



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - OCTUBRE 2021

EXAMEN DE GRADO O FIN DE CARRERA

DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO(A) COMERCIAL

TEMA:

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS CLIENTES
DE LA EMPRESA SWTELECOM S.A**

EGRESADA:

MARIUXI YULIANA LABORDA OLAYA

TUTOR:

ING. JOFFRE MIRANDA MEJIA, MAE

AÑO 2021

Introducción

La organización interna de las empresas partes de la gestión de sus actividades recursos herramientas y talento humano que permita mediante acciones coordinadas conseguir los objetivos previstos estas medidas que han transcurrido los años han tomado cada vez mayor importancia debido a que debe ser considerada como una política estratégica que permita salvaguardar los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución indistintamente de la actividad a la que se dedique.

Según Pachón (2017) para las organizaciones actuales no es ajena la necesidad de organizar sus archivos información y documentos que son altamente consultables en bloques sencillos de consultar, y que además puedan estar seguros de agentes externos que les causen deterioro o pérdida.

Esta investigación se desarrolla en la empresa SW Telecom que se dedica a proporcionar a la ciudadanía servicios de internet y telecomunicaciones donde se identifican problemas relacionados con la gestión de los procesos en la parte técnica y administrativa se llevan con total normalidad, sin embargo, surge inconvenientes en cuanto a los procesos de gestión de documentos de clientes encargados por el departamento de planta interna estos suelen ser: información digital de los clientes incompleta, falta de información por parte de quienes acuden al lugar de instalación del servicio, pérdida de documentos, la información de los clientes almacenados en los dispositivos informáticos no tienen las barreras de protección necesarias.

El objetivo de la investigación propuesta comprende, analizar el proceso de gestión de documentos en la empresa SW Telecom S.A. en relación con la línea de

investigación de la carrera de Ingeniería comercial, Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control y su sublínea empresas e instituciones públicas y privadas, puesto que la problemática amenaza el crecimiento y perduración de la empresa en la localidad.

Se desarrolla en los métodos de investigación, descriptivo-analítico debido a que es necesario establecer de forma detallada los procesos de gestión de documentos que se realizan en la actualidad así como la eficiencia y eficacia del mismo, mientras que el método deductivo permite llegar a una conclusión clara y real de los hechos que acontecen en los predios institucionales, Por otro parte el método Bibliográfico recoge el criterio de los diferentes autor con respecto al tema es estudio.

El tipo de investigación de acuerdo a los datos se realiza de forma cualitativa mediante el instrumento de recolección de datos entrevista aplicada al jefe del departamento de planta interna donde se identifican mayor cantidad de problemas, para recopilar información con respecto a las consecuencias se realizó un cuestionario de encuesta aplicado a los colaboradores de la empresa de Telecomunicaciones.

Desarrollo

SW Telecom S.A. es una empresa joven situada en la ciudad de Babahoyo, parroquia Barreiro nuevo, diagonal a la Unidad Educativa “Abdón Calderón” que brinda servicio a los habitantes del cantón y sectores aledaños desde el 2019, de acuerdo a (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2019) la empresa SW Telecom S.A. se dedica al desarrollo de actividades principales y complementarias dentro de las cuales:

La actividad principal:

- Reventa de servicio de telecomunicaciones es decir suministro de servicios telefónicos y de internet en instalaciones abierta al público.

Mientras que las actividades complementarias se encuentran clasificadas como:

- actividades de compra en derecho de acceso y capacidad de red a los propietarios y operadores de redes y utilización de esa capacidad para suministrar servicios de telecomunicaciones a empresas y hogares.
- Ventas al por mayor de computadoras, equipos periféricos, teléfonos, equipos de computación, válvulas, tubos eléctricos, dispositivos de semiconductores y micro chip circuitos integrados y de impresión, equipos de telecomunicaciones, celulares, tubos eléctricos (incluye partes y piezas en establecimientos especializados), cintas disquete, discos magnéticos y ópticos de sonido y de vídeo no grabadas.
- Actividades de operación y mantenimiento o facilitación de acceso al servicio de transmisión de voz, datos, textos, sonidos, videos, utilizando una infraestructura de telecomunicaciones inalámbricas.
- Ventas al por mayor de programas informáticos software.
- Gestión y consultoría para la transmisión de datos.

Debido a los prematuro de la empresa en el mercado de telecomunicaciones está no cuenta con organigrama estructural de forma gráfica, sin embargo, sólo presenta una constitución como política interna que les ha permitido establecer roles para el desarrollo de actividades, partiendo desde los accionistas de la empresa conformado por tres personas, la misma que establece no solamente sus funciones sino los cargos específicos a desempeñar, dentro de ellos:

1. El gerente administrador de la empresa dedicado a cumplir con el rol de planificar, organizar, dirigir y controlar los movimientos internos de cada uno de los departamentos y talento humano
2. Jefe departamento de planta externa encargado de la parte técnica donde se diseña las redes de telecomunicaciones y los puntos de acceso que permita tener a disposición las líneas que proporcionan el servicio, cuenta con ayuda de dos (2) colaboradores.
3. Jefe departamento de planta interno encargado de la parte operativa ese está conformado por tres (3) cuadrillas y cada una de ellas se encuentra a su vez conformada por tres (3) personas que se dedican a las instalaciones diarias de los servicios a los clientes, así como el soporte técnico que se solicita.

Adicional a este existe un departamento administrativo conformada por dos (2) secretarias, este se encarga de proporcionar a los clientes la información necesaria para la adquisición de servicio, la gestión de inconvenientes suscitados por los clientes mediante la generación de tickets que a través de un orden específico será tramitado por el

departamento de planta interna que dará solución a los inconvenientes, los cobros con reporte diario al contador general de la empresa.

No obstante, a pesar de la organización interna que se tiene siendo considerada una empresa joven, esta cuenta con problemas relacionados con los procesos de gestión, de acuerdo a (Maldonado, 2011):

La gestión de procesos coexiste con la administración funcional, asignando "propietarios" a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina que procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos.

En el caso de la empresa de telecomunicaciones la gestión de los procesos en la parte técnica y administrativa se llevan con total normalidad, sin embargo, surge inconvenientes en cuanto a los procesos de gestión de documentos de clientes encargados por el departamento de planta interna estos suelen ser: información digital de los clientes incompleta, falta de información por parte de quienes acuden al lugar de instalación del servicio, pérdida de documentos, la información de los clientes almacenados en los dispositivos informáticos no tienen las barreras de protección necesarias.

Según (Pérez, 2009) los procesos existieron desde siempre ya que es la forma más natural de organizar el trabajo; para esto es necesario:

- Determinar sus límites en función de su nivel y asignar responsabilidades
- Identificar sus elementos y factores para determinar su interacción y hacer posible su gestión.

Por otra parte, la gestión documental como un proceso encaminado a la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, mantenimiento, uso y destino final de los documentos. (Pérez C. , 2017). Además, que los procedimientos de Archivo es el conjunto de acciones u operaciones a realizarse como: organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original así como el ciclo vital y la normatividad archivística. (Gobierno de la República del Ecuador, 2016). La gestión adecuada de documentos busca a través de los recursos existentes llevar una planificación, organización, dirección y control de los documentos con la finalidad de mantener un registro eficiente que facilite el desarrollo de actividad de la mejor manera.

Los procesos de gestión documental en la actualidad se realizan de la siguiente manera: Al momento de consolidarse la venta, se registran los datos en un vale de caja el mismo en los que consta el nombre y apellido, cédula de identidad del cliente así como el valor que ha sido pactado para adquirir el servicio más el costo de instalación. A esta ficha de adjunta la copia de cédula del mismo. En lo posterior se envía la documentación a planta interna para que se gestione la activación, seguido se registra en la información en el sistema Wisphub y se genera la factura al cliente con los valores correspondientes.

De acuerdo a las encuestas realizadas a una muestra aleatoria de 15 personas que conforman el talento humano de la empresa de telecomunicaciones se pudo recopilar información que establece que el 80% de ellos identifican y domina la definición del termino gestión de documentos, sin embargo, establece la existencia de problemas alrededor de estos procesos, estos parten desde el deficiente sistema de gestión de información, la falta de barreras de seguridad en los datos que son respaldados en los

archivos digitales de la empresa además de poseer dentro de estas bases de datos información incompleta que impide el desarrollo eficiente de las actividades, por otro lado, la pérdida de documentación es evidente y es uno de los puntos esenciales que genera inconvenientes no sólo para la parte administrativa sino también por parte de los clientes.

Según la entrevista realizado al jefe de planta interna, menciona que como toda empresa existen inconvenientes y más aún cuando se trata de una empresa que se dedica a proporcionar servicios de internet y telecomunicaciones puesto que estas tienden a crecer aceleradamente, sin embargo, a través de la identificación de estos problemas se realizan estrategias que permitan dar solución a los inconvenientes y tener planes futuros que permitan hacerle frente a cualquier tipo de inconsistencia relacionada más aún con la gestión de documentos puesto que es un tema de preocupación debido a que para la empresa los clientes son uno de los principales sustentos

Los problemas existentes se suscitan después de haber realizado este proceso puesto que comprende el registro de información incompleta por parte de la planta interna, según Gómez y Suárez (2019).

El cliente se convierte en el recurso más importante de una organización hasta el punto que podemos afirmar que el futuro de una empresa no depende el número actual de sus transacciones y no dan información que la empresa pueda extraer de las transacciones para conocer mejor a su cliente y ofrecerle un servicio de calidad anticipándose a su necesidad futura.

Según la estructura de ficheros la empresa SW Telecom utiliza un sistema de administración de wisphub que utiliza los ISP están se encuentran basados en la nube que no requiere de un hardware específico solamente se integran a la red de la AIP, al momento de registrar o de ingresar los datos de cada uno de los clientes, el administrador no lo realiza de la forma adecuada, es decir los datos no son ingresados correctamente existen consistencia en cuanto a nombres, apellidos, número de cédula identidad, la dirección exacta del domicilio, número de contacto, que genera una serie de inconvenientes puesto que éste no permite al departamento de gestión de cobro realizar sus actividades puesto que el sistema carece de información de cada uno de los clientes. En cuanto a los procesos de gestión que se realizan en la empresa los colaboradores mencionan a través de la encuesta que el 60% se encuentra inconforme en cuanto a los procesos que se realizan en este aspecto.

de acuerdo a la perspectiva del jefe de planta interna menciona que los procesos de gestión documental se realizan dentro del protocolo establecido para el manejo de información de clientes, sin embargo, reconoce que existen inconsistencia en cuanto al registro de información en la base de datos debido a la falta de información que se adquiere al acudir a los lugares de instalación del servicio, y como persona encargada de dicho departamento trabaja constantemente por mejorar y dar solución a estos inconvenientes, por otro lado, es responsabilidad de cada uno de los colaboradores en esta área ser responsables con las actividades designadas y hacer lo posible porque la gestión de documentos sea la óptima y necesaria para que los demás departamentos funcionen con normalidad

Otro de los problemas que se suscitan es debido a la pérdida de los archivos de Gestión, desde el criterio de (Universidad Industrial de Santander, 2008) un archivo de gestión comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados. En el caso de la empresa uno de los problemas que se puede identificar es la pérdida de documentos debido a que los colaboradores no realizan su trabajo bajo las normas éticas y Morales que establecen compromiso y seriedad al momento de desarrollar sus labores cotidianas dentro y fuera de los predios de la institución, los mismos que son un impedimento para el desarrollo de las actividades de los diversos departamentos en diversas ocasiones han existido reclamos y molestias por parte de los clientes debido a la constante solicitud para proporcionar información que ya ha sido brindada a los responsables siendo éstos una de las causales de una imagen corporativa deficiente, que pone en juego la seriedad que los caracteriza.

La decisión de gestionar toda esta documentación, contribuye a optimizar las actividades que desarrolla la empresa. Toda la información que genera o recibe de terceros, no sólo constituye su historia personal como persona jurídica, sino que es su activo más valioso. (Naya, 2010). Por otra parte, la institución suele estar atiborradas de documentación esto significa problemas de seguridad debido a que el destino más probable de estos documentos es su instrucción sin ningún tipo de control. (Arribas del Pozo, 2015).

Al momentos de almacenar información de relevancia no solo para la empresa sino también para el cliente, puesto que en ellos están datos personales, en la empresa de

telecomunicaciones la información de los clientes almacenada en los dispositivos informáticos no tienen las barreras de protección necesarias para salvaguardar la información de terceros, la misma que se encuentra de libre acceso a la competencia dando pie a que estos implemente una estrategia que permita atraer a los clientes que son parte de la empresa de esta empresa de telecomunicaciones.

La interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que está dan soporte de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos. (García, 2013). Mientras que para la (Superintendencia de Sociedades, 2020) mediante la implementación de programas de gestión documental se busca optimizar los recursos físicos y económicos, a través del uso de medios tecnológicos que permitan brindar servicios a los ciudadanos y proveedores e interactuar con las entidades de la administración pública; con la calidad, la eficiencia y la agilidad requeridas.

Los programas o sistemas que permiten la gestión de documentos tienen el claro objetivo de direccionar los recursos y talento humano a la generación de servicios de calidad, no obstante no todos los sistemas y programas poseen la capacidad de dar la solución y procesar los datos de la manera más adecuada posible y suelen ser para algunos herramientas que generan inconvenientes y retrasan los procesos regulares en los distintos departamentos de las organizaciones.

La gestión y digitalización de archivos no es simplemente una forma de sustituir los desórdenes de documentos físicos, se trata de un completo sistema que convierte los documentos, conocimientos y evidencias de la empresa en información digital. (Josa & Cedeño, 2017). Dentro de los predios de la empresa se suscitan inconvenientes como el

registro de la información por parte del área administrativa es decir las secretarías registran de forma adecuada y llenando cada uno de los parámetros establecidos con la finalidad de poseer información clara ,veraz y oportuna que permita realizar un control y dar solución inmediata a los clientes en cuanto se solicite algún inconveniente por otro lado las inconsistencias suelen suscitarse al momento de que los técnicos acuden al lugar donde será instalado el servicio de telecomunicaciones y no registra correctamente los datos de confirmación donde se establecen las coordenadas del lugar, de la misma forma la dirección exacta donde se encuentre la avenida, número de domicilia, referencia, entre otras.

Más de una vez ha existido molestia por parte de los clientes debido a que no se puede dar una pronta solución a los requerimientos en la mayoría de los casos por servicios de internet, además existen irregularidades en cuanto al sistema wisphub, es decir, clientes estaban registrados bajo seudónimos, datos personales como apellidos o nombres incompletos, no se registraba número de cédula. La existencia de estos inconvenientes debido a los antecedentes con el sistema Wisphub llevo a la empresa a mejorar el manejo de la información a través de la adquisición de un nuevo sistema denominado Merlina, que ha sido diseñado bajo tecnología moderna y no sólo permite registrar los datos del cliente sino también llevar un control contable de los mismos, este se decidió implementar debido a la confusión que se tenía en cuanto a los clientes y a los denominados nodo puesto que lo últimos no originan una mensualidad que puede considerarse dentro de los ingresos de la institución, este nuevo sistema permite a la empresa determinar las cuentas por cobrar y por ende recuperar la cartera que ha sido vencida

De acuerdo a los datos obtenidos a través de la encuesta se puede mencionar que el 60% de ellos manifestó que la empresa utiliza un sistema que permite el registro y manejo de datos sin embargo desde su perspectiva el 67% de ellos menciona que casi siempre esté se realiza de forma adecuada a pesar de la existencia de personas responsables en la elaboración de estos procesos los mismos que han dado pie a que se susciten inconvenientes relacionados el 53% de ellos debido a que el cliente ha perdido confianza con la empresa el 33% presenta reclamos ante el departamento pertinente debido a la solicitud de información constantemente y el 7% de forma similar mencionan ser una molestia para el cliente además de ser uno de los factores esenciales para que el cliente abandone definitivamente y cancelé los servicios y relación comercial que se tiene con la empresa.

Según el criterio del jefe de planta interna en cuanto a la utilización del sistema que permite el registro y manejo de datos menciona que si existe este tipo de software en la empresa pero éste presenta varias inconsistencias que a medida que transcurre el tiempo intenta darse solución y adquirir nuevos software como es el caso de Merlina que ha sido implementado con la finalidad de dar solución no solamente a la gestión adecuada de documento sino también al área contable para que todos aquellos aspectos vayan relacionado y se pueda obtener un informe completo acerca de las ventas que se realizan y elaborar estrategias que permiten acaparar un mayor segmento de mercado puesto que se tiene en cuenta que de por sí los últimos sucesos que iniciaron desde el mes de marzo hasta la actualidad han permitido el crecimiento de las empresas de telecomunicaciones debido a que la única manera de comunicación segura para los ciudadanos es a través del internet o llamadas telefónicas, factor esencial que ha permitido el crecimiento de manera considerable de la empresa desde su crecimiento hace más de un año.

La comunicación es un proceso circular contiene permanente en el que las personas participan en todo momento tanto si lo desean como si no la comunicación ha sido fuertemente ligada a la vida organizativa todas las organizaciones entendidas como la unión de fuerza esposos de un bien común. (Arizcuren, y otros, 2008). Por otro lado, (Rodríguez & Del Pino, 2017) menciona que la información y la comunicación constituyen elementos estratégicos para el desarrollo de las organizaciones contemporáneas. Aspectos relacionados con la competitividad, mejora continua, posicionamiento, innovación, eficiencia-eficacia, y la productividad, dependen en gran medida de un uso efectivo de la información organizacional, y de adecuados procesos de comunicación institucional.

La comunicación en un punto de importancia dentro de las organizaciones puesto que se debe consolidar un canal de comunicación adecuado con la finalidad que cada uno de los departamentos interactúe entre sí. En cuanto a la comunicación se maneja con normalidad entre la parte administrativa puesto que el departamento (secretaria- contador) del mismo nombre realiza los reportes pertinentes al gerente administrador quien envía correo electrónico recibe y elabora un informe mensual con la finalidad de conocer las ventas realizadas de manera mensualizada, sin embargo, los problemas acontecen mucho antes que la información llegue a las manos de las secretarias de la empresa debido a que el personal de planta interna no desarrolla una comunicación entre el equipo de conforma dicha área que genere como resultado la obtención de la información completa de cada uno de los cliente.

A esto se suma que si los errores de comunicación, es decir, la mala gestión documental viene asociado de la manera de trabajar entre distintos departamentos de la empresa y si una documentación tiene error todos los departamentos incurrirán en el

mismo error y se realizará una pérdida de tiempo debido a que se deberán volver a realizar todos los procesos de gestión documental nuevamente.

Conclusión

La investigación realizada con respecto a la gestión documental que se lleva en la empresa de telecomunicaciones SW Telecom s.a. ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

La revisión de la bibliografía necesaria permitió argumentar cada uno de los términos necesario para constatar la existencia de problemas que se ven evidenciado desde la perspectiva de los colaboradores y del jefe del departamento de planta interna donde manifiestan que estos problemas.

Por otra parte, los sistemas de gestión que se utilizan son modernos y eficientes, sin embargo, la falta de responsabilidad y compromiso de los colaboradores por receptar la información necesaria al momento de realizar la instalación en cada uno de los domicilios o lugares donde el cliente necesita el servicio de telecomunicaciones entorpece deficiencia de los dispositivos y herramientas informáticas

La falta de solución a los distintos inconvenientes que presenta la empresa en cuanto a la gestión de documentos ha generado inconvenientes no sólo para el registro en la parte administrativa sino también al momento de dar un soporte técnico puesto que es imposible llegar a la localización, se debe solicitar información nuevamente a los clientes que en muchos casos presentan reclamos o molestias debido a la falta de seriedad con la que trabaja la empresa e incluso llegan a abandonar los servicios debido a la imagen corporativa que muestran por estos inconvenientes.

De acuerdo al criterio de los colaboradores y clientes existen problemas entorno a la gestión documental que deben considerarse si lo que se busca es posicionarse en el mercado más aun considerando que es una empresa que se dedica a proporcionar servicios relacionados al buen funcionamiento de dispositivos tecnológicos sin embargo sus deficientes procesos inciden en la imagen que tienen los clientes de la empresa y es un factor fundamental al momento de adquirir servicios a una empresa.

Bibliografía

- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Lacasta, J. J., y otros. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Madrid: FEAPS.
- Arribas del Pozo, M. (2015). *Sistema de archivo y clasificación de documentos UF0347*. España: Ediciones paraninfo.
- García, M. E. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. Barcelona: Editorial UOC.
- Gobierno de la República del Ecuador. (12 de Junio de 2016). *Normas de gestión documental para entidades de administración pública*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2020, de http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.-NORMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_PARA_ENTIDADES_DE_ADMINISTRACION_PUBLICA.pdf
- Gómez, V. Á., & Suárez, R. (2019). *La importancia de los sistemas de información de marketing*. España: Escuela de negocios caixanova vigo.
- Josa, V. M., & Cedeño, G. A. (2017). Gestión y digitalización de archivos administrativos: caso de estudio del ministerio de transporte y obras públicas zonal 4. *Revista de contribuciones a las ciencias sociales*.
- Maldonado, J. A. (2011). *Gestión de procesos*.
- Naya, L. (2010). *La gestión documental. Conceptos Básicos*. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información .
- Pachón, L. F. (2017). *Diseñar el sistema de gestión documental de la compañía impresos Panzzer SAS*. Bogotá: Fundación universidad de América.
- Pérez, C. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión de Documentos en una empresa constructora*. Sevilla: Escuela Técnica Superior de Ingeniería.
- Pérez, F. d. (2009). *Gestión por proceso*. Madrid: Esic editorial.
- Rodríguez, C. Y., & Del Pino, M. T. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *Revista Cubana de información y comunicación*, 3-31.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (13 de Junio de 2019). *Absolución de denominaciones*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2020
- Superintendencia de Sociedades. (31 de Enero de 2020). *Sistema de gestión integrado*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2020, de https://www.supersociedades.gov.co/Servicio_Ciudadano/Transparencia-y-acceso-a-Informacion-Publica/Documents/Programa-de-Gestion-Documental-2020.pdf
- Universidad Industrial de Santander. (30 de Septiembre de 2008). *Guía para la protección y conservación de archivos*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2020, de Procesos de gestión documental: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/gestion_documental/GUIAS/GD.08.pdf

RESUMEN

La organización interna es un punto indispensable para las empresas que se dedican a proporcionar servicios a la comunidad, por tanto, este estudio busca analizar el proceso de gestión documental en la empresa S.W. Telecom S.A. a través de los métodos descriptivo-analítico, deductivo y bibliográfico así como la línea de investigación de la carrera de Ingeniería comercial, Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control y su sublínea empresas e instituciones públicas y privadas. En primer lugar, se desarrolla a partir de la identificación de la empresa y cada uno de los problemas en relación al análisis de los procesos de gestión documental. A continuación, se realiza la recopilación de información a través de las técnicas entrevista y encuesta e instrumentos guía de entrevista y cuestionario de encuesta, que permitan obtener el criterio de las personas que laboran dentro del establecimiento y clientes, con la finalidad de realizar un contraste con respecto a las conceptualizaciones obtenida desde criterios de diferentes autores. Los problemas identificados en vinculación a los procesos de gestión de documentos de clientes encargados por el departamento de planta interna son: información digital de los clientes incompleta, falta de información por parte de quienes acuden al lugar de instalación del servicio, pérdida de documentos, la información de los clientes almacenados en los dispositivos fijos y móviles no tienen las barreras de protección necesarias. En conclusión, los problemas, causas y efectos identificados inciden en la imagen que tienen los clientes de la empresa y es un factor fundamental al momento de adquirir servicios a una empresa.

Palabras claves: Gestión documental, sistema, programas, soporte técnico, comunicación.

ABSTRACT

Internal organization is an essential point for companies that are dedicated to providing services to the community, therefore, this study seeks to analyze the document management process in the company S.W. Telecom S.A. Through descriptive-analytical, deductive and bibliographic methods as well as the line of research of the career of Commercial Engineering, Financial Management, administrative, tax, audit, control and its sub-line, companies and public and private institutions. In the first place, it is developed from the identification of the company and each of the problems in relation to the analysis of the document management processes. Next, the information is collected through the interview and survey techniques and interview guide instruments and survey questionnaire, which allow obtaining the criteria of the people who work within the establishment and clients, in order to carry out a contrast with respect to the conceptualizations obtained from the criteria of different authors. The problems identified in connection with the client document management processes commissioned by the internal plant department are: incomplete digital information of the clients, lack of information on the part of those who go to the place of installation of the service, loss of documents, the Customer information stored on fixed and mobile devices do not have the necessary protection barriers. In conclusion, the problems, causes and effects identified affect the image that customers have of the company and is a fundamental factor when acquiring services from a company.

Keywords: *Document management, system, programs, technical support, communication.*

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de Entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

- **ENCUESTADO:** Colaboradores de la empresa SW TELECOM S.A.
- **ENCUESTADOR:** Mariuxi Laborda
- **OBJETIVOS:** Determinar los procesos de gestión de documentos que se realiza en la empresa SW Telecom S.A

Cuestionario.

1. Conoce Ud. ¿Qué es la gestión documental?
2. Identifique los principales problemas que posee la empresa en cuanto a la
3. Realiza la empresa en la que Ud. labora gestión de documentos
4. Cree Ud. que el proceso de gestión documental es el adecuado
5. ¿Cómo se realiza los procesos de archivo de gestión?
6. Utiliza la empresa un sistema que permiten el registro y manejo de datos es el adecuado
7. Cree Ud. que el sistema que permiten el registro y manejo de datos es el adecuado
8. ¿Existe un responsable que realice el control de registro y archivo de documentos correspondiente a sus clientes?
9. ¿Qué tipo de inconveniente se han suscitado debido a la perdida de documentos
10. Cree Ud. que el deficiente modelo de gestión documental que se sigue en la empresa genera una mala imagen de la empresa

Anexo 2 Cuestionario de encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

- **ENCUESTADO:** Colaboradores de la empresa SW TELECOM S.A.
- **ENCUESTADOR:** Mariuxi Laborda
- **OBJETIVOS:** Determinar los procesos de gestión de documentos que se realiza en la empresa SW Telecom S.A

Cuestionario.

1. Conoce Ud. ¿Qué es la gestión documental?

SI

NO

2. Identifique los principales problemas que posee la empresa en cuanto a la

Gestión de documentos

Perdida de documentos

Información incompleta

Sistema de gestión de información deficiente

Falta de barreras de seguridad en los datos

Otras ¿Cuáles? _____

3. Realiza la empresa en la que Ud. labora gestión de documentos

Siempre

Casi siempre

Nunca

4. Cree Ud. que el proceso de gestión documental es el adecuado

De acuerdo

Muy de acuerdo

En desacuerdo

5. ¿Cómo se realiza los procesos de archivo de gestión?

- Manual
- Digital
- Ambos
- Ninguno

6. Utiliza la empresa un sistema que permiten el registro y manejo de datos es el adecuado

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

7. Cree Ud. que los sistemas que permiten el registro y manejo de datos es el adecuado

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

8. ¿Existe un responsable que realice el control de registro y archivo de documentos correspondiente a sus clientes?

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

9. ¿Qué tipo de inconveniente se han suscitado debido a la perdida de documentos

- Impide el flujo de procesos en el demás departamento
- Molestia del cliente
- Presenta reclamos ante la empresa

Perdida de la confianza del cliente

El cliente abandona definitivamente la empresa

**10. Cree Ud. que el deficiente modelo de gestión documental que se sigue en
la empresa genera una mala imagen de la empresa**

Siempre

Casi siempre

Nunca

Anexo 3 Respuesta a encuesta

Cuestionario.

1. Conoce Ud. ¿Qué es la gestión documental?

Tabla 1 Conceptualización de gestión documental

ALTERNATIVA	PREFERENCIA	%
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*



Gráfico 1 Conceptualización de gestión documental

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*

Análisis:

El 80% de las personas encuestadas mencionan si logran definir el término gestión de documentos debido a que es una empresa de telecomunicación donde el tema es tratado con frecuencia mientras que el 20% mencionan que no conocen el significado del término.

2. Identifique los principales problemas que posee la empresa en cuanto a la Gestión de documentos

Tabla 2 Identifique los principales problemas que posee la empresa

ALTERNATIVA	PREFERENCIA	%
Perdida de documentos	1	8%
Información incompleta	2	17%
Sistema de gestión de información deficiente	5	42%
Falta de barreras de seguridad en los datos	3	25%
Otras ¿Cuáles?	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración propia

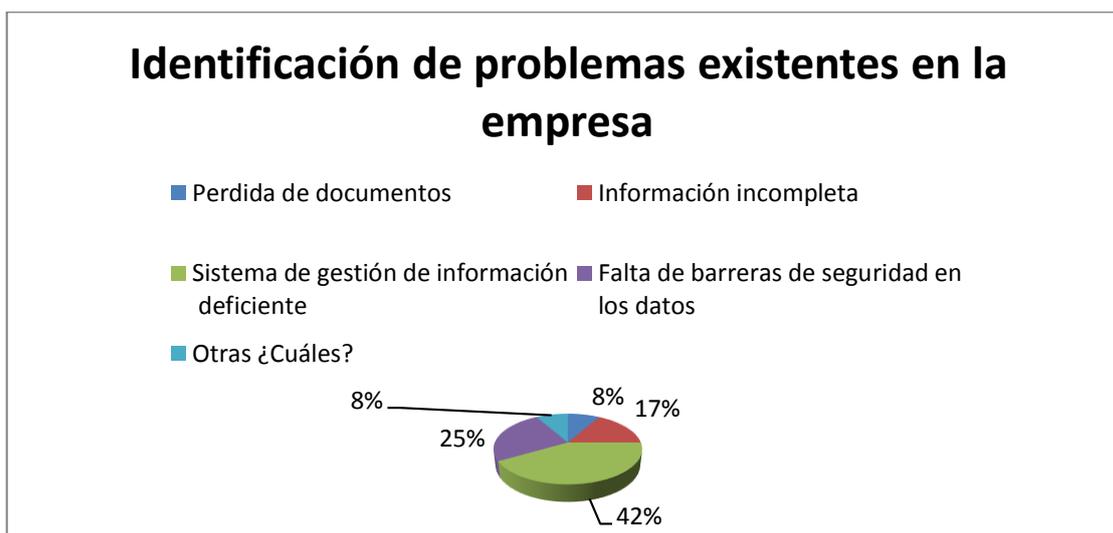


Gráfico 2 Identifique los principales problemas que posee la empresa

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración propia

Análisis:

De acuerdo a las respuestas obtenidas a través de las encuestas se puede identificar que el principal problema que existe en la empresa comprende a los sistemas de gestión vigente con un 42%, el 25% menciona que la falta de barrera de seguridad en los datos es el mayor inconveniente que la empresa tiene, el 17% se debe a la información incompleta que se tiene almacenada con respecto a los clientes mientras que el 8% menciona en las mismas proporciones menciona que la pérdida de documentos es uno de los inconvenientes que presenta la empresa y otros creen que existen otras causas que desencadenan conflicto para la empresa de telecomunicaciones.

3. Realiza la empresa en la que Ud. labora gestión de documentos

Tabla 3 Realiza la empresa en la que Ud. labora gestión de documentos

ALTERNATIVA	PREFERENCIA	%
Siempre	9	60%
Casi siempre	6	40%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*

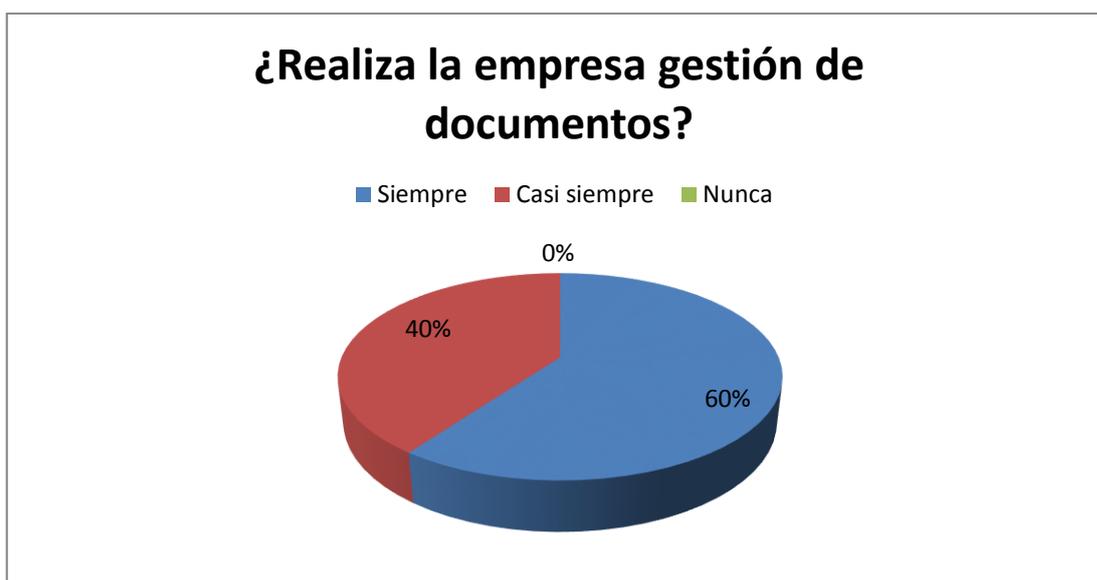


Gráfico 3 Realiza la empresa en la que Ud. labora gestión de documentos

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*

Análisis:

El 60% de los encuestados mencionan que la empresa siempre realiza gestión documental mientras que por otro lado 40% de ellos menciona que casi siempre se cumplen este tipo de procesos.

4. Cree Ud. que el proceso de gestión documental es el adecuado

Tabla 4 ¿Es el proceso de gestión documental que se realiza el adecuado?

ALTERNATIVA	PREFERENCIA	%
De acuerdo	1	7%
Muy de acuerdo	5	33%
En desacuerdo	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*

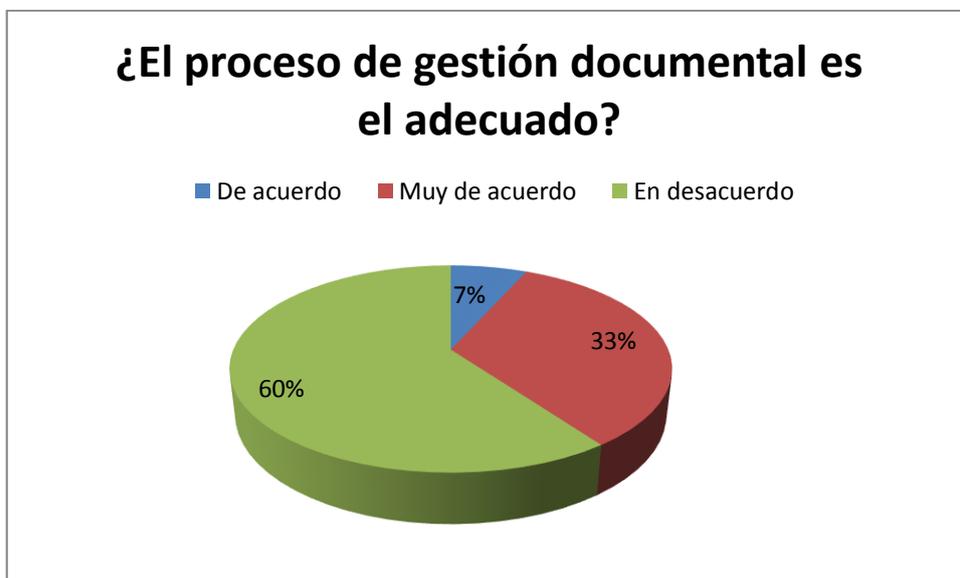


Gráfico 4 ¿Es el proceso de gestión documental que se realiza el adecuado?

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*

Análisis:

El 60% de los colaboradores de la empresa menciona que se encuentra en desacuerdo en cuanto a la idea que se siguen los procesos adecuados, el 33% están muy de acuerdo con lo que se realiza y el 7% está de acuerdo con los procesos que se siguen.

5. ¿Cómo se realiza los procesos de archivo de gestión?

Tabla 5 ¿Cómo se realiza los procesos de archivo de gestión?

ALTERNATIVA	PREFERENCIA	%
Manual	0	0%
Digital	2	13%
Ambos	12	80%
Ninguno	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*



Gráfico 5 ¿Cómo se realiza los procesos de archivo de gestión?

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*

Análisis:

El 80% de los encuestados establecen que en la empresa se realizan ambos procesos en archivos de gestión, el 13% mencionan que en la mayoría de las veces se realiza de forma digital mientras que el 7% mencionan que no se ejecuta ninguno puesto que desconocen cómo se realizan estos procesos.

6. ¿Utiliza la empresa un sistema que permiten el registro y manejo de datos?

Tabla 6 ¿Utiliza la empresa un sistema que permiten el registro y manejo de datos?

ALTERNATIVA	PREFERENCIA	%
Siempre	9	60%
Casi siempre	6	40%
Nunca	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*



Gráfico 6 ¿Utiliza la empresa un sistema que permiten el registro y manejo de datos?

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*

Análisis:

Desde la perspectiva de los colaboradores el 60% de ellos manifiesta la empresa utiliza un sistema que permite el registro y manejo de datos mientras que el 40% menciona que casi siempre tienen este tipo de sistemas informáticos.

7. Cree Ud. ¿Los sistema que permiten el registro y manejo de datos es el adecuado?

Tabla 7 ¿Los sistemas que permiten el registro y manejo de datos es el adecuado?

ALTERNATIVA	PREFERENCIA	%
Siempre	2	13%
Casi siempre	10	67%
Nunca	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración propia

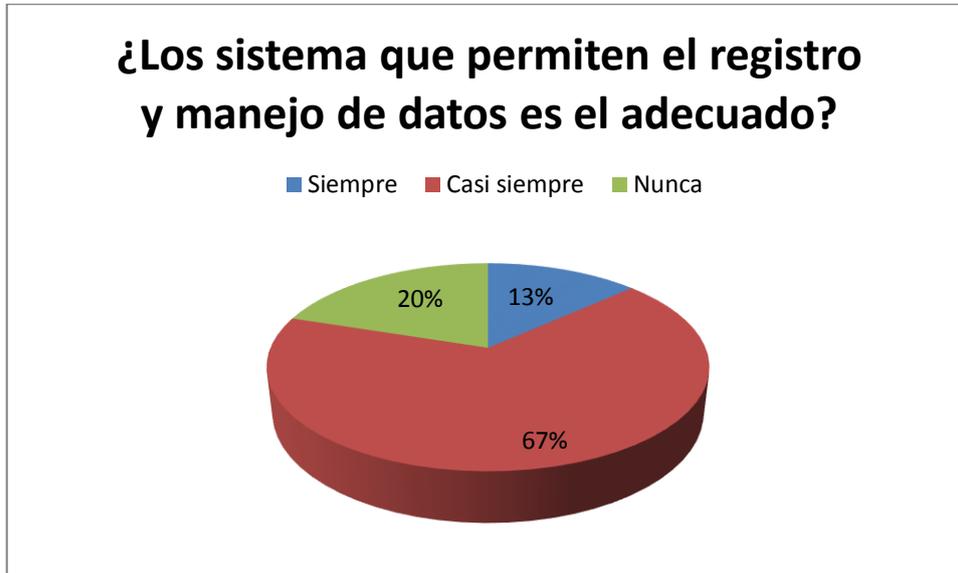


Gráfico 7 ¿Los sistemas que permiten el registro y manejo de datos es el adecuado?

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración propia

Análisis:

Según los encuestados el 60% de ellos manifiesta que los sistemas de registro y manejo de datos casi siempre son los adecuados mientras que el 20% nunca, el 13% establece que siempre se realizan los procesos como se deben.

8. ¿Existe un responsable que realice el control de registro y archivo de documentos correspondiente a sus clientes?

Tabla 8 ¿Existe un responsable que realice el control de registro y archivo de documentos correspondiente a sus clientes?

ALTERNATIVA	PREFERENCIA	%
Siempre	8	53%
Casi siempre	5	33%
Nunca	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración propia



Gráfico 8 ¿Existe un responsable que realice el control de registro y archivo de documentos correspondiente a sus clientes?

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración propia.

Análisis:

El 54% de las personas que colaboraron en la encuesta manifiestan que siempre existe una persona responsable que realice el control de registros de archivos, el 33% menciona casi siempre los realizan mientras que el 13% nunca.

9. ¿Qué tipo de inconveniente se han suscitado debido a la pérdida de documento?

Tabla 9 ¿Qué tipo de inconveniente se han suscitado debido a la pérdida de documentos impide el flujo de procesos en el demás departamento?

ALTERNATIVA	PREFERENCIA	%
Molestia del cliente	5	33%
Presenta reclamos ante la empresa	1	7%
Perdida de la confianza del cliente	8	53%
El cliente abandona definitivamente la empresa	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*

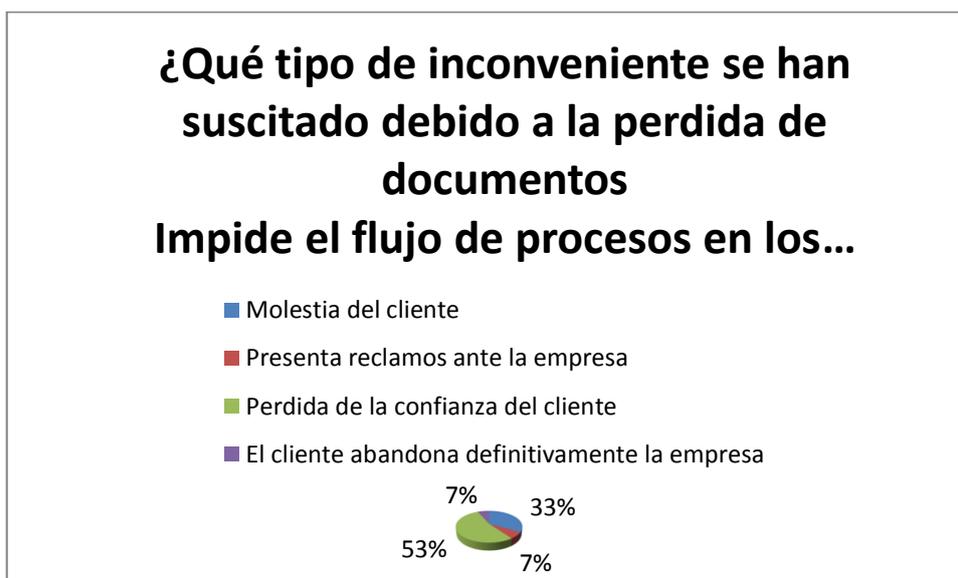


Gráfico 9 ¿Qué tipo de inconveniente se han suscitado debido a la pérdida de documentos?

Fuente datos obtenidos de la investigación. *Elaboración propia*

Análisis:

Según el criterio de los encuestados el 53% de ellos manifiestan que el principal inconveniente que se ha suscitado debido a la gestión de documentos radica en la pérdida de confianza de los clientes mientras que el 33% menciona ser una molestia constante para el cliente, el 7% de manera similar consideran se presentan documentos de reclamos ante la empresa y otros que abandonan definitivamente y cancelan las relaciones comerciales con la empresa.

10. Cree Ud. que el deficiente modelo de gestión documental que se sigue en la empresa genera una mala imagen de la empresa

Tabla 10 Cree Ud. que el deficiente modelo de gestión documental que se sigue en la empresa genera una mala imagen de la empresa

ALTERNATIVA	PREFERENCIA	%
Siempre	10	67%
Casi siempre	2	13%
Nunca	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración propia

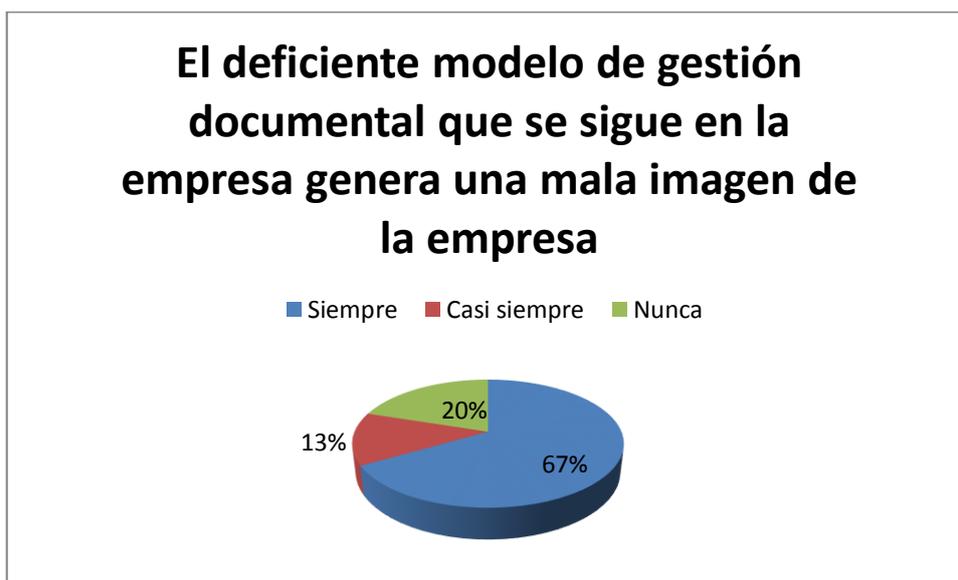


Gráfico 10 Cree Ud. que el deficiente modelo de gestión documental que se sigue en la empresa genera una mala imagen de la empresa

Fuente datos obtenidos de la investigación. Elaboración propia

Análisis:

Desde el criterio de los colaboradores el 67% de ellos consideran que las empresas que tienen un deficiente modelo de gestión siempre generan una mala imagen como empresa, 13% de ellos mencionan que casi siempre mientras que el 20% de ellos menciona que nunca.

Babahoyo, 04 de septiembre del 2021

Sr.

Wellington Tairon Saltos Santana

Gerente General SW Telecom

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **LABORDA OLAYA MARIUXI YULIANA**, con cédula de identidad 120591957-2, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado ANALISIS DEL PROCESO DE LA GESTION DOCUMENTAL DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SWTELECOM el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente

Mariuxi Laborda.

Mariuxi Yuliana Laborda Olaya

CI 120591957-2

SW TELECOM S.A.
RECIBIDO

04/09/2021
AUTORIZADO

10:40 Am

120460 ZUTD

0969859047

[Handwritten signature]

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Estudio de caso...docx
(D112731121)
Submitted: 9/16/2021 7:00:00 P
Submitted By: labordama@fafi.utb.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

Muñoz_Barragan_Ingenieria_Comercial_Estudio de caso.docx
(D110777484) <https://docplayer.es/65031790-Ginna-paola-gomez-ramirez.html>
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10627/2/05%20FECYT%203689%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

Instances where selected sources appear:

3