisiones que beneficien a los clientes y ofrecer un mayor valor.
3. Más tiempo dedicado a las ventas
4. Menos problemas
5. Vínculos emocionales intensos con los clientes, que bloquean a los competidores y aumentan la lealtad hacia la marca.

#### **2.3.1. Estrategias para atención al cliente**

Adoptar una atención al cliente estratégica requiere introducir varios cambios mentales y gerenciales. (Goodman, 2014). Comparte estos puntos:

- a. Considerar que las relaciones actuales con los clientes son esenciales para la organización.
- b. Estructurar las áreas de atención al cliente y desarrollo de producto, marketing, ventas y operaciones que trabajen en conjunto y brindar así el nivel adecuado de atención a los diferentes clientes.
- c. Organizar a empleados del área de atención al cliente, los recursos con los que cuentan y a las funciones que afectan para lograr la mayor rapidez y flexibilidad posible, con pocas normas específicas más allá de hacer y pensar lo que es mejor para el cliente.

Brindar una buena atención al cliente es importante tanto, que la empresa debe estar renovando constantemente sus estrategias y métodos así como también sus productos o servicios para

mantener a su clientela de siempre. Además, de incorporarse nuevos consumidores gracias a las grandes tácticas que constantemente están renovando y aplicando.

## **2.4. Información al cliente**

“Debemos conocer y comprender cuales son las necesidades del cliente, para posibilitar su adecuada satisfacción, trasmitiéndole que le escuchamos y que realmente nos interesamos por su petición”. (Arenal, Técnicas de información y atención al cliente, consumidor, usuario, 2018)

La empresa debe estar al pendiente de todas las necesidades de sus clientes para así seguir mejorándolas y atraer a más consumidores. Así mismo hacerlos sentir importantes para la organización y que gracias a ellos la empresa crece positivamente.

Se brindará todo los servicios que ellos necesitan para resolver sus dudas y ayuden a mejorar el bienestar e imagen de la empresa.

Por lo tanto, se presenta algunas sugerencias que la empresa debe tener para mejorar día a día.

### **2.4.1. Sección de quejas**

Esta sección en una parte es de gran ventaja para la organización pues, los clientes facilitan información sobre los elementos que la entidad debe mejorar y a su vez aumentar lograr la satisfacción de sus consumidores.

Una queja es un regalo porque brinda la oportunidad de conocer la opinión de alguien diferente y las fallas que está teniendo la organización y también les permite mejorar y corregir los defectos que se repiten sistemáticamente. Manejar adecuadamente las quejas y ponerlas en práctica para corregir los errores es una manera para lograr fidelizar a los clientes.

### **2.4.2. Reclamaciones**

Es la manifestación que realiza el cliente hacia la empresa ya sea por un producto vendido en mal estado o un servicio que no cumpla con las perspectivas del consumidor.

El saber escuchar y atender los reclamos del cliente es fundamental para la empresa, porque si se presta importancia a sus opiniones el consumidor no solo volverá a tener un producto o servicio de calidad sino también se sentirá escuchado y atendido de forma oportuna.

El tener un canal de quejas y reclamos es beneficioso para la organización porque nadie mejor crítico que los clientes para mejorar. A continuación, se expone algunas razones del buzón de reclamos:

1. **Información verídica.** Se obtiene información real de la calidad sobre los productos y servicios.
2. **Mejora de producto o servicio.** Prácticamente una retroalimentación para mejorarlos.
3. **Imagen empresarial.** Solucionar los reclamos de manera oportuna brinda una gran ventaja ante la sociedad y ante la sociedad y mejora la imagen empresarial.
4. **Satisfacción del cliente.** Al resolver la queja recibida y recompensar al cliente se logrará una satisfacción positiva y una fidelización del consumidor.
5. **Estudio.** Se realiza una evaluación gracias a los reclamos recibidos para así conocer si la marca o empresa es aceptada por el público u odiada.
6. **Informe de ventas.** Tener informes sobre el volumen de ventas y si la aplicación de mejoras en los productos ha sido factible para los consumidores antiguos y nuevos y de igual forma sigan adquiriendo los servicios de la organización.

## 2.5. Técnicas de comunicación con clientes

La comunicación está presente en nuestra cotidianidad ya sea en el ámbito laboral o personal es fundamental para mantener relaciones positivas con las demás personas que están en el entorno.

### 2.5.1. Procesos de información y de comunicación

“Todas las personas tenemos la necesidad de comunicarnos ya sea a través de textos, de discursos o del lenguaje corporal”. (Arenal, Atención Básica al Cliente, 2019)

La comunicación es la capacidad que tiene todo ser humano para transmitir mensajes ya sea de forma escrita, oral, corporal o por medio de señas. La manera que se trasmite el mensaje es de gran importancia para que el cliente reciba, lo comprenda y no quede ninguna duda acerca de la información que está recibiendo.

Por ende en el proceso de transmisión del mensaje debe contar con todos los elementos que posee la comunicación.

- a. **Emisor.** Persona que inicia la transmisión de la información.
- b. **Receptor.** Es el que recibe la información.
- c. **Contenido.** Son los argumentos de la información que posee el producto o servicio.
- d. **Código.** Es el modo que tiene el proveedor para transferir el mensaje sobre su producto.
- e. **Canal de transmisión.** Medio que se utiliza para transmitir la información.
- f. **Situación.** Son circunstancias que intervienen durante la difusión y recepción de la información hacia el cliente.
- g. **Retroalimentación.** Sirve para medir la efectividad de la comunicación y si la transferencia del mensaje ha sido eficaz.

**h. Barreras.** Es lo que dificulta o impide el proceso de comunicación y que el cliente no comprenda por completo.

Finalmente, se tendrá en cuenta la forma para comunicarse con los clientes ya sea verbal o no verbal y realicen una adquisición de productos o servicios eficazmente. También para una comunicación positiva el lenguaje debe ser claro, preciso y sencillo; gráfico y descriptivo; dinámico; positivo y no redundante.

## CAPÍTULO II

### 2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Tipos de investigación

Para la elaboración del presente proyecto se utilizó diferentes tipos de investigación:

##### a. Bibliográfica

En este tipo de investigación se usó libros para realizar búsqueda y recopilación de información fundamental para la redacción del marco teórico y ampliar el conocimiento sobre el tema principal. Además, de agregar temas direccionados a la investigación principal.

##### b. Campo

A través de la exploración de campo se descubrió el desconocimiento de gestión documental en las instituciones educativas lo que conlleva a desorganización documental, pérdida de documentación lo que influye en la mala atención al usuario. Además, se aplicó los instrumentos de investigación al personal docente y administrativo para obtener buenos resultados.

##### c. Descriptiva

Los errores se encontraron porque se utilizó el instrumento de la encuesta y esta búsqueda sirvió para identificar las falencias que tienen los empleados sobre gestión documental y del porque no han aplicado un sistema de gestión a tiempo para brindar una mejor atención a sus usuarios.

##### d. Propositiva

Mediante esta investigación se diagnosticó, observó y sintetizó por medio de la encuesta las consecuencias sobre el desconocimiento de organización documental y la mala atención al usuario, para así presentar una propuesta factible que ayude a mejorar la gestión documental en la institución.

## **2.2. Métodos**

### **a. Inductivo**

Se recopiló información verídica a través de la aplicación de instrumentos de investigación y por medio de este método se observó hechos reales y llegó a conclusiones generales del porque existen fallas en la institución con respecto a lo que es la organización documental.

### **b. Deductivo**

Se investigó el desconocimiento de organización documental en el personal de la institución, lo cual se fue desglosando en situaciones fundamentales como son las consecuencias, dificultades y buscar tácticas factibles para mejorar y solucionar los problemas presentados. Además, fue aplicado en el marco teórico.

### **c. Analítico**

A través de este método se procedió a analizar la información recolectada durante la investigación de campo y las encuestas realizadas al personal de la institución para determinar las consecuencias que produce el desconocimiento gestión y organización documental.

### **d. Estadístico**

Mediante este punto se obtuvo datos concretos y por medio de las herramientas de investigación se realice una tabulación con los datos obtenidos y después una representación gráfica para comprobar la falta de conocimiento de gestión documental y paulatinamente ser detallados para crear una guía que ayude a solucionar los problemas que presentan.

## **2.3. Instrumentos de investigación**

Con el fin de recabar información verídica para el desarrollo de esta investigación se utilizó un formato de encuesta para realizarla con el personal de la institución y así recaudar datos concretos con el problema principal.

### **a. Encuesta**

Por medio de esta técnica se recolectará opiniones del personal administrativo y educativo de la unidad educativa Agustín Cueva Dávila con respecto a organización documental. Además, por medio de este instrumento se confirmó que la mayoría del personal desconoce sobre organización documental y sobre la forma correcta de manejar y organizar la documentación física.

## **2.4. Población**

En esta investigación hubo la participación del personal administrativo de la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila, ubicada en la ciudad de Ibarra. En la institución existen 35 personas que conforman el personal tanto administrativo como docente.

No se realizó el cálculo de muestra porque es una población inferior a 100 personas.

### CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez aplicado las encuestas al personal administrativo de la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila de la ciudad de Ibarra, se obtuvo los siguientes resultados.

#### Pregunta 1

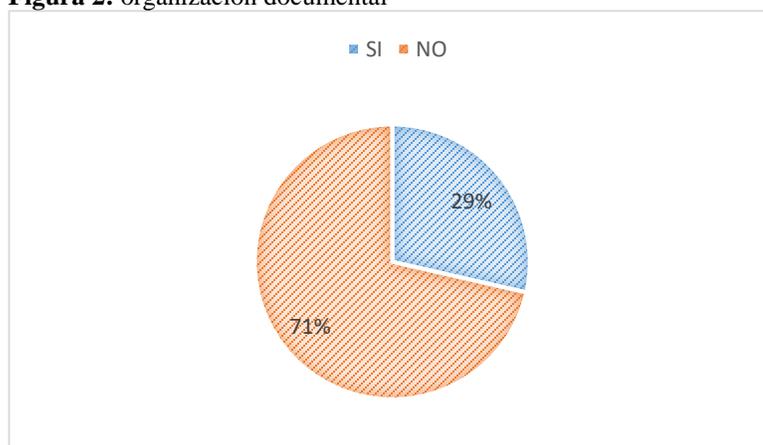
**Tabla 1;** ¿Conoce usted sobre la organización documental?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Sí</b>	10	29%
<b>No</b>	25	71%
<b>Total</b>	35	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

**Figura 2:** organización documental



**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

#### Análisis

Más de la mitad del personal administrativo y docente desconoce sobre la organización documental y el 29% de los empleados asume conocer sobre el tema. Por lo tanto, no es beneficioso para la institución porque la falta de conocimiento generará pérdida de información.

## Pregunta 2

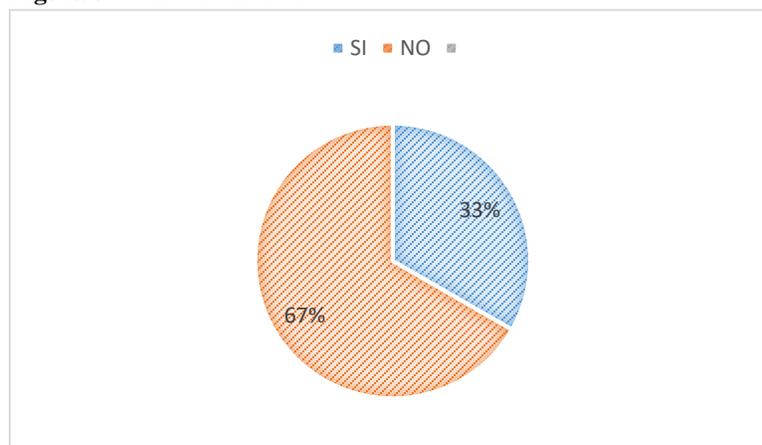
**Tabla 2** ¿En su institución cuenta con un área de archivo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Sí</b>	10	33%
<b>No</b>	25	67%
<b>Total</b>	35	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

**Figura 3:** ciclo documental



**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

## Análisis

El 67% del personal desconoce sobre si la institución cuenta con área de archivo adecuada para ubicar toda la información y el 33% restante omite sobre la existencia de esta área. Se concluye que la institución no posee un lugar en donde organizar la información que manejan los empleados.

## Pregunta 3

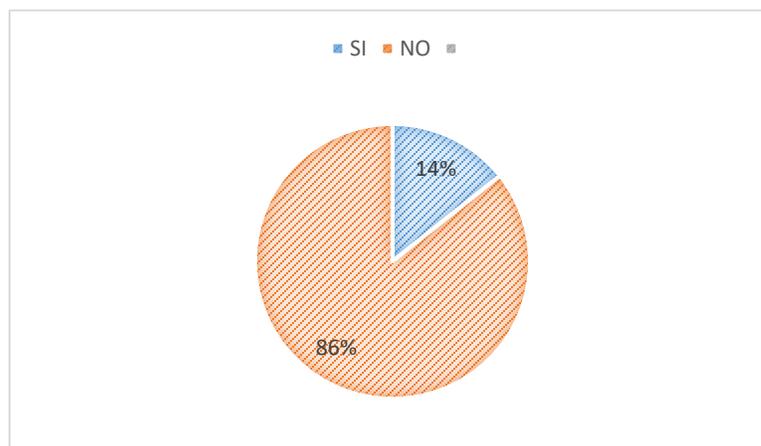
**Tabla 3** ¿Tiene conocimiento sobre el ciclo del documento?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Sí</b>	5	14%
<b>No</b>	30	86%
<b>Total</b>	35	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

**Figura 4:** ciclo documental



**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

### **Análisis**

La mayoría de los encuestados no sabe sobre el proceso que recibe el documento antes de ser archivado y pocas personas se observa que saben o han puesto en práctica alguna vez del tema para mejorar la conservación de la información en el archivo.

### **Pregunta 4**

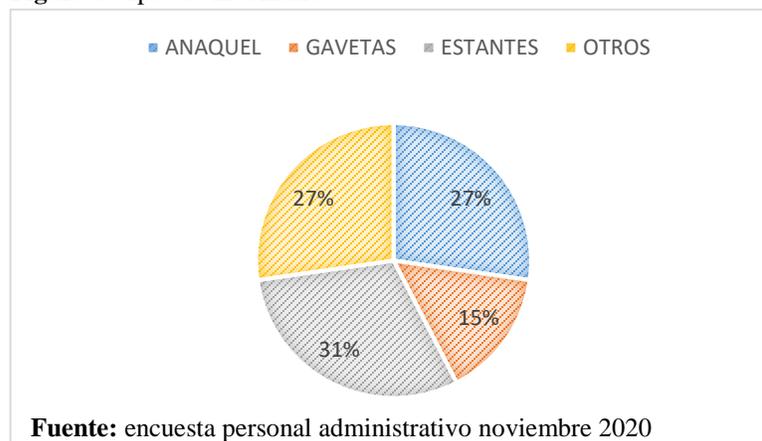
**Tabla 4.** Señale en qué tipo de mobiliario está ubicada la documentación de la institución.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Anaqueles</b>	9	27%
<b>Gavetas</b>	5	15%
<b>Estante</b>	10	31%
<b>Otros</b>	9	27%
<b>Total</b>	35	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

**Figura 5:** tipos de mobiliario



**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

## Análisis

El 31% del personal administrativo deduce que la documentación se encuentra en estantes, el 27% cree que en anaqueles y el personal restante asume que se encuentra en gavetas o en otro lugar. En conclusión, todo el personal no conocen donde se están ubicados los archivos que se manejan.

## Pregunta 5

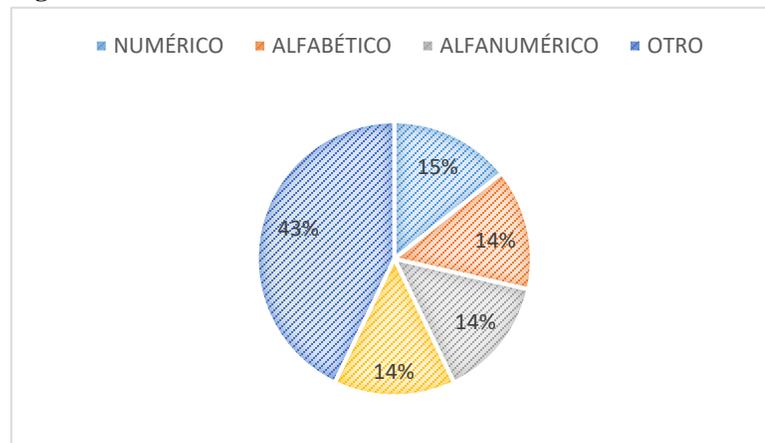
**Tabla 5** ¿Qué tipo de ordenación maneja usted para organizar los documentos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Numérico</b>	5	15%
<b>Alfabético</b>	5	14%
<b>Alfanumérico</b>	5	14%
<b>Cronológico</b>	5	14%
<b>Ninguno</b>	15	43%
<b>Total</b>	35	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

**Figura 6:** ordenación documental



**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

## Análisis

Se refleja que el 15% de los colaboradores conoce sobre la ordenación numérica; el 14% sabe sobre organización alfanumérica de documentos pero no lo aplica en la institución y el 43% personal desconoce sobre lo que es ordenación.

## Pregunta 6

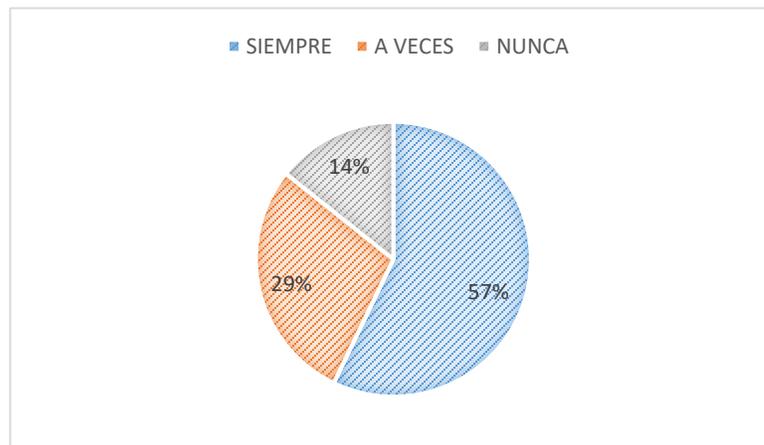
**Tabla 6** ¿Con que frecuencia se presentan dificultades para localizar la documentación en el archivo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	25	57%
<b>A veces</b>	5	29%
<b>Nunca</b>	5	14%
<b>Total</b>	35	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

**Figura 7:** localización de documentación



**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

## Análisis

La mayoría del personal aseveró que si tienen dificultades para localizar la documentación, la falta de organización, la existencia de un área de archivo adecuada son algunos factores que no favorecen al personal e institución por lo que se llega a generar pérdida de información y desorden. El 29% y 14% de los empleados en algunas ocasiones presenta dificultades para localizar la documentación.

## Pregunta 7

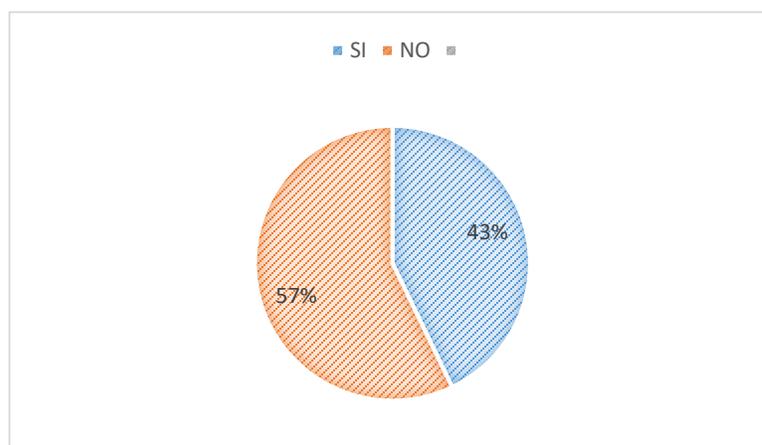
**Tabla 7** ¿Cada expediente cuenta con separadores individuales?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Sí</b>	15	43%
<b>No</b>	20	57%
<b>Total</b>	35	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

**Figura 8:** expedientes con separadores



**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

### **Análisis**

El 50% del personal desconoce sobre si cada archivo cuenta con separadores y un 43% menciona que si tienen en los expedientes personales. En conclusión, la falta de orden en cada información manejada por el personal y la institución genera mezcla, pérdida y desorganización en las carpetas archivadas.

### **Pregunta 8**

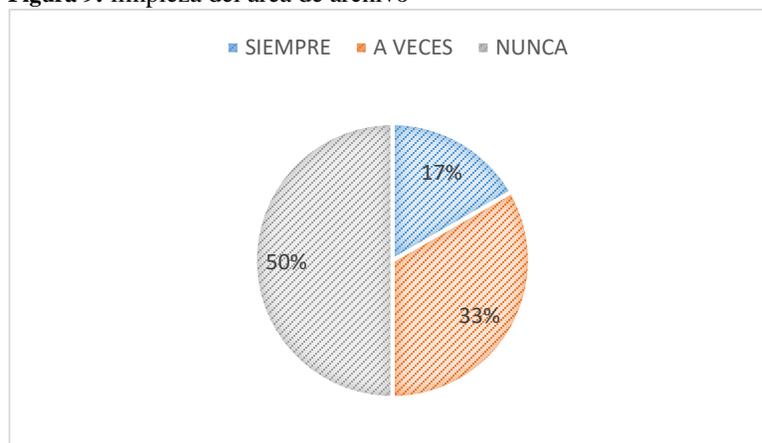
**Tabla 8.** Con que frecuencia realiza limpieza del área de archivo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Siempre</b>	5	17%
<b>A veces</b>	10	33%
<b>Nunca</b>	20	50%
<b>Total</b>	35	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

**Figura 9:** limpieza del área de archivo



**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

### **Análisis**

La mitad del personal no realiza limpieza del área en donde se encuentra el archivo porque no existe una zona adecuada en donde ubicarlo y algunos docentes se encuentran en otra sede de una Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila. El personal restante realiza la limpieza de la pequeña área.

### **Pregunta 9**

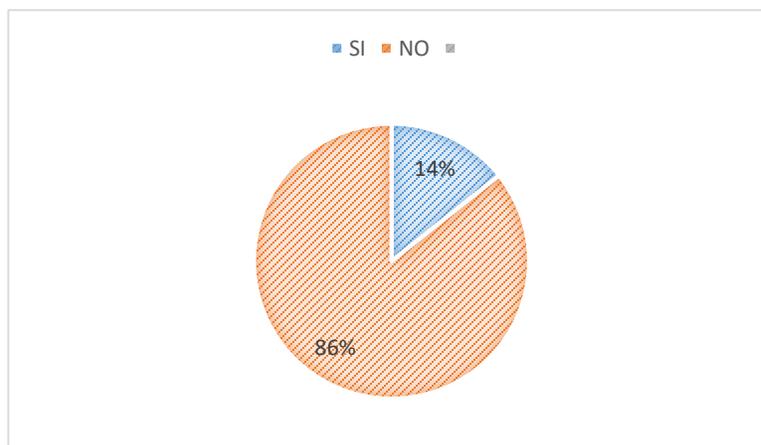
**Tabla 9** ¿Digitaliza en la actualidad la documentación?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Sí</b>	10	14%
<b>No</b>	25	86%
<b>Total</b>	35	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

**Figura 10:** digitalización de documentos



**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

## Análisis

El 86% de los encuestados determinan que no digitalizan la documentación y solo los que se consideran necesarios y el 14% restante establecen que la información personal manejada por ellos se encuentra digitalizada y lo demás obtienen de manera física.

## Pregunta 10

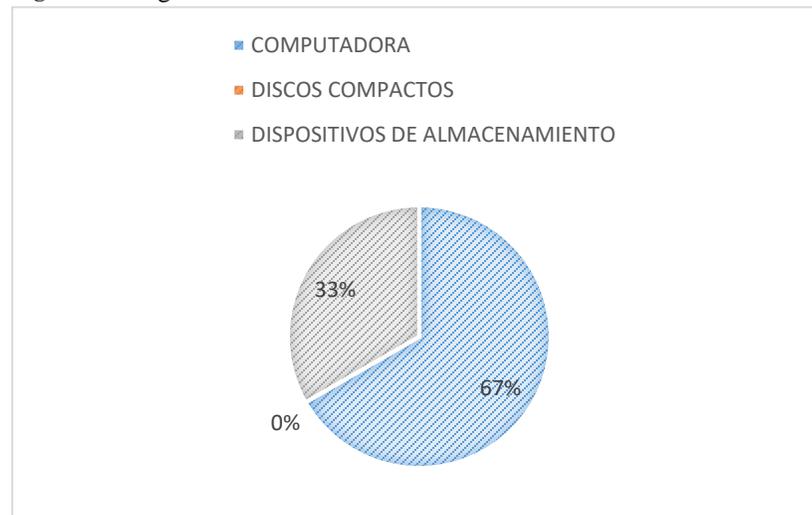
**Tabla 10.** En donde resguarda la documentación digitalizada

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Computadora</b>	20	67%
<b>Discos compactos</b>	0	0%
<b>Dispositivos de almacenamiento</b>	10	33%
<b>Total</b>	35	100%

**Nota:** Elaboración propia

**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

**Figura 11:** resguardo de información



**Fuente:** encuesta personal administrativo noviembre 2020

## Análisis

El 67% de los encuestados resguarda su información en la computadora; el 33% en algún dispositivo de almacenamiento, lo que se concluye que todo el personal no asegura su información en caso de suceda algún accidente con los dispositivos electrónicos.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **4.1. Títulos de la propuesta**

Guía para la correcta manipulación y organización de documentos y técnicas para mejorar la atención al usuario de la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila.

#### **4.2. Presentación**

En la actualidad la manipulación, organización y conservación de la documentación en cualquier institución ha sido primordial porque la información plasmada en los documentos la mayoría de los casos es considerada como una prueba de alguna acción que se haya suscitado en la empresa; por lo tanto, cada expediente que procese la entidad debe organizarlo de manera correcta y a un futuro consérvalo si es de gran importancia.

La elaboración de esta guía está basada en el análisis realizado a través de los instrumentos aplicados al personal de la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila, con lo cual se verificó que la mayoría del personal desconoce sobre las técnicas de organización documental y de conservación lo cual influye en su desempeño profesional. Además, de brindar una mala atención al usuario.

Con la información recolectada se toma la opción de crear una guía con pautas básicas para ayudar al personal y así facilitarles su trabajo y mejorar la atención al usuario.

En la guía se plasman diferentes técnicas para una correcta organización de documentos y que no siga existiendo pérdida y deterioro de información. También incluyen diferentes lineamientos para una positiva conservación de los expedientes y buena organización del archivo físico.

Finalmente, por medio de la presente guía el personal obtendrá una gran ayuda a su trabajo para agilizar los procesos tanto académicos como administrativos, obtener un archivo organizado y mejorar la atención al usuario.

### **4.3. Objetivos**

#### **4.3.1. Objetivo general**

- Formular una guía sobre la organización documental en la Unidad Agustín Cueva Dávila para agilizar la atención al usuario.

#### **4.3.2. Objetivos específicos**

- Aportar para mejorar el archivo físico de la institución aplicando las técnicas planteadas.
- Compartir y socializar la guía de forma sencilla y clara para una recepción de información eficaz por parte del personal y así mejorar la organización documental.

#### 4.4. Ubicación sectorial

**Nombre de la institución:** Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila

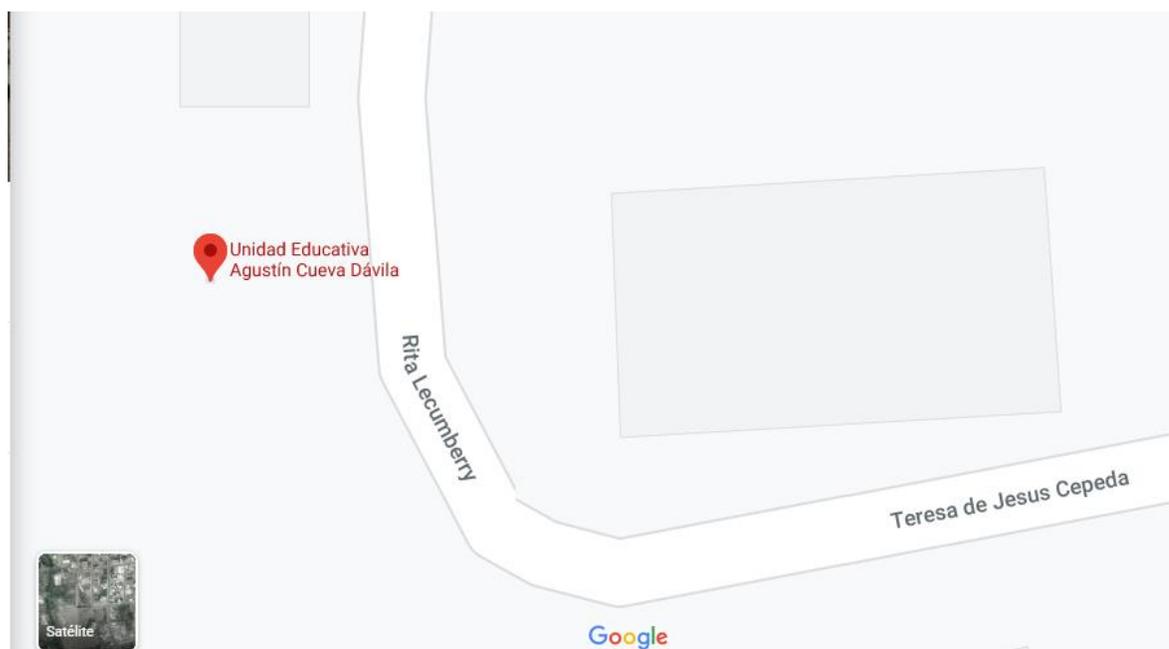
**Tipo de establecimiento:** Público

**Cantón:** Ibarra

**Parroquia:** Caranqui

**Teléfono:** 2651-591

**Correo electrónico:** [unidadedagcuda@gmail.com](mailto:unidadedagcuda@gmail.com)



**Figura 12:** ubicación geográfica  
**Fuente:** google maps



**GUÍA PARA LA CORRECTA MANIPULACIÓN Y  
ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y  
TÉCNICAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL  
USUARIO DE LA UNIDAD EDUCATIVA  
AGUSTÍN CUEVA DÁVILA**

**AUTORA**

Ascuntar Ramirez Dexy Dayana

#### **4.5. Procesos para la manipulación y conservación de la documentación**

La correcta manipulación de los documentos es importante para garantizar el estado físico de la información para después ser conservada adecuadamente en el archivo. Además, los procesos para una conservación correcta involucra el lugar donde se ubicará el área de archivo y se almacenarán los documentos ya sea cajas, carpetas y estanterías para evitar deterioro del documento y propagación de plagas.

El área en donde se ubica el archivo varía dependiendo a la locación. También el método que más se usa para archivar la información de las empresas es en carpetas para luego ser almacenadas ordenadamente en cajas y posteriormente serán colocadas en estanterías o anaqueles.

La infraestructura en donde esté ubicada el área de archivo debe ser la adecuada sus estructuras deben ser de cemento y pintadas con colores claros, debe existir un pasillo central de 1,50 metros y pasillos secundarios de 1 metro de ancho con su señalización, altura correcta, puerta de ingreso bien ubicada, el piso adecuado de preferencia de baldosa o cemento, no madera o alfombras para evitar riesgos y acumulación de polvo.

En las mismas instalaciones debe existir un espacio exclusivamente para archivar fotos, videos, fotografías.

También por las paredes que rodean el archivo no deben pasar tuberías de agua o gas para evitar accidentes a un futuro. Las instalaciones eléctricas siempre deben ser seguras y revisadas periódicamente. La luz natural tampoco es beneficiosa para el sitio del archivo evitar muchas ventanas o cubrirlas con algún tipo de tela.

La temperatura del lugar debe mantenerse estable, los cambios bruscos de temperatura generará a un futuro deterioro de la documentación conservada. El tener aparatos de medición para el control ambiental es importante y contar con otras alternativas como ventiladores.

#### 4.5.1. Limpieza y controles básicos

Mantener siempre limpio la zona del archivo para evitar el ingreso de insectos o roedores que sea perjudicial para la documentación almacenada. Evitar que el personal ingrese alimentos o bebidas al área.

Contar con un lugar apartado para revisar la documentación nueva que llegue al lugar, así se evitará la expansión de alguna bacteria que afecte a la información ya archivada.

La base de mantener limpias las instalaciones es primordial para la correcta conservación del documento. La acumulación de polvo, la manipulación constante y el inadecuado almacenamiento de la información son algunos factores que afectan y deterioran al documento.

Al momento de limpiar la zona del archivo se recomienda desempolvar todas las áreas techo, paredes, pisos, estanterías, libros entre otros. Al ingresar una nueva documentación primero hay que realizar la limpieza y mantenerlos separados de la demás información hasta verificar que no tenga ninguna afectación.

La persona encargada de limpiar deberá de hacerlo con cautela teniendo en cuenta la importancia de cada información almacenada y manejarla con delicadeza. Además, debe utilizar guantes, gafas, mandil y mascarilla para evitar los riesgos que lleguen a afectar la salud de la persona.



**Figura 13:** vestimenta adecuada

**Fuente:** recomendaciones básicas para la conservación de documentos y libros

Las estanterías se limpian empezando por la parte superior y continuando hacia abajo moviendo la información adecuadamente y sin mezclar para que no existan confusiones ni pérdidas.

Al momento de manipular el material archivado siempre se lo realizará con cuidado para evitar roturas o debilitamiento de la estructura original. Nunca arrastrarlo sobre el estante porque puede provocar daños.



**Figura 14:** manipulación de libros para limpieza  
**Fuente:** página Universidad Técnica del Norte

Para trasladar la información al área limpia se debe utilizar algún soporte adecuado o si se utiliza las manos hacerlo con delicadeza para que no existan riesgos.

El mejor utensilio para realizar la limpieza del archivo son las aspiradoras, caso contrario se utilizará trapos ligeramente húmedos, brochas y en caso de existir hongos se usará agua y un poco de alcohol. No colocar los expedientes sobre el área húmeda siempre cuando esté totalmente seca para evitar accidentes.

Lo recomendable es no abrir la documentación o libros que no hayan sido limpiados adecuadamente porque al momento de abrir toda la suciedad ingresaría y complicaría la limpieza.



**Figura 15:** limpieza de documentación

**Fuente:** recomendaciones básicas para la conservación de documentos y libros

#### **4.5.2. Limpieza del documento**

La limpieza del documento se lo realiza de adentro hacia afuera, porque la suciedad se acumula mayormente en las primeras y últimas páginas.

También se procede a retirar clips, grapas, ganchos que sean perjudiciales para la documentación.

Una vez terminada la limpieza de los expedientes se recoge las cosas utilizadas y se limpia el área que se ocupó.

#### **4.5.3. Material para guardar y conservar la documentación**

Existen varios tipos para guardar de manera correcta la documentación y conservarla de la mejor forma. Algunas de ellas son:

- Carpetas. Son fabricadas con cartón sin ganchos metálicos para evitar daño en la documentación.
- Cajas. Elaboradas de diferente material pero el más conocido es de cartón.
- Paquetes. Unidos por un cordón o hilo, bolsa de plástico o de papel.

Cada uno de estos tipos abarca algunas características negativas para la documentación.

La mala colocación de los documentos dentro de las carpetas puede ocasionar filos de hojas dobladas y rotas.

En las cajas al ser fabricadas de otro material que no sea cartón causa deterioro en la documentación que muchas veces es irreparable.

En los paquetes se dificulta consultar información y el hilo que le envuelve muchas veces le causa daños.

A pesar de que algunos puntos negativos los tipos más utilizados en el área de archivo es: las cajas y las carpetas son de fácil uso y manipulación.

Cajas. Son fabricadas de material duradero que soporten el almacenamiento de libros y documentos que son primordiales para la institución. Además, protegen de la luz natural, la acumulación de polvo en la documentación y los daños causados por la constante manipulación.

Al momento de llenarlas con material archivístico no hay que sobrecargarlas porque puede causar daños en la información archivada y en la caja.

Carpetas. Es el material más utilizado para el almacenamiento de información que se encuentre suelta y que este en constante uso. Las carpetas se las encuentra en todo tipo de material pero el más recomendable es el de cartón existen diferentes tamaños la mejor opción es tener dos o tres medidas que se manejen permanentemente en la organización para obtener una mejor presentación.



**Figura 17:** cajas para material de archivo  
**Fuente:** rajapack.es



**Figura 16:** carpetas para archivo  
**Fuente:** grupo empresarial ABM

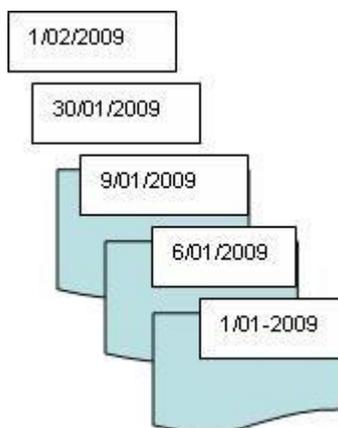
## 4.6. Formas para organizar el área de archivo físico

La zona del archivo es la conformación de todo tipo de documentación clasificada por grupos de acuerdo a su importancia y uso. También es donde se conserva información importante para la institución la cual no puede ser reemplazable porque respalda toda actividad que se ha realizado dentro y fuera de la organización.

### 4.6.1. Tipos de organización documental

Para obtener una organización de documentos correcta se clasificará los expedientes en diferentes grupos para conocer a que clase corresponden.

- **Cronológico.** Es la organización de acuerdo a su fecha de creación desde el más antiguo hasta el actual, así su localización será más rápida.



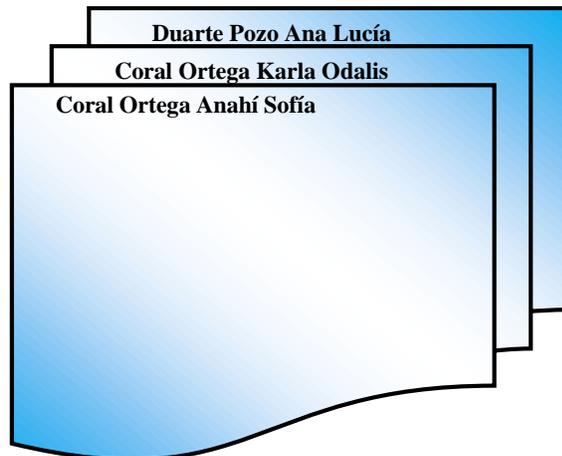
**Figura 18:** organización cronológica  
**Fuente:** manual de archivística

- **Numérica.** Es el método más utilizado por las instituciones y la organización se lo realiza con un código creado por la entidad y lo recomendable es archivarla con diferentes colores de carpetas para que no existan confusiones.



**Figura 19:** clasificación numérica  
**Fuente:** documentos de clasificación

- **Alfabética.** Se agrupa dependiendo a su tipo y organizar por orden alfabético empezando por el apellido paterno y en algunos casos observando la primera letra de su primer nombre.



**Figura 20:** clasificación alfabética  
**Fuente:** elaboración propia

La institución puede manejar cualquiera de estos tres tipos de organización o en algunas ocasiones utilizar los tres tipos dependiendo a su circunstancia y asunto.

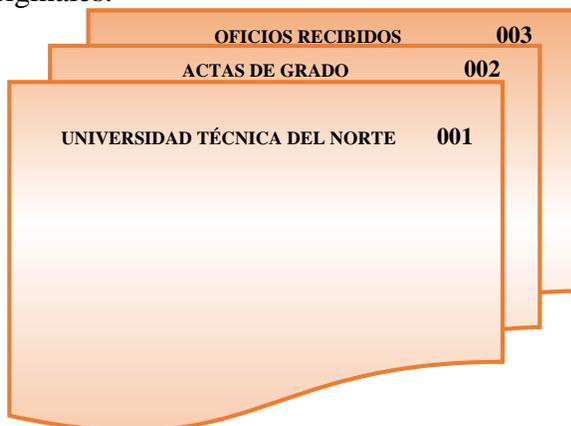
Además, existen otros puntos primordiales para llevar a cabo un archivo correctamente organizado como por ejemplo:

- **Documentos de apoyo.** Es información que acompaña al documento principal como lo son las actas, oficios, informes. Después de cumplir su función serán analizados para ser conservados de forma permanente o eliminarlos.
- **Expurgo de documentos.** Se analizará la documentación para ser eliminada si ha perdido su valor y para mantener la información actualizada en las carpetas de los estudiantes. Además se extraerán grapas, clips, adhesivos que deteriore el documento.



**Figura 21:** expurgo y destrucción  
**Fuente:** DocLand Gestión Documental

- **Foliación de documentos.** Después de ordenados los expedientes se realiza la numeración de hojas de forma ascendente en la parte frontal superior derecha sin alterar sellos o códigos originales.



**Figura 22:** Folio de documentos  
**Fuente:** elaboración propia

- **Archivar.** Se colocará y guardará la información en carpetas preferiblemente de cartón sin binchas de metal porque pueden destruir la documentación. Después se guardará ordenadamente dependiendo al formato manejado por la institución en las cajas elaboradas de cartón, deben tener tapas de fácil manejo y ser más grandes que las carpetas así los documentos no se maltrataran.

También en la parte frontal de la caja debe ir una etiqueta detallando información de los documentos almacenados en su interior.

Ejemplo de etiquetas para cajas:

 <b>CAJA N<sup>RO.</sup></b>	001
<b>NÚMERO DE EXPEDIENTES</b>	6
<b>PERTENECIENTE AL ÁREA DE</b>	DOCENCIA
<b>FECHA</b>	01/01/2020
<b>N<sup>RO.</sup> DE FOLIO</b>	Del 001 al 060

**Figura 23:** etiquetas para cajas

**Fuente:** elaboración propia

- **Estanterías.** Deben ser metálicas o de un material resistente para colocar las cajas en donde se encuentra la documentación. Igualmente, al ingresar las cajas se codificarán y se colocarán de forma ordenada de acuerdo a los formatos establecidos por la organización y así se va estableciendo el archivo físico de la institución.



**Figura 24:** estanterías metálicas

**Fuente:** página Universidad Técnica del Norte

- **Registro de ingreso de documentos.** Se llevará un registro físico de toda la información que ingresa al área de archivo. La persona encargada está en la obligación de completar estos registros para que no exista mezcla ni pérdida de información.

				
<b>UNIDAD EDUCATIVA AGUSTÍN CUEVA DÁVILA</b>				
<b>REGISTRO DE INGRESO DE DOCUMENTOS</b>				
<b>FECHA</b>	<b>ÁREA</b>	<b>RECIBIDO POR</b>	<b>FIRMA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

**Figura 25:** registro de ingreso de documentos  
**Fuente:** elaboración propia

- **Registro de salida de documentos.** De la misma forma siempre se llevará un registro de los expedientes que salen del área del archivo completando todos los parámetros que se plasman en la hoja física.

				
<b>UNIDAD EDUCATIVA AGUSTÍN CUEVA DÁVILA</b>				
<b>REGISTRO DE SALIDA DE DOCUMENTOS</b>				
<b>FECHA</b>	<b>ÁREA</b>	<b>RECIBIDO POR</b>	<b>FIRMA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>

**Figura 26:** registro de salida de documentos  
**Fuente:** elaboración propia

## 4.7. Atención al usuario

El brindar una atención adecuada al usuario es primordial, porque ellos son la razón de funcionamiento y existencia de la institución. La clave de la organización es en cumplir y satisfacer todas las necesidades de sus clientes, resolver todas sus dudas y ayudar en algún problema que presenten.

### 4.7.1 Pasos para brindar una buena atención al usuario

**La sonrisa.** Por medio de una sonrisa brinda una perspectiva positiva al cliente.

**La mirada.** Proyectar una buena mirada brindará mucha más seguridad a la persona externa.

**Los gestos de la cara.** Expresar buenos gestos hacia la otra persona ayudará a que se encuentre a gusto con el servicio brindando.

**La primera impresión.** Brindar una buena atención desde el primer momento es esencial, porque así se proyectará una buena impresión de la entidad y de la persona.

**Figura 27:** atención al usuario

**Fuente:** elaboración propia

### 4.7.2. Formas adecuadas para atender al usuario

Atender al usuario correctamente y con todas las herramientas necesarias es importante porque siempre marcará la diferencia ante la demás competencia y proyectará una buena imagen de la institución.

Además, se plantea diferentes etapas para obtener una atención al usuario eficaz y lograr cumplir con todas las necesidades e inquietudes de la persona solicitante del servicio.

### **4.7.3. Etapa 1. Iniciar el contacto con el cliente**

El usuario debe ser atendido desde el primer instante que ingresa a la institución, establecer una buena comunicación con un tono de voz amable, saludar y sonreír. Así se generará confianza y se ayudará a resolver inquietudes y brindar soluciones sencillas.

La mirada debe estar fija en el cliente mientras explica sus inquietudes, siempre hay que hacerle sentir importante a su requerimiento y que es resuelto a tiempo.

La persona encargada de atender al usuario debe enfocarse en él y en el problema, porque si la persona siente que no le están tomando en cuenta ni ayudando a resolver sus problemas se enfadará y procederá mal.

#### **4.7.3.1. Etapa 2. Obtener información importante**

Escuchar y comprender las necesidades de los usuarios, para lograr satisfacer sus necesidades y solucionar los problemas planteados. Al momento de estar escuchando al usuario exponer sus inquietudes jamás hay que interrumpirlos, solo hay que escuchar y prestar más atención en los puntos más relevantes para así ayudarle y cumplir con sus expectativas de lo que está requiriendo.

#### **4.7.3.2. Etapa 3. Satisfacer las necesidades del cliente**

Después de la explicación del usuario se debe preguntar de manera amable la forma en que desea ser ayudado, si tiene más dudas con preguntas sencillas y de fácil comprensión para que así no se confunda más.

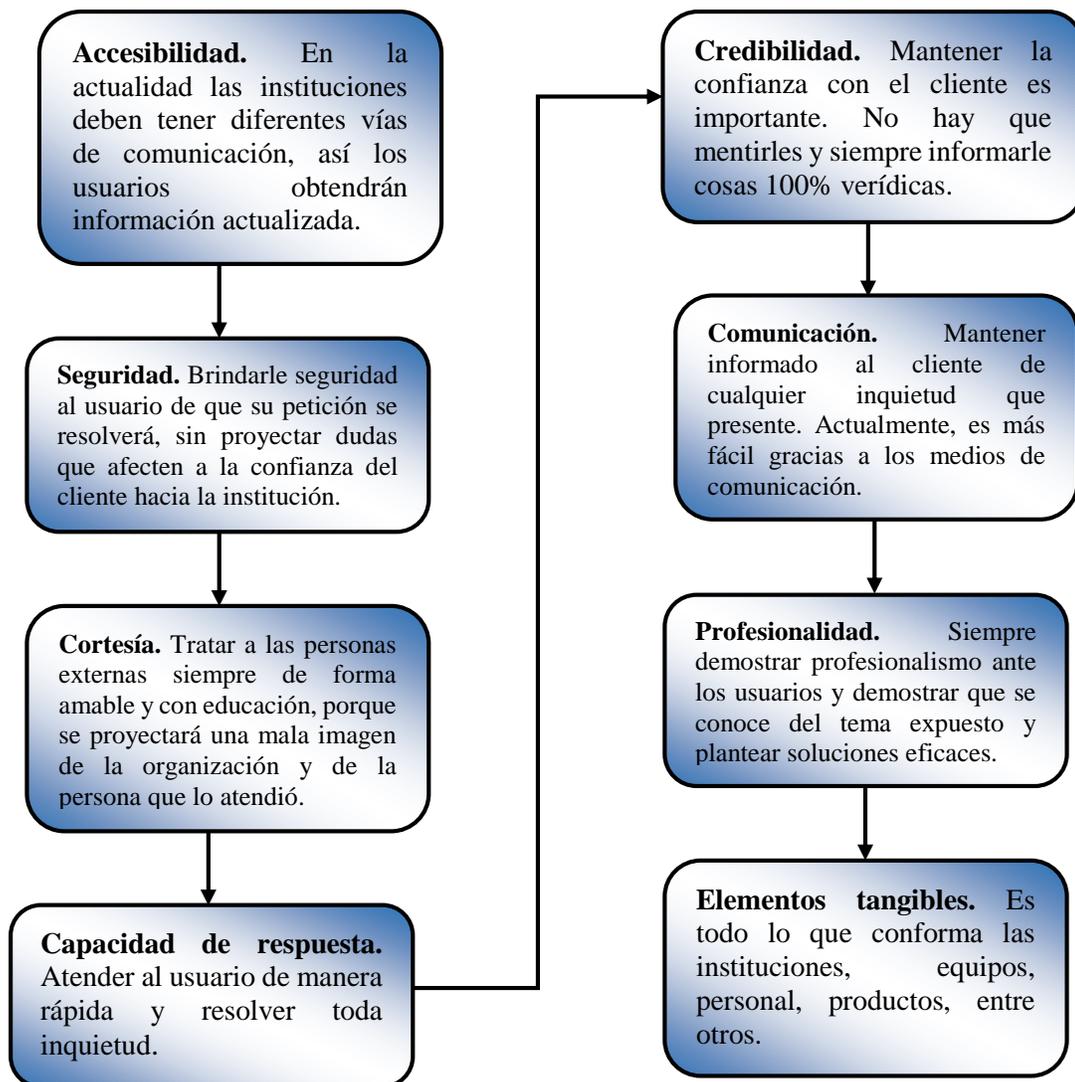
Brindarle las mejores opciones para que se encuentre satisfecho con lo solicitado. Además, de dedicarle tiempo y paciencia para solucionar su problema por completo y se encuentre satisfecho.

### 4.7.3.3. Finalización

Una vez escuchado y brindado todas las soluciones para las inquietudes planteadas hay que asegurarse si el usuario se encuentra satisfecho al 100% con el servicio prestado y saber si desea algo más o tiene más inquietudes.

Finalmente, despedirse de forma amable para que el usuario se retire gustoso del servicio prestado y tenga en cuenta que la institución siempre le ayudará resolviendo los problemas a tiempo.

### 4.7.4. Aspectos fundamentales al brindar un buen servicio



**Figura 28:** aspectos para un buen servicio  
**Fuente:** elaboración propia

#### 4.8. Buena imagen institucional

Una buena imagen institucional es lo que captará el usuario al momento de ingresar a la institución. También las instalaciones deben encontrarse en buen estado para brindar una atención adecuada a los clientes.

De igual manera, la imagen personal de los trabajadores debe ser 100% profesional, la forma de tratar y actuar ante sus clientes debe realizarlo con respeto y paciencia.

A continuación se menciona algunos aspectos a tenerse en cuenta para brindar una buena imagen institucional al usuario.

- **Primera impresión.** El usuario siempre se fijará en todos los detalles que se encuentran en la institución. Por lo tanto, se recomienda que las oficinas debe estar decorada moderadamente, la señalización colocada en lugares estratégicos y mantener ordenadas y limpias todas las áreas.
- **Identificación.** La entidad debe contar con un logotipo, en algunas ocasiones eslogan y los colores bien definidos así el usuario podrá identificarla a simple vista. De igual forma, los colores escogidos tanto como su escudo será utilizado en uniformes, sellos, en las instalaciones de la institución, sitios web y documentos.
- **Imagen del personal.** El personal que conforma la institución debe proyectar una imagen personal impecable para brindar una buena impresión a los usuarios que ingresan a la entidad. De igual forma, si el establecimiento cuenta con un uniforme el personal debe llevarlo adecuadamente con sus accesorios.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- El desconocimiento sobre organización documental afecta negativamente a la institución y retrasa la eficiencia en cualquier trámite solicitado por los usuarios.
- La recopilación de información de diferentes autores ayudó a identificar las necesidades que presenta la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila con respecto a organización documental y atención al usuario.
- En la institución no se emplea adecuadamente la organización documental y dificulta el trabajo para el personal.
- Con la aplicación de técnicas de recolección de datos y su respectivo análisis se concluyó que los procesos de organización documental no se manejan adecuadamente por lo que existe deterioro y pérdida de información.
- La elaboración de una guía es de gran ayuda para la institución porque se detallan diferentes pasos para mejorar la organización documental del establecimiento y a la vez mejorar la atención al usuario.

## 5.2. Recomendaciones

- El personal debe capacitarse constantemente con respecto a procesos sobre archivo para mejorar la organización documental y conservar la documentación.
- Se sugiere utilizar un sistema de registro que sea sencillo de manejar y entendible para el personal administrativo y docente de la institución.
- Efectuar evaluaciones mensuales al personal para constatar si esta realizado los procesos de la documentación adecuadamente.
- Realizar seguimientos mensuales para constatar si la aplicación de la guía resulto efectiva para los usuarios.
- La institución debe contar con un espacio adecuado para uso exclusivo del archivo físico tomando en cuenta todos los factores explicados en la guía presentada.
- Aplicar la guía en el área de archivo para mejorar la organización documental y extender la conservación documental para optimizar tiempo y evitar tras papeleo de documentación.

## **GLOSARIO**

**ARCHIVO:** área en donde se guarda todo tipo de documentos manejada por la institución.

**EFICACIA:** capacidad para producir el efecto deseado.

**EFICIENCIA:** capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

**EXPURGO:** eliminar documentación que ya cumplió su función y no es importante para la entidad.

**FIDELIZAR:** lograr una relación positiva entre cliente e institución para que regresen a adquirir los productos o servicios.

**FOLIACIÓN:** acción administrativa que consiste en numerar correlativamente cada una de las hojas de todo un documento.

**INEC:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

**INTANGIBLE:** que no puede ser tocado.

**ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL:** consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones o procedimientos orientados a la clasificación, ordenación y codificación de documentos.

## Bibliografía

- Archivo General de la Nación Colombia.* (26 de 11 de 2020). Recuperado el 27 de 11 de 2020, de Archivo General de la Nación Colombia: <https://www.archivogeneral.gov.co/Proyectos-y-Servicios/Organizacion-Documental>
- Arenal, C. (2018). *Técnicas de información y atención al cliente, consumidor, usuario.* LOGROÑO: TUTOR FORMACIÓN.
- Arenal, C. (2019). *Atención Básica al Cliente.* LOGROÑO: TUTOR FORMACIÓN.
- Blanco, C. (2013). *COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.* MACMILLAN IBERIA, S.A.
- Domínguez, E. (2014). *GESTIÓN DE ARCHIVOS.* TUTOR FORMACIÓN.
- Goodman, J. (2014). *ATENCIÓN ESTRATÉGICA AL CLIENTE.* Buenos Aires: PLUMA DIGITAL.
- INEC. (s.f.). *MANUAL DE ARCHIVO GENERAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL.* Recuperado el 19 de 11 de 2020
- Mena, M. (2005). *GESTIÓN DOCUMENTAL Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS.* LA HABANA: Félix Varela.
- Quiroga, M. (2016). *Empresarial & Laboral.* Obtenido de La importancia de un Sistema de Gestión Documental: <https://revistaempresarial.com/actualidad-empresarial/novedades/la-importancia-de-un-sistema-de-gestion-documental/>
- Russo, P. (2009). *GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS ORGANIZACIONES.* BARCELONA: UOC.
- Zapatero, A. I. (2012). *INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE-CONSUMIDOR USUARIO.* MADRID: CEP S.L.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1. Encuesta realizada al personal administrativo docente de la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**ENCUESTA SOBRE ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA AGUSTÍN CUEVA DÁVILA  
AÑO 2019**

**La siguiente encuesta es para el personal Administrativo de la Unidad Educativa Agustín Cueva Dávila, para evaluar su conocimiento sobre lo que es Organización Documental.**

1. **¿CONOCE USTED SOBRE LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL?**  
Sí  
No
2. **¿EN SU INSTITUCIÓN CUENTA CON UN ÁREA DE ARCHIVO?**  
Sí  
No
3. **¿TIENE CONOCIMIENTO SOBRE EL CICLO DEL DOCUMENTO?**  
Sí  
No
4. **SEÑALE EN QUE TIPO DE MOBILIARIO ESTA UBICADA LA DOCUMENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**  
Anaquel  
Gavetas  
Estante  
Otros
5. **¿QUÉ TIPO DE ORDENACIÓN MANEJA USTED PARA ORGANIZAR LOS DOCUMENTOS?**  
Numérico  
Alfabético  
Alfanumérico  
Cronológico  
Ninguno
6. **¿CON QUE FRECUENCIA SE PRESENTAN DIFICULTADES PARA LOCALIZAR LA DOCUMENTACIÓN EN EL ARCHIVO?**  
Siempre  
A Veces  
Nunca
7. **¿CADA EXPEDIENTE CUENTA CON SEPARADORES INDIVIDUALES?**  
Sí  
No

8. **CON QUE FRECUENCIA REALIZA LIMPIEZA DEL ÁREA DE ARCHIVO**

Siempre

A veces

Nunca

9. **¿DIGITALIZA EN LA ACTUALIDAD LA DOCUMENTACIÓN?**

Sí

No

10. **EN DONDE RESGUARDA LA DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA**

Computadora

Discos compactos (CD-ROM's - DVD's)

Dispositivos de almacenamiento externo (disco duro)

## ANEXO 2. Certificado de Urkund



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y**  
**TECNOLOGÍA-FECYT**

Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español



### CERTIFICADO

A petición de la señorita Dexy Dayana Ascuntar Ramirez, portadora del número de cedula de ciudadanía No. 1004382626, conforme a lo establecido en el Art 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, inciso segundo y después de recibir el análisis del programa URKUND, certifico que el trabajo de “ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA AGILIZAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LA UNIDAD EDUCATIVA AGUSTÍN CUEVA DÁVILA AÑO 2019” cuenta con el porcentaje del 8% ; por lo tanto, declaro apto a este trabajo para la defensa pública y prosiga con los trámites para su titulación. Adjunto certificado de Urkund.

MSc. Consuelo Andrade

C.I. 040072284-9

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**ANEXO 3. Fotos**



### 3.1. Fotos

