



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSION ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

**EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA
EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**

AUTORA:

GINGER LEONELA MORA VIEJO

TUTORA:

Ing. ALICIA CORINA ENRÍQUEZ CUADRO Msc.

BABAHOYO - AGOSTO - 2019



RESUMEN

En el presente estudio de caso se ha reunido información sobre el tema: El Sistema De Gestión Documental y Su Incidencia En La Calidad De Atención Al Usuario, el cual se empleó la técnica de entrevista con la herramienta de encuesta estructurada. Este tema está enfocado en el sistema de gestión documental existente que lograr la utilización encaminado al personal administrativo, sus ventajas, estos orientados a los, objetivo y mitos sobre los mismos. También se detalla sobre la calidad de atención al usuario y a los factores que genere la calidad calidez en la atención al usuario. La técnicas que se utilizó en esta investigación fue la encuesta a los usuarios y funcionarios, mediante el uso de la herramienta de encuesta estructurada para identificar el nivel de calidad de atención al usuario y el sistema de gestión documental que se está usando en dicha secretaría, y así se podrá observar si las autoridades necesitan emplear un nuevo sistema de gestión documental o no Se concluye a manera administrativo que el sistema de gestión documental utilizados por los funcionario de la institución, puedan procesar de manera positivo en la calidad de atención al usuario de EMSABA del Municipio de Babahoyo.

Palabras claves: Gestión Documental, Calidad, Atención al usuario.

ABSTRACT

In this case study, information has been gathered on the subject: The Document Management System and its Impact on the Quality of User Care, which used the interview technique with the structured survey tool. This topic is focused on the existing document management systems that achieve the use of administrative personnel, their advantages, these oriented to the objective and myths about them. It also details the quality of customer service and the factors that generate the quality of warmth in customer service. The techniques that were used in this investigation were the survey of users and officials, using the structured survey tool to identify the level of quality of customer service and the document management system that is being used in said secretariat, and thus it will be possible to observe if the authorities need to use a new document management system or not. It is concluded administratively that the document management system used by the institution's officials can process positively in the quality of customer service of EMSABA of the Municipality of Babahoyo.

Keywords: Document Management, Quality, Customer Service.

ÍNDICE

RESUMEN.....	II
ABSTRACT.....	III
1. INTRODUCCIÓN	1
2. DESARROLLO	3
2.1. JUSTIFICACIÓN	3
2.2. OBJETIVO	4
3. SUSTENTO TEÓRICO.....	4
4. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 15	
5. RESULTADOS OBTENIDOS.....	15
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	17
7. BIBLIOGRAFÍA.....	19

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se enmarca en descubrir sobre el sistema de gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al usuario del departamento de Emsaba EP del municipio de Babahoyo. El municipio antes era llamado cabildo de Babahoyo, Casa Municipal o Ilustre Ayuntamiento, estuvo originalmente localizado en la Ciudad Vieja lo que actualmente es la Parroquia Barreiro, luego del incendio de 1867 se trasladó a la Ciudad Nueva en las calles General Barona y Calderón. Posteriormente, se localizó en diversos lugares por los múltiples incendios que consumieron sus inmuebles y archivos. Existen registros de sus traslados desde inicios del siglo XX.

Esta organización tiene como misión Planificar, Implementar y Mantener proyectos de infraestructura y equipamientos básicos para satisfacer las necesidades de la sociedad, además de impulsar el desarrollo social, cultural y económico de la población, con la participación directa de la ciudadanía en forma sostenible y equitativa en un marco de respeto, ética y transparencia, optimizando los recursos humanos, económicos y naturales mediante una gestión administrativa y financiera eficiente y eficaz, que enaltezca y llene de orgullo a la ciudadanía. Y su visión: “Al 2020 transformar a nuestra institución como pionera en ofrecer servicios de calidad de manera eficaz y eficiente para lograr el desarrollo del cantón y servir como pauta para ser imitada. Ser una entidad pública que promueva un buen servicio a la comunidad, ofreciendo beneficios de manera oportuna, con personal humano eficiente y uso adecuado del presupuesto institucional.

La problemática se basa en que el mal uso del sistema de gestión documental genera una mala calidad de atención al usuario, donde se identificó que esto produce un mal prestigio a la organización por lo que este prestigio o éxito se identifica de la manera en cómo y de qué forma se atiende al usuario, que son fáciles de aprender y poner en práctica entre estas podemos destacar: un mejor archivo, mejorar el comportamiento ético al momento de atender al usuario, saber qué tipo de sistema de gestión de archivo les puede servir de una mejor forma según el tipo de documento que deseen archivar.

La investigación se relaciona con la línea de investigación de la carrera con la Gestión de Conocimiento, por ello cuenta con el respaldo de la sub-líneas de investigación como es Gestión del Conocimiento y las Actividades Secretariales porque demuestran que deben saber las secretarias al momento de realizar sus actividades, produciendo un mejor entorno laboral por lo que ellas se enfrentaran a distintas situaciones laborales y tienen que saber y manejar de una forma eficiente y eficaz.

Identificar nuevas formas de sistema de gestión documental apropiada para este departamento y de este modo las autoridades debe perfeccionar las que utilizaran al momento de atender al usuario y retribuir las necesidades que estos tienen. Por lo que día a día se busca comprender la atención al usuario, que es de mayor relevancia en la institución, y al mismo tiempo se estará mejorando la reputación de la establecimiento y de este modo existirá menos quejas y reclamos por parte de los mismos hacia las autoridades, a su vez se ahorrará tiempo y espacio para el usuario y para los empleados de la institución.

La técnicas que se utilizó en esta investigación fue la encuesta a los beneficiarios y trabajadores del área de atención al usuario del departamento de Emsaba EP del Municipio de Babahoyo, mediante el uso de la herramienta de encuesta estructurada para identificar el nivel de calidad de atención al usuario y el sistema de gestión documental que se está usando en dicha secretaría, y así se podrá observar si las autoridades necesitan emplear un nuevo sistema de gestión documental o no.

2. DESARROLLO

El Municipio de Babahoyo antes era llamado Cabildo de Babahoyo, Casa Municipal o Ilustre Ayuntamiento, estuvo originalmente localizado en la Ciudad Vieja lo que actualmente es la Parroquia Barreiro, luego del incendio de 1867 se trasladó a la Ciudad Nueva en las calles General Barona y Calderón. Posteriormente, se localizó en diversos lugares por los múltiples incendios que consumieron sus inmuebles y archivos. Existen registros de sus traslados desde inicios del siglo XX.

La organización tiene como misión planificar, implementar y mantener proyectos de infraestructura de equipamientos básicos para satisfacer las necesidades de la sociedad, además de impulsar el desarrollo social, cultural y económico de la población, con la participación directa de la ciudadanía en forma sostenible y equitativa en un marco ético y moral aplicando transparencia, optimizando los recursos humanos, económicos y naturales mediante una gestión administrativa y financiera eficiente y eficaz, que enaltezca y colme de orgullo a la ciudadanía. Y su visión: “Al 2020 transformar a nuestra institución como pionera en ofrecer servicios de calidad de manera eficaz y eficiente para lograr el desarrollo del cantón y servir como pauta para ser imitada. Ser una entidad pública que promueva un buen servicio a la comunidad, ofreciendo beneficios de manera oportuna, con personal humano eficiente y uso adecuado del presupuesto institucional.

El objetivo de la realización de este estudio de caso es ayudarle al usuario a que reciba una atención de mejor calidad por parte de las secretarías, mediante un mejor sistema de gestión documental del que ellas están utilizando en las oficinas de atención al usuario de Emsaba EP del Municipio de Babahoyo.

2.1.JUSTIFICACIÓN

Es importante saber sobre el sistema de gestión documental y como se debe utilizar en las instituciones públicas como por ejemplo en las oficinas de atención al usuario de Emsaba en el Municipio de Babahoyo, para determinar su incidencia en

la calidad de atención al usuario, por lo que estos son los que dan el prestigio a la institución. De este modo el personal administrativo tiene que conocer muy bien el dominio de tales sistemas, para que al momento de satisfacer las necesidades de los usuarios sean realizados de una manera apropiada, eficiente y eficaz.

Los aportes que nos ofrece este estudio de caso son muy reveladores, como son, identificar nuevas formas de sistema de gestión documental que sean más apropiada para este departamento, y de este modo las autoridades perfeccionen las que ellos utilizan al momento de atender al usuario y retribuir las necesidades que estos tienen. Por lo que día a día se busca que comprendan que la atención al usuario es de vital importancia y es una prioridad dentro de la institución. Al momento que se presenta una buena calidad de atención al usuario se estará mejorando la reputación de la institución, y de este modo existirá menos quejas y reclamos por parte de los mismos hacia las autoridades, a la vez se ahorrará tiempo tanto para el usuario como para los empleados de la institución.

Mediante esta investigación se beneficiaran los empleados y usuarios en general del municipio, se demostrará de un manejo que mejore el sistema de gestión documental y a la vez genere una mejor calidad de atención al usuario y se encontrara un ambiente agradable entre la secretarias y los solicitantes, del mismo modo esta investigación será factible porque existen los recursos humanos, económicos, material y la información necesaria para la ejecución de la misma.

2.2.OBJETIVO

Analizar un sistema de gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al usuario en el departamento de atención al beneficiario de Emsaba EP en el Municipio de Babahoyo.

3. SUSTENTO TEÓRICO

3.1.La Gestión Documental

En el departamento de atención al usuario de Emsaba EP del Municipio de Babahoyo se hace énfasis en que mediante un mejor manejo del sistema de gestión documental se podrá ir reduciendo la acumulación del papel en los archivos, por lo que se podrán escanear la documentación con fechas más longevas he inclusive las actuales, para que por a o b motivo estas pueden deteriorarse y generar un problema al momento de su solicitud. Asimismo se mejorará la calidad de atención al usuario puesto que al instante de requerir alguna documentación se la facilite de manera inmediata y en perfectas condiciones. “El SGD es un método informático que, está combinado de dos elementos que son los físicos (el hardware) que componen la infraestructura del SGD y otros lógicos (el software) que proporcionan los servicios necesarios para administrar un documento en la institución desde su “creación” hasta su “desaparición” (JOSE, 1997)

La gestión documental ha intercalado la digitalización de contenidos, de forma que es cada vez menos visible la diferencia y, en la medida que avanzan las TIC, es cada vez más probable que la empresa se mueva de manera más rápida hacia la digitalización de la información. (Visbal, 2009)

La gestión documental debe adecuarse a las condiciones existentes en cada entorno empresarial. Hasta la empresa más pequeña puede tener una concepción sobre cómo organizar sus documentos, sin que obligatoriamente se requieran de grandes inversiones en medios informáticos, algo que ha constituido un elemento importante aunque no necesariamente obligado, porque no todas las empresas tienen conciencia de su importancia, y en otros casos, las que sí la tienen, carecen de recursos financieros para su adquisición. (Visbal, 2009)

Conceptos relacionados entre sí pero diferentes

Gestión Documental: conjunto de actividades que permiten coordinar y controlarlos aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.

Gestión de la información: actividades relacionadas con la obtención de la información, su precio, el tiempo de recuperación y el lugar donde se guarda.

Gestión del conocimiento: procedimientos para desarrollar, estructurar y mantener la información con el objetivo de transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de los usuarios. (Russo, 2009, pág. 10)

Objetivo General De La Gestión Documental

“Mejorar la eficiencia y eficacia de una institución o empresa, economizar tiempo en buscar y administrar archivos, son algunos de los beneficios que se alcanzan al realizar un preciso manejo de los archivos. Por ello le queremos distribuir los objetivos centrales de la gestión documental en las empresas. El procedimiento de optimización de archivos físicos y electrónicos de una entidad le ayuda a economizar tiempo y costos, es por ello que la importancia de la gestión documental, es notorio en diversos espacios. De igual modo, se guarda de manera óptima y relevante los archivos para que se mantengan intactos con el paso del tiempo.” (ARCEC S.A., 2018). Se quiere mejorar el sistema de gestión documental del departamento de atención al usuario de Emsaba EP del municipio de Babahoyo para que tengan una excelente eficacia y eficiencia al instante de ejecutar su trabajo, así mismo se ahorra tiempo y dinero al establecimiento y al usuario en general.

Objetivos Específicos de la gestión documental

- Agilita los tramites
- Usar el sistema más idóneo para la conservación y uso de los documentos de manera física y electrónica.
- Una mejor organización de los documentos
- Llevar el mismo orden para la creación de nuevas carpetas al momento de la activación de documentos
- Crear en el usuario un sentido de responsabilidad sobre la documentación que recibe si es la original.

Importancia de la gestión documental

La gestión documental tiene una significativa importancia, si bien, a simple vista pareciera que no, por lo que estos sistemas nos presentan ventajas y

desventajas. Como es muy eventual que las instituciones o empresas realicen trámites en distintos lugares del país inclusive del mundo estas opciones nos brindan un mejor manejo de documentación evitando el maltrato o deterioro de dicha documentación.

Ventajas de llevar un buen sistema de gestión documental

- AHORRA TIEMPO
- TIENES UN RESPALDO DIGITAL DE LOS DOCUMENTOS IMPORTANTES
- AUMENTA LA EFICIENCIA DE LOS TRABAJADORES
- FAVORECE EL TRABAJO EN EQUIPO
- ES MÁS CONFIABLE

Desventajas de la gestión documental

- LOS EMPLEADOS NECESITAN CAPACITACIÓN
- ¿ES MENOS SEGURO?

Sistemas de gestión documentales más conocidos

- Nuxeo: es 100% gratuita y más utilizada en el mundo
- Alfresco: tiene dos versiones y solo una es gratuita, la que se paga se la realiza si el volumen de archivos es elevado
- OpenProdac: es la menos utilizada, pero a la vez la más sencilla de utilizar.

Buenas prácticas para un sistema de gestión documental

- Conocer las debilidades y fortalezas de su sistema de gestión documental que maneja en su empresa o institución.
- Realizar inventarios de los archivos que tengan; tanto digital como físico
- Difundir las fortalezas del SGD con los demás departamentos para que incrementen su uso
- No te dejes ilusionar tan fácil con cualquier SGD que salga al mercado, primero se debe asegurar que tengan los fines legales, económicos y técnicos pertinentes que a la institución o empresa le convenga.

Mitos de la utilización del sistema de gestión documental

- Que son difíciles de utilizar
- No es segura
- El progreso se ve a largo plazo
- Que debes eliminar todos los papeles

3.2. Calidad de atención al usuario

“Calidad en el servicio: Según Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.” (Sonora, 2013)

Las secretarías tienen que siempre cumplir con las solicitudes de los usuarios y si ellos están equivocados hacerles notar donde está su error pero de una manera muy educada. “Calidad en la atención al cliente: “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (Blanco, 2001, citado en Pérez, 2007, p.8).” (Sonora, 2013)

En la actualidad la calidad de atención al usuario es de vital importancia para las instituciones pública o privada, esto contribuye a los usuarios pagando sus impuestos con el derecho de recibir una buena atención por parte de las secretarías de la institución. De este modo las señoritas que están en el departamento de atención al usuario de Emsaba EP del municipio de Babahoyo tienen que tener una buena atención hacia el usuario para que estos no proporcionen quejas o reclamos hacia las autoridades de dicha institución.

Según Serna (1999) el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos (p. 17). La calidad en el servicio, como afirma Quijano (2004) & Malcoml (1999) puede ser evaluada por el usuario o cliente a través de cinco factores (María Mercedes Botero, 2006, pág. 13):

1. **Elementos tangibles:** se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte...) (María Mercedes Botero, 2006, pág. 13).
2. **Cumplimiento de promesa:** significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. (María Mercedes Botero, 2006, pág. 13)
3. **Actitud de servicio:** la disposición de quienes atienden a los usuarios para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente. Un comportamiento hostil en la interacción interpersonal con el cliente es perjudicial para su percepción en la calidad del servicio (Doucet, 2004). (María Mercedes Botero, 2006, pág. 13)
4. **Competencia del personal:** el cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación. (María Mercedes Botero, 2006, pág. 13)
5. **Empatía:** que incluye la facilidad de contacto, un buen nivel de comunicación de parte de la empresa, y la identificación de gustos y necesidades, es decir, el cliente desea ser tratado como si fuera único. (María Mercedes Botero, 2006, pág. 3)

Entre los objetivos principales para un buen servicio de atención al cliente por parte de las secretarías podemos decir:

- Escrachar al usuario en todo momento

- Darle las indicaciones respectivas si tiene que hacer un trámite en otro departamento antes de ir a secretaría
- Responder a todas las dudas e inquietudes que estos tengan
- Darle una nueva fecha para una nueva cita si en ese momento no puede atenderlo

Como ventajas de una buena calidad de atención al usuario se puede expresar que se obtendrá una buena crítica por parte de ellos al momento de que les pregunten como es la atención en la institución, se llevaran de una manera excelente la comunicación secretaria-usuario, habrá una eficacia y eficiencia es notoria por parte de las secretarias, entre otras. La calidad de atención al usuario sirve para poder brindar una mejor atención de la que esperaban por parte de las secretarias de la institución, y así se puede ir disminuyendo la negatividad que sienten los usuarios ante una actividad que tienen que realizar en el departamento de atención al usuario de Emsaba EP del Municipio de Babahoyo.

Existen algunos mitos sobre la calidad de atención al usuario como pueden ser:

Mito no. 1: servir es servil

Siempre ha existido la confusión en que servir es igual a una actividad servil, pero en realidad servir es de ser servicial con los demás para ayudar a satisfacer todas sus inquietudes. En cambio, el ser servil, es solo aparentar ser servicial cuando lo que existe es algún tipo de interés específico hacia la persona a la cual pretendemos servir.

Mito no. 2: el cliente siempre tiene la razón

Para toda organización de servicio, el cliente debe ser siempre el motivo inspirador de su trabajo y no debería haber nada más importante que atenderlo y satisfacerlo a él. De este hecho ha surgido con mucha fuerza un dicho popular que reza que “el cliente siempre tiene la razón”, lo cual no necesariamente es cierto siempre, pero lo que si es cierto es que esto es absolutamente irrelevante, ya que nadie le puede ganar nunca una discusión a un cliente, pues en el momento en que se la gana, deja de ser su cliente.

Mito no. 3: los trabajadores de servicio deben tener “vocación de servicio”

Es muy común escuchar a los empleadores decir que lo que pasa en su empresa es que sus trabajadores no tienen vocación de servicio y por eso el servicio que prestan es ordinario y deficiente. Sin embargo, este es un mito bastante nocivo que debemos desechar de una vez por todas. En un negocio de servicio, quien debe tener vocación de servicio es la empresa y a partir de allí debe propiciar que sus trabajadores la desarrollen. El problema es que la vocación de servicio no es un concepto genérico como muchos pretenden, sino que depende de las necesidades, habilidades y preferencias de cada persona.

Mito no. 4: toda empresa debe tener “héroes de servicio”

Una organización que presta y vende servicio, debe tener a todos sus servidores preparados para brindarle unas experiencias inolvidables a sus usuarios, pero solas a través del trabajo en equipo, ya que se corre el riesgo de que el cliente se convierta en cliente de algún empleado y no en cliente de la organización como tal. Es por ello que afirmamos rotundamente que no deben existir “héroes de servicio” en las organizaciones, como algunos piensan. Un ejemplo que podemos mencionar de estos “héroes de servicio” son los cajeros de los bancos, que son unas estrellas en la atención a sus clientes, sin embargo, el día que uno de ellos recibe una buena oferta de otro Banco y se cambia; al día siguiente empieza el traslado de los clientes de ese cajero hacia el nuevo Banco donde ahora trabaja nuestro “héroe”.

En estos casos la pregunta que nos hacemos es: ¿eran clientes de la empresa o clientes de ese trabajador? Ese es el inconveniente de los famosos “héroes de servicio”. Los clientes terminan siendo clientes de ellos y no de la organización y definitivamente esa no es la forma como debemos dirigir un negocio. Los “héroes de servicio” deben ser convertidos en líderes de equipo, para que puedan contribuir a que todos sus miembros desarrollen el nivel de habilidades requerido para que cualquiera pueda brindar la misma calidad de servicio. No se trata de no reconocer el trabajo de quienes hacen un esfuerzo superior, sino de convertir este esfuerzo en un ejemplo para que los equipos de servicio funcionen en un nivel superior.

Mito no. 5: sonreír y saludar conforman la piedra angular del servicio excelente

Mucha gente cree que con decirle a sus trabajadores que sonrían y saluden, ya es suficiente para brindar un buen servicio, pero están equivocados esto solo es el inicio en el camino de un excelente servicio; pero una sonrisa y un saludo de bienvenida solo son efectivos, si el trabajador los expresa desde adentro y no como una simple obligación. Dicho esto, podemos decir, que lo más importante no son la sonrisa y el saludo, sino las condiciones que le permitan al trabajador sonreír y saludar de una manera cálida y sincera.

Mito no. 6: cuando cometemos un error, con una justificación y una disculpa basta

Los gerentes de las empresas tienen que tener en cuenta que cuando cometen una equivocación con sus usuarios mediante unas disculpas y un buen argumento de porque sucedió la equivocación podrán mantenerlos como clientes fijos, pero la mayoría de veces los clientes tienen en mente otras empresas que dan el mismo producto o servicio y ellos tendrán presente dichas empresas para un futuro realizar las compras respectivas y en caso de que el cliente no tenga esas otras opciones, se generará un sentimiento de rencor en él, que se manifestará en cuanto exista cualquier nueva alternativa de servicio.

Mito no. 7: un buen servicio debe ser “eficiente y productivo”

Los estándares de atención al usuario son una buena elección para crear parámetros de calidad en los sistemas de atención al cliente, pero es inevitable recordar que la calidad del servicio solo debe ser medida de manera perceptiva, solicitando su opinión a cada cliente en particular, acerca de cuáles han sido su experiencia acerca del servicio recibido. No es una buena práctica medir solo la productividad y la eficiencia, si esto no es asimilado con la satisfacción que manifiestan los clientes. De no hacerlo, quienes prestan servicio al cliente estarán recibiendo un mensaje errado y confuso que solo contribuye a empeorar la calidad del servicio suministrado. (Betancourt, 2014)

¿Qué es la calidad de servicio?

Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso. (Consultores, 2017). Es la satisfacción de las necesidades que tienen los usuarios por parte de las secretarías en la institución y así poder superar las expectativas que ellos tienen del departamento de atención al usuario de Emsaba EP del Municipio de Babahoyo.

Perspectivas básicas en el concepto de calidad:

De acuerdo con Reeves y Bednar (1994, p.419) se podría determinar cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como:

1. **Calidad como excelencia:** De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido.
2. **Calidad como ajuste a las especificaciones:** Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, desde la que se entiende la calidad como medida para la consecución de objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad que esta evaluación es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor.
3. **Calidad como valor:** En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor.

4. **Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores:**

Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. (Posgrado, 2018)

Factores aplicados para alcanzar la excelencia en la atención al usuario:

1. Sociabilidad. Los empleados encargados de la atención al cliente tienen que saber interrelacionarse con las personas.

2. Comunicación clara y directa. Se debe establecer una sana comunicación con nuestros clientes, donde se tome en cuenta las fortalezas de la empresa y los beneficios que se puede ofrecer en cada caso.

3. Honestidad. Un cliente decepcionado es un cliente perdido.

4. Conocimiento del cliente. Anticiparse a lo que quiere el cliente y ser proactivo puede darte una ventaja frente a otras empresas que ofrezcan el mismo servicio.

5. Saber escuchar. Asegúrate de siempre escuchar sus sugerencias y quejas.

6. Se creativo y efectivo. Preséntale a tu cliente soluciones novedosas y de una manera rápida y efectiva. Hazle sentir que la satisfacción de sus necesidades es tu prioridad.

7. Busca las respuestas. Además de saber escuchar muchas veces tendremos que salir a buscar las respuestas que necesitamos de nuestros clientes para el mejoramiento del servicio. Muchas veces el cliente no sabe bien lo que quiere, así que investiga y ofrécele soluciones a inquietudes que ni él sabe que tiene. (Profesional, s.f.)

4. TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La metodología que se aplicó en el presente estudio de caso fue el método inductivo, porque partimos de características particulares presentadas en la institución para tener conclusiones generales, de la misma manera se utilizó la observación directa y la recolección de datos. Además las técnicas que se trabajaron en esta investigación fue la encuesta a los funcionarios y usuarios del área de atención al usuario del departamento de Emsaba EP del Municipio de Babahoyo, mediante el uso de la herramienta de encuesta estructurada para identificar el nivel de calidad de atención al usuario en el sistema de gestión documental que se está usando en el departamento, y de tal manera se podrá observar en las autoridades si necesitan emplear un nuevo sistema de gestión documental.

5. RESULTADOS OBTENIDOS

Descripción de resultados

Se planteara la encuesta utilizando preguntas cerradas, lo que nos ayudara a la obtención más concreta de la información que queremos obtener. El total será de 16 preguntas serán realizadas a funcionarios y usuarios, las mismas que nos ayudaran a dilucidar nuestras inquietudes.

Para aquello se ha escogido una de las preguntas de la variable independiente la más relevante de las ocho, que nos indica como fomentar un sistema de gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al usuario en el departamento de atención al beneficiario de Emsaba EP en el Municipio de Babahoyo.

1. ¿Conoce sobre la utilización de un programa informático estandarizado dentro de la institución, para intensificar la gestión de documentos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Tabla 1. Resultado de encuesta

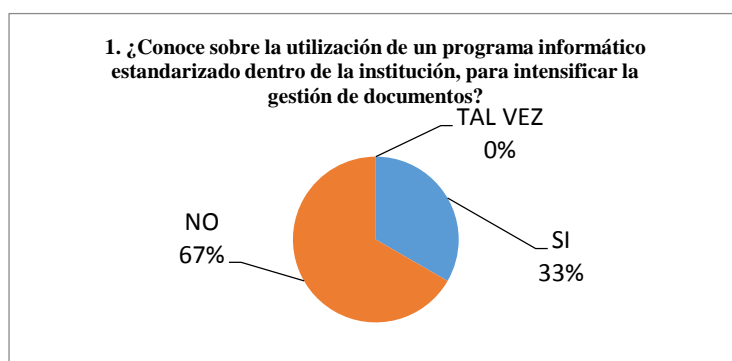


Ilustración 1. Tabulación de encuesta

Análisis e interpretación; en las respuestas de la encuesta se puede evidenciar que un 67% dice que no conoce sobre un programa informático estandarizado dentro de la institución, el 33% dice que si conoce la existencia de un programa informático estandarizado, por lo que podemos interpretar que se debe implementar un sistema informático estandarizado para mejorar la intensificación de documentos en la institución.

Para aquello se ha escogido una de las preguntas de la variable dependiente la más relevante de las ocho, que nos indica como fomentar un sistema de gestión documental y su incidencia en la calidad de atención al usuario en el departamento de atención al beneficiario de Emsaba EP en el Municipio de Babahoyo.

2. ¿Cree usted que la organización de archivos y la atención al usuario deber ser eficiente y eficaz con la documentación extraída del sistema?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	20%
TOTAL	5	100%

Tabla 2. Resultados de encuesta

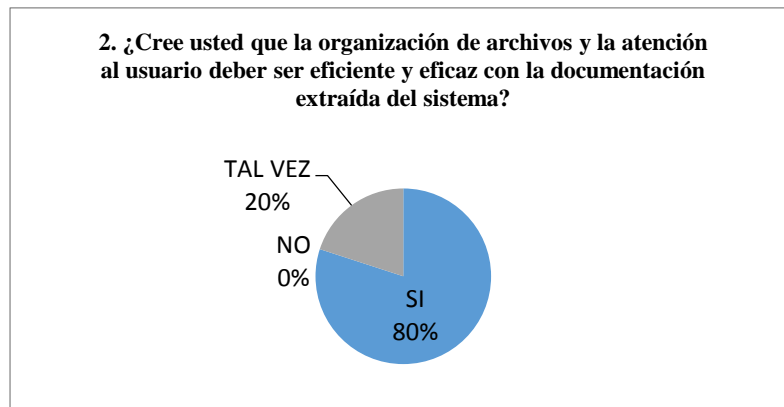


Ilustración 2. Tabulación de encuesta

Análisis e interpretación; con los resultados de la encuesta se puede justificar que el 80% afirma que la organización de archivos y la atención al usuario deber ser eficiente y eficaz con la documentación extraída del sistema, mientras que el 20% dice que tal vez la organización de archivos y la atención al usuario deber ser eficiente y eficaz con la documentación extraída del sistema.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Los funcionarios del área de atención al usuario de Emsaba EP del Municipio de Babahoyo deben exigir la implementación de un sistema informático estandarizado para mejorar la intensificación de documentos en la institución, y así no tener un mal prestigio por parte de los usuarios.
- Se debería incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de archivos y de atención al usuario dentro de la institución para que se agilite los tramites que los usuarios estén realizando en dicho momento.
- Los sistemas de gestión documental son de vital importancia en las instituciones porque así se llevaría una mejor logística de los archivos, y a su vez una mejor calidad de atención al usuario.

Lo que se pudo notar al momento de realizar este estudio de caso, se observó la necesidad de mejorar con un sistema de gestión documental para incrementar la calidad de la información al usuario para así no tener aglomeración de ellos, en vez

de que ellos tengan una mejor calidad de atención y excelente gestión de sus documentos, ya que muchas veces por la rapidez en la atención, existen faltantes al momento de informar a los beneficiarios y se vayan insatisfechos, y es ahí cuando empiezan los problemas de desprestigio de la institución. Lo más notorio del estudio de caso es que ayuda a los directivos a saber sobre cómo utilizar un mejor sistema de gestión documental para el área determinada, porque la calidad de atención al usuario parte de cómo llevar los documentos en la institución.

Se recomienda emplear un sistema de gestión documental y que se brinde capacitaciones a los funcionarios que vayan a utilizar los sistemas, en la cual genere mayor productividad enfocado a la eficiencia y eficacia, al momento de atender a los usuarios y satisfacer las necesidades que ellos presenten. Y a su vez se les de charlas a los usuarios cómo se deben llevar la documentación que ellos solicitan.

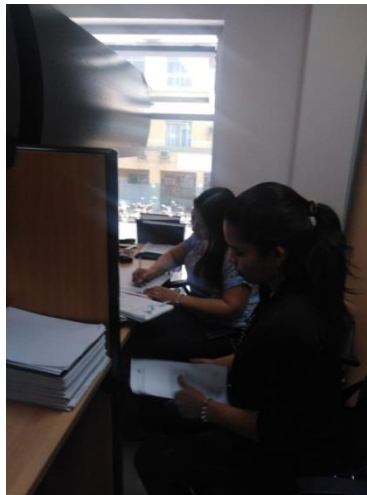
7. BIBLIOGRAFÍA

- ARCEC S.A., a. A. (2018). *ATS GESTION DOCUMENTAL*. Obtenido de <https://atsgestion.net/objetivos-gestion-documental/>
- Betancourt, J. R. (18 de Junio de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/7-grandes-mitos-del-servicio-al-cliente/>
- Consultores, A. (2017). *altecó consultores desarrollo y gestion* . Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- JOSE, M. S. (1997). INFORMACION Y DOCUMENTACION . *REVISTA GENERAL DE INFORMACION Y DOCUMENTACION* .
- María Mercedes Botero, P. P. (2006). *CALIDAD EN EL SERVICIO: EL CLIENTE INCÓGNITO* (Vol. 13). Barraquilla, Colombia: Suma Psicologica.
- Posgrado, C. E. (2018). *CUPE*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>
- Profesional, V. (s.f.). *Sedoxo Vida Profesional* . Obtenido de <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/7-factores-para-lograr-la-excelencia-en-la-atencion-al-cliente.aspx>
- Russo, P. (2009). *Gestion Documental en las Organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Sonora, I. T. (2013). la importancia del control interno. *Importancia de la calidad del servicio al cliente*, 3.
- Visbal, S. M. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba. *ACIMED*.

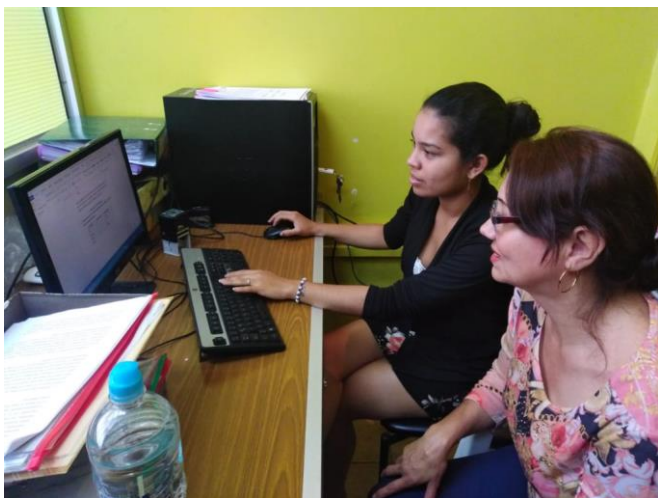
ANEXOS



Oficinas de EMSABA EP del Municipio de Babahoyo donde se llevó a cabo la realización de este estudio de caso.



Realización de la encuesta a las funcionarias y usuarios



Tutorías con la Msc. Corina

ENCUESTA PARA LOS FUNCIONARIOS

Fecha:

1. **¿Conoce sobre la existencia de algún sistema de gestión documental y archivo dentro de la institución?**

SI NO TAL VEZ

2. **¿Conoce sobre la utilización de un programa informático estandarizado dentro de la institución, para intensificar la gestión de documentos?**

SI NO TAL VEZ

3. **¿Considera que existen dificultades en la elaboración, tramitación y gestión de documentos?**

SI NO TAL VEZ

4. **¿Utiliza algunas técnicas para la gestión de documentos?**

SI NO TAL VEZ

5. **¿Considera necesario implementar un sistema de gestión documental y archivo en la institución?**

SI NO TAL VEZ

6. **¿Considera usted que el sistema de gestión documental utilizado en la oficina es el correcto?**

SI NO TAL VEZ

7. **¿Considera necesario que debe normarse y estandarizar los trámites, la documentación, el archivo y el sistema de información?**

SI NO TAL VEZ

8. **¿Cree que el contar con un sistema de gestión, ayudará a agilizar los trámites y la gestión de documentos?**

SI NO TAL VEZ

ENCUESTA PARA USUARIOS

Fecha:

1. **Considera usted que las secretarias deben saber sobre el manejo correcto del sistema de gestión documental.**

SI NO TAL VEZ

2. **¿Cree que exista algún prototipo de insatisfacción por parte de los usuarios y colaboradores de la institución, referente al trámite y gestión de documentos en esta dependencia?**

SI NO TAL VEZ

3. **¿Considera usted que las secretarias realizan una atención al cliente de manera eficiente y eficaz?**

SI NO TAL VEZ

4. **¿Cree usted que las secretarias tienen el dominio de la información solicitada por los usuarios?**

SI NO TAL VEZ

5. **¿Considera usted que es importante las relaciones humanas para la atención a los usuarios al momento de digitar y archivar el sistema documental?**

SI NO TAL VEZ

6. **¿De qué manera considera usted la atención al usuario por parte de las secretarias al momento de dar información del sistema de gestión?**

Excelente Buena Mala

7. **¿Cree usted que la organización de archivos y la atención al usuario deber ser eficiente y eficaz con la documentación extraída del sistema?**

SI NO TAL VEZ

8. ¿Cree usted que los usuarios deben conocer la información actualizada para emplear al sistema de gestión de documentos?

SI NO TAL VEZ

TABULACIONES DE LAS ENCUESTAS

En la encuesta a los funcionarios se pudo obtener los siguientes resultados:

1. ¿Conoce sobre la existencia de algún sistema de gestión documental y archivo dentro de la institución?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Tabla 3

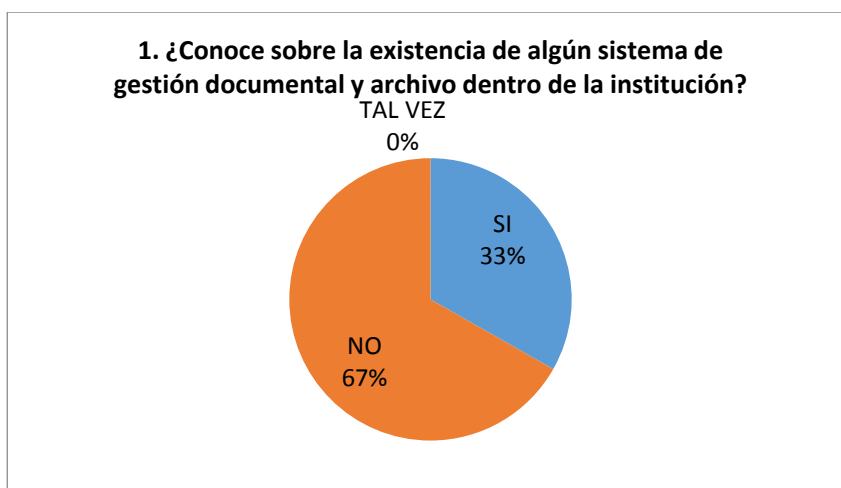


Ilustración 3

Análisis e interpretación; en la encuesta realizada los resultados reflejan que un 67% considera que no conoce sobre la existencia de un sistema de gestión documental y archivo dentro de la institución, un 33% manifestó que si existe un sistema de gestión de documental, en la que se interpreta la falta de existencia del sistema de gestión documental no reemplaza las actividades para realizar dentro de la institución.

2. ¿Considera que existen dificultades en la elaboración, tramitación y gestión de documentos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	34%
NO	1	33%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Tabla 4

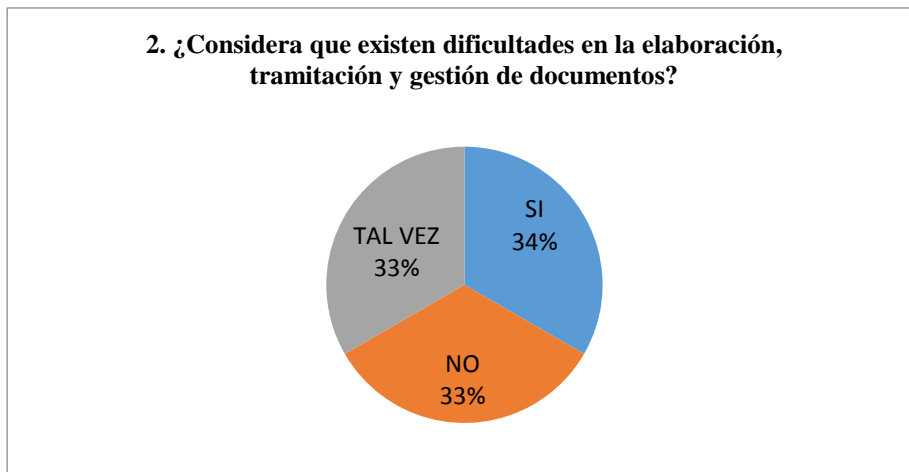


Ilustración 4

Análisis e interpretación; en la encuesta realizada los resultados reflejan que un 34% considera que si existen dificultades en la elaboración, tramitación y gestión de documentos en la institución, un 33% manifestó que no existe dificultades en la elaboración, tramitación y gestión de documentos, y un 33% manifestó que tal vez existan dificultades en la elaboración, tramitación y gestión de documentos.

3. ¿Utiliza algunas técnicas para la gestión de documentos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Tabla 5

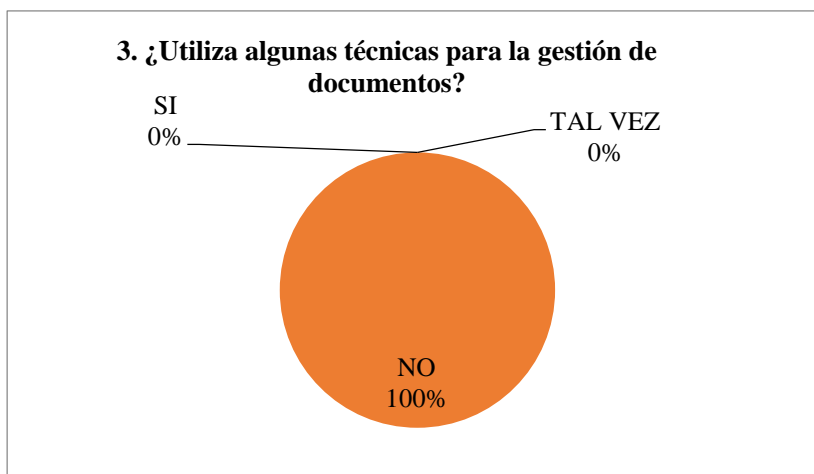


Ilustración 5

Análisis e interpretación: en las respuestas de la encuesta se puede evidenciar que el 100% dice que no utilizan técnicas para la gestión de documentos, por lo que podemos interpretar que se debe implementar alguna técnica para la gestión de documentos para mejorar la gestión documental en la institución.

4. ¿Considera necesario implementar un sistema de gestión documental y archivo en la institución?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Tabla 6

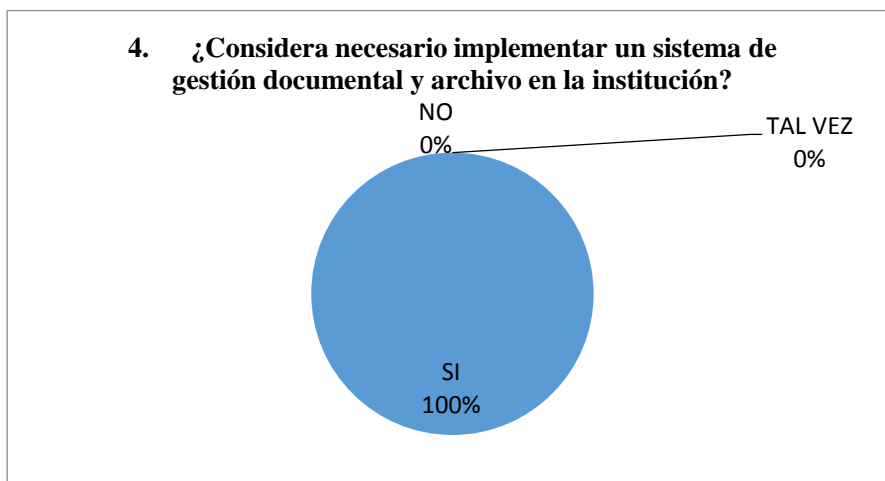


Ilustración 6

Análisis e interpretación: en las respuestas de la encuesta se puede comprobar que el 100% dice que si es necesario implementar un sistema de gestión documental y archivo en la institución.

5. ¿Considera usted que el sistema de gestión documental utilizado en la oficina es el correcto?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	34%
NO	1	33%
TAL VEZ	1	33%
TOTAL	3	100%

Tabla 7

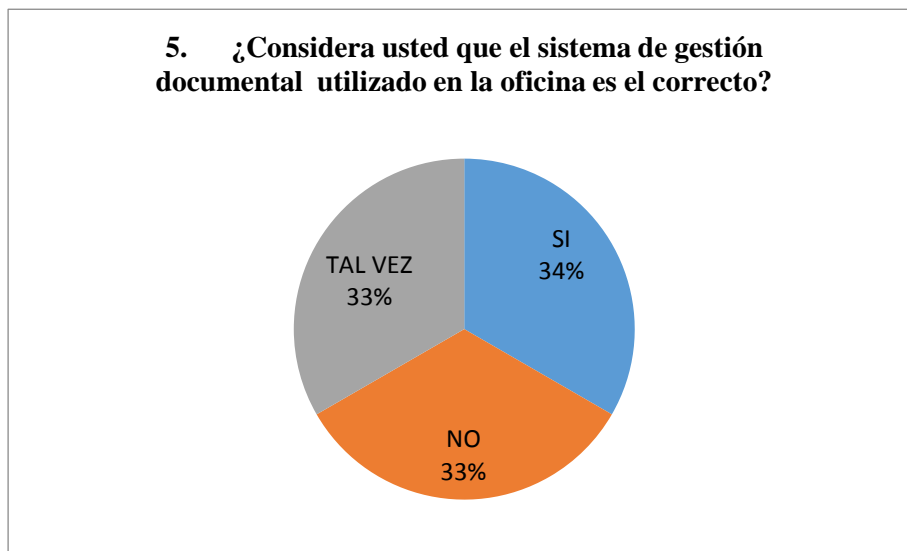


Ilustración 7

Análisis e interpretación: en las respuestas de la encuesta se puede justificar que un 34% considera que es correcto el sistema de gestión documental utilizado en la oficina, un 33% dice que no es el correcto y el 33% restante dice que tal vez es el correcto, se puede considerar una utilización de un sistema de gestión documento, archivo que pueda convencer a los funcionarios que lo utilizan.

6. ¿Considera necesario que debe normarse y estandarizar los trámites, la documentación, el archivo y el sistema de información?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Tabla 8

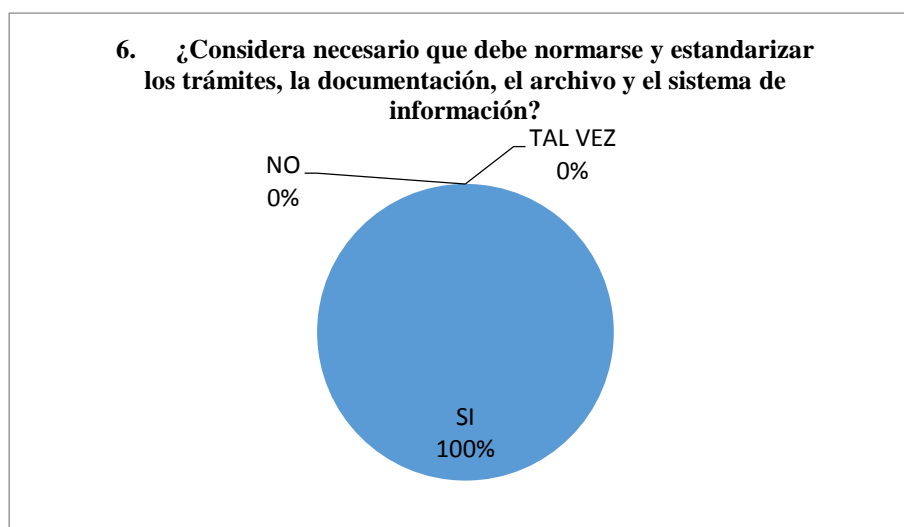


Ilustración 8

Análisis e interpretación: en las respuestas de la encuesta se puede asegurar que el 100% considera necesario que debe normarse y estandarizarse los tramites, la documentación, el archivo y el sistema informático en la institución.

7. ¿Cree que el contar con un sistema de gestión, ayudará a agilizar los trámites y la gestión de documentos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	3	100%

Tabla 9

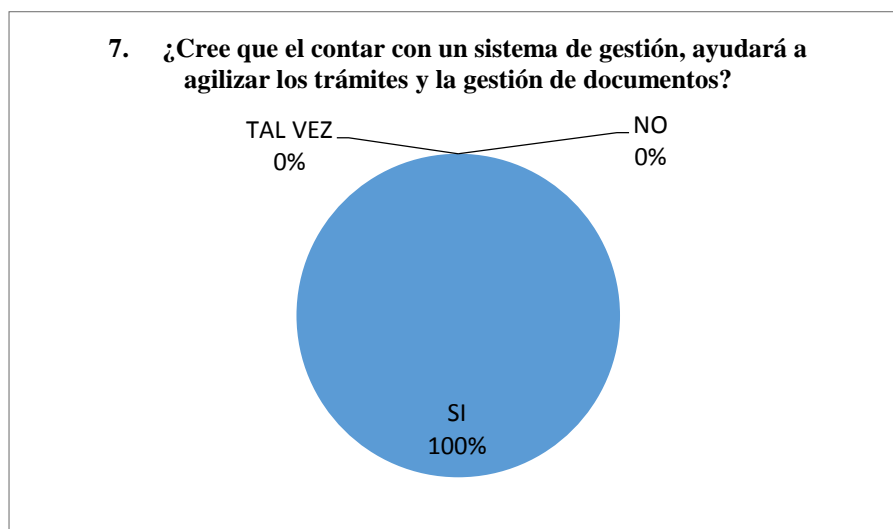


Ilustración 9

Análisis e interpretación: al tener un resultado de la encuesta realizada se demostró que 100% considera que es importante contar con un sistema de gestión para la agilización de trámites y gestión de documentos de la institución.

ENCUESTA A LOS USUARIOS

1. **Considera usted que las secretarias deben saber sobre el manejo correcto del sistema de gestión documental.**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	50%
NO	1	25%
TAL VEZ	1	25%
TOTAL	5	100%

Tabla 10

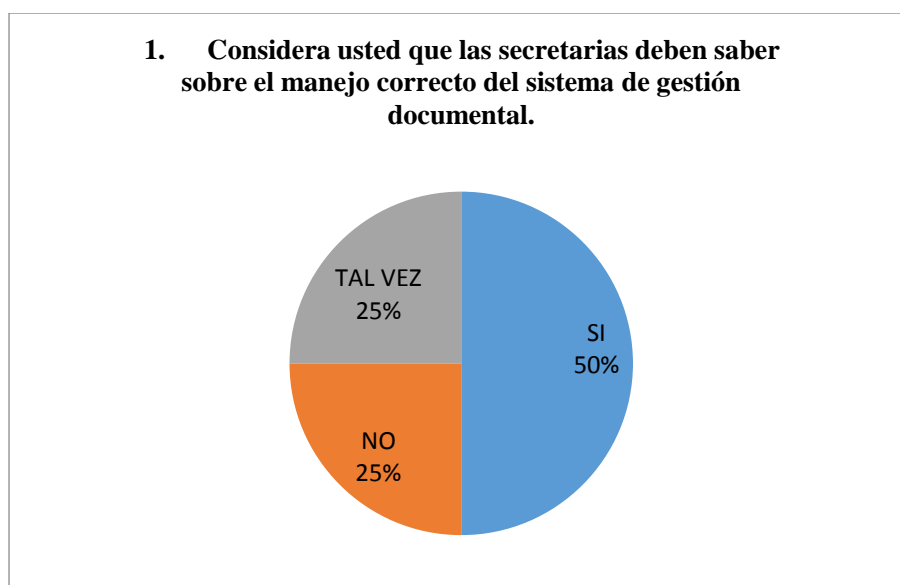


Ilustración 10

Análisis e interpretación; en las respuestas de la encuesta se puede evidenciar que un 50% considera que las secretarias si saben sobre el correcto manejo del sistema de gestión documental, un 25% dice que no saben el manejo y el otro 25% dice que tal vez lo saben, se puede suponer que el manejo de gesto documental no lo saben con exactitud y esto produce inestabilidad en el desempeño de las secretarias.

2. ¿Cree que exista algún prototipo de insatisfacción por parte de los usuarios y colaboradores de la institución, referente al trámite y gestión de documentos en esta dependencia?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	1	20%
TAL VEZ	1	20%
TOTAL	5	100%

Tabla 11

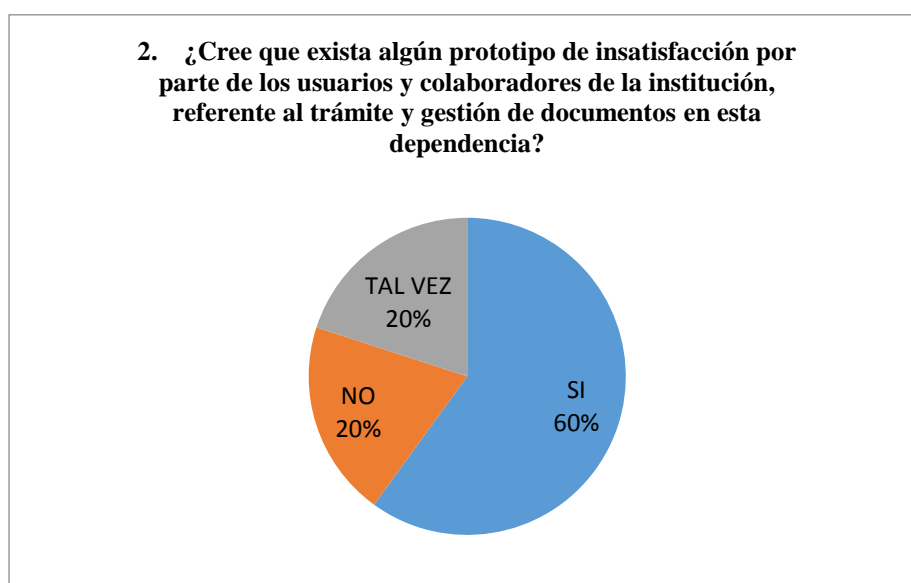


Ilustración 11

Análisis e interpretación: en las respuestas de la encuesta se puede demostrar que un 60% considera que sí existe insatisfacción por parte de los usuarios y colaboradores de la institución, referente al trámite y gestión de documentos, el 33% restante dice que tal vez existe insatisfacción y un 20% dice que no existe insatisfacción y por parte de los usuarios y colaboradores de la institución, referente al trámite y gestión de documentos. Se puede demostrar que la utilización de un sistema de gestión documental es de gran ayuda para la agilización de documentos y así evitar insatisfacción por parte de los usuarios y colaboradores de la institución.

3. ¿Considera usted que las secretarias realizan una atención al cliente de manera eficiente y eficaz?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	20%
NO	3	60%
TAL VEZ	1	20%
TOTAL	5	100%

Tabla 12

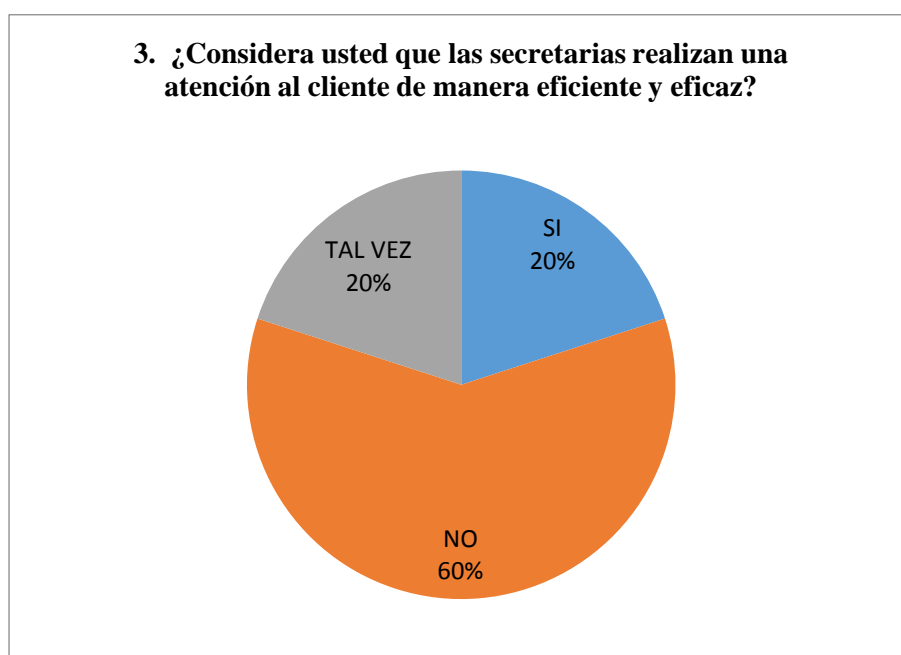


Ilustración 12

Análisis e interpretación; en las respuesta de la encuesta ejecutada se identificó que el 60% dice que las secretarias no realizan una atención al cliente de manera eficiente y eficaz, el 20% dice que si la realizan y un 20% dice que tal vez realizan una atención al cliente de manera eficiente y eficaz.

4. ¿Cree usted que las secretarias tienen el dominio de la información solicitada por los usuarios?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	0	0%
TAL VEZ	3	60%
TOTAL	5	100%

Tabla 13

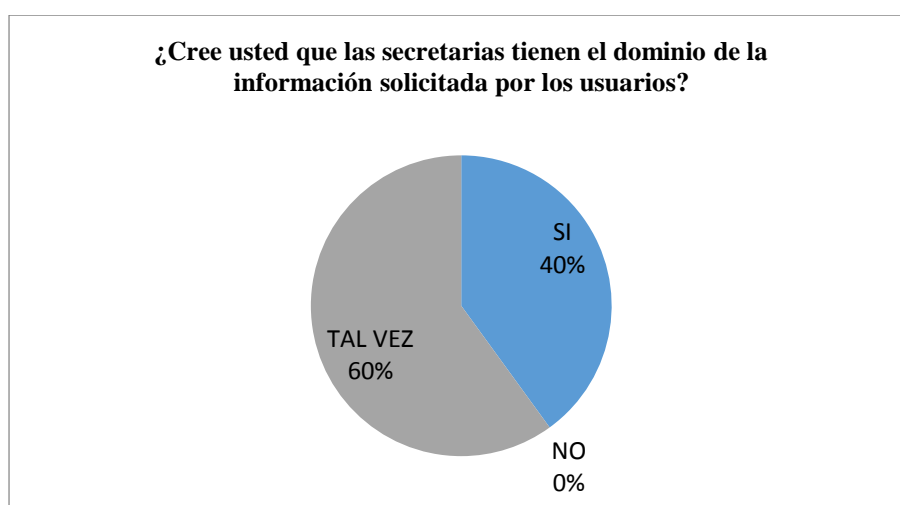


Ilustración 13

Análisis e interpretación; al constatar los resultados obtenidos de la encuesta realizada de identifico que un 60% dice que tal vez las secretarias tienen el dominio de la información solicitada por los usuarios, un 40% dice que las secretarias si tienen el dominio de la información solicitada por los usuarios.

5. ¿Considera usted que es importante las relaciones humanas para la atención a los usuarios al momento de digitar y archivar el sistema documental?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	20%
TOTAL	5	100%

Tabla 14

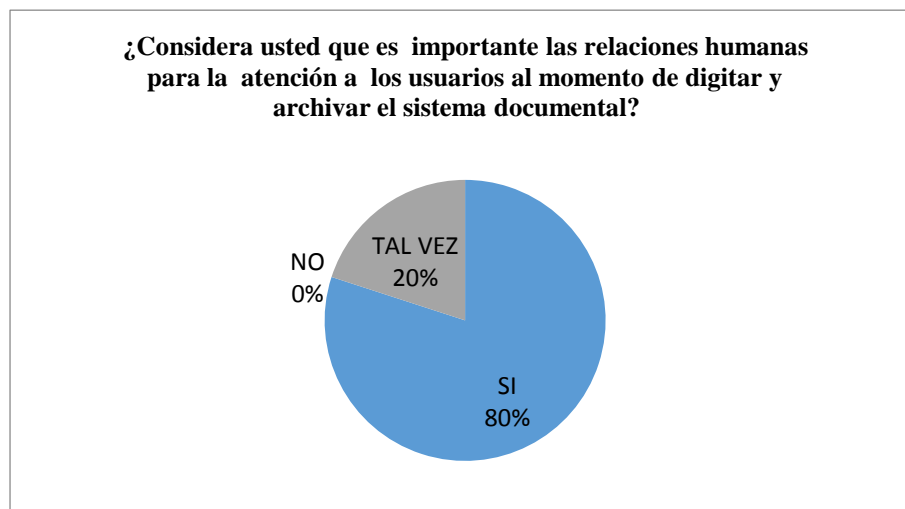


Ilustración 14

Análisis e interpretación; mediante los resultados de la encuesta realizada se puede demostrar que el 80% afirma la importancia de las relaciones humanas para la atención a los usuarios al momento de digitar y archivar el sistema documental, y un 20% dice que tal vez es importante.

6. ¿De qué manera considera usted la atención al usuario por parte de las secretarías al momento de dar información del sistema de gestión?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
BUENA	3	60%
MALA	2	40%
TOTAL	5	100%

Tabla 15

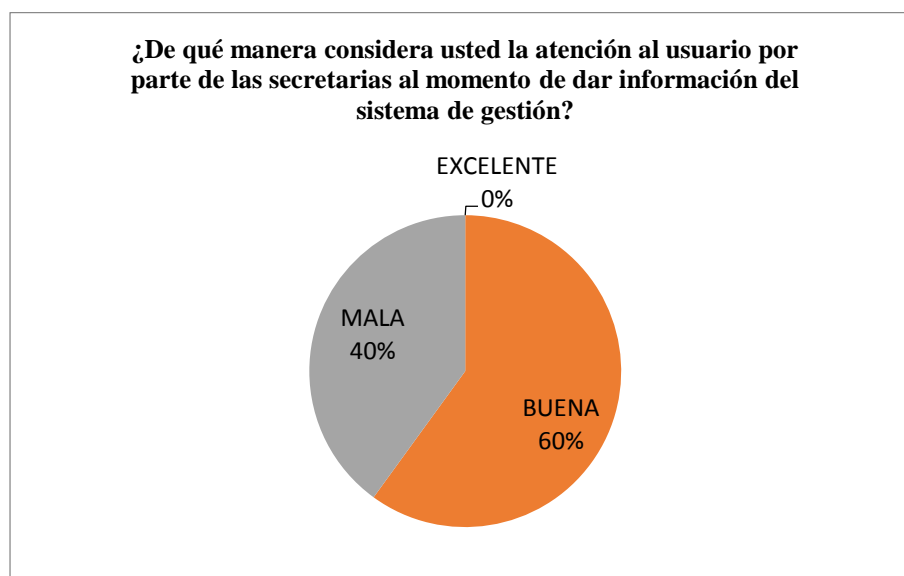


Ilustración 15

Análisis e interpretación; mediante los resultados de la encuesta aplicada se constató que el 60% dice que la atención por parte de las secretarías a los usuarios al momento de dar información del sistema de gestión documental es buena, mientras que el 40% señalo que la atención por parte de las secretarías es mala.

7. ¿Cree usted que los usuarios deben conocer la información actualizada para emplear al sistema de gestión de documentos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	1	20%
TAL VEZ	1	20%
TOTAL	5	100%

Tabla 16

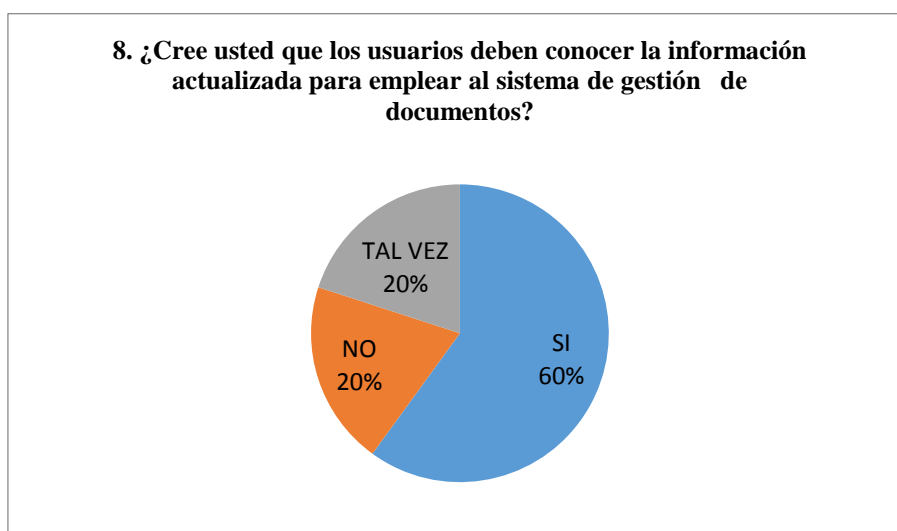


Ilustración 16

Análisis e interpretación; luego de la realización de las encuesta se puede justificar que el 60% afirma que los usuarios deben conocer sobre la información actualizada para emplear al sistema de gestión de documentos, un 20% menciona que no deben conocer y el 20% que tal vez los usuarios deben conocer la información actualizada para emplear al sistema de gestión de documentos.