



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

LICENCIATURA EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN

COMERCIO

TEMA:

GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA EMPRESA ASOLIMBRIGE DE LA

CIUDAD DE BABAHOYO

ESTUDIANTE:

GISSET EUGENIA ORELLANA CEDEÑO

TUTOR:

RODRIGUEZ GOMEZ MARIA ALEXANDRA

AÑO 2022

Contenido

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	6
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	7
MARCO CONCEPTUAL.....	8
MARCO METODOLÓGICO	17
RESULTADOS	18
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	19
Tabla 1	19
Tabla 1	20
Tabla 2	21
Tabla 3	21
CONCLUSIONES.....	22
RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS.....	25

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa ASOLIMBRIGE dedicada a la prestación de servicio de limpieza a diferentes instituciones; se encuentra localizada en las calles G y calle 8, perteneciendo a la ciudad de Babahoyo, Provincia de los Ríos, Cuenta con distintas áreas entre estas están el área administrativa, presidencia, área de producción, talentos humanos y área de archivos de lo cual en este último se examinará la gestión de documentó en su funcionalidad.

En la parte interior de la empresa ASOLIMBRIGE algunos trabajadores tienen cierta falta de ética profesional su sistema es deficiente a la hora de proporcionar mayor información acertada de los servicios que brinda la empresa, lo que hará que los clientes no estén atraídos a la hora de adquirir nuevamente los servicios. Ser arrogante o simplemente no contestar a preguntas planteadas o no dar las instrucciones requeridas implicará malas emociones y dejará así una mala sensación en los clientes.

Se observa que la empresa ASOLIMBRIGE lleva un control y manejo deficiente en el área de archivos esto afecta de primera mano a la compañía. Por esta razón llevar una mala gestión documental y un descuido del personal de la compañía hace hincapié a una baja productividad. Esto conlleva a un bajo manejo de control de las actividades para desarrollarlas de forma correcta en cada una de las funciones dentro de la empresa ASOLIMBRIGE.

En el paso de este último año se han venido teniendo varios inconvenientes con la perdida de documentación debido a este obstáculo se tiene como constancia que los empleados llegan a perder hasta el 70% de su tiempo en su jornada laboral buscando información , la ausencia de seguridad en el área de archivos muchas veces ocasiona el ingreso de personas que no están autorizadas, ciertos problemas que se tiene es el espacio

reducido es muy cierto que existen obligaciones legales y que en muchos casos debemos preservar la información durante varios meses e inclusive años como ejemplo tenemos los libros contables, proyectos, trabajos realizados el único problema es que la información crece y crece y suele empezar a ocupar más espacio de lo normal.

La insuficiente adquisición de información se eleva como el principal hándicap a lo que resulta una clave directa en la atención al cliente, que se verá aletargado el proceso por la falta de criterio obtenido, también consta con otros problemas que es la información duplicada hay una ley que expresa que la redundancia genera muchas inconsistencias y se refiere al hecho de que si se tiene una información repetida en varios lugares es muy posible no saber qué información es la correcta y original.

Tener una mala gestión documental no sólo conlleva a una notable pérdida de tiempo, si no también varios problemas como el de no poder observar a los usuarios internos, es posible que algún trabajador tenga la potestad de crear o modificar un documento sin inspección alguna teniendo acceso indefinido a cualquier documento de la empresa, la información al no estar asegurada no está apropiada para su uso, adicionando el riesgo de incurrir en errores, gracias al uso de información caducada.

El tener numerosas cantidades de documentos hace que varias personas interactúen en el proceso, esto genera muchos retrasos a la hora de establecer los servicios y se da por desconocimiento del lugar de colocación, también existe demoras en dar respuestas. En conclusión, podemos sentar en un pequeño modelo oficinesco innecesario. La documentación es clave primordial para cualquier organización. ya que focaliza el registro de las percepciones y los cambios de los que están interesados e involucrados.

JUSTIFICACIÓN

El mal uso de una gestión documental en la empresa ASOLIMBRIGE trae como consecuencia la ineficacia, la tardanza en los procesos, el desperdicio del tiempo, la desorganización, la inexactitud en los documentos y la eficiencia que pueden alcanzar los trabajadores en su día laboral, es así que esta investigación tiene como principal objetivo estudiar la gestión documental para el mejoramiento de la información en cualquier ámbito de la organización.

El valor de la información para las empresas consiste en que es el recurso principal, éstas son utilizadas para desempeñar sus participaciones cotidianas y de manera muy táctica para la búsqueda de un alto nivel competitivo y en el ámbito del crecimiento. El manejo óptimo de las comunicaciones organizacionales perfecciona el desempeño en la empresa, y facilita la culminación de los objetivos ganando eficacia y perfección en los resultados obtenidos en la empresa ASOLIMBRIGE.

El plan de gestión documental avala que todos los documentos siempre estén accesibles para su uso. Al emplear la información y los documentos de manera acertada en los procesos de medidas de prevención y la supresión de errores. Ampliar la calidad de los servicios presentados, así como la satisfacción del cliente. Y preservar la transparencia en el uso de los documentos. Tener informes ordenados y coordinados. Sostener y regular bases confiables de la revisión. Facilitar el proceso de elaboración, edición y búsqueda de información.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Evaluar el sistema de gestión documental para el mejoramiento del manejo de la información de la empresa ASOLIMBRIGE de la ciudad de Babahoyo.

Objetivos específicos

- Organizar de forma homogénea y eficaz la documentación de la empresa ASOLIMBRIGE.
- Establecer los procedimientos administrativos y técnicos que garanticen la conservación y uso del documento textual.
- Realizar los documentos textuales administrativos fijando las políticas correctas que permitan el manejo de los mismos.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

En el presente caso de estudio la línea de investigación se enlaza con la pauta de Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control , en la sublínea se acoge a Auditoría y control., puesto que se estudiará el método de gestión documental de la empresa y se lo efectuara por medio de la metodología descriptiva y analítica esto permitirá a través de los distintos empleados conseguir de manera inmediata y pronto la información, recurriendo así a la recopilación de datos empleando el método de la entrevista y encuestas y así poder examinar, expresar y así plantear la problemática de la empresa en cuanto a sus desaciertos.

MARCO CONCEPTUAL

La empresa ASOLIMBRIGE se encuentra localizada en la ciudad de Babahoyo provincia los ríos, es una empresa que se dedica a ofrecer servicio de limpieza a distintas compañías, ASOLIMBRIGE fue creada el 20 de abril del 2018 y desde entonces ha obtenido éxito tras éxito en el ámbito laboral, consta con un personal preparado en cada ámbito de la empresa, como se puede mencionar al día de hoy se dedica a ofrecer servicio de limpieza por ende es de suma importancia que sus trabajadores estén acorde a sus puestos de trabajo.

La empresa ASOLIMBRIGE tiene como objetivo el ofrecer a los consumidores la mejor prestación de servicio de limpieza del mercado a los precios más accesibles, con excelencia y muy buena garantía, así mismo el poder ofrecer un servicio de excelente calidad, dentro del sector que se encuentre laborando la empresa.

El área principal que conforma la empresa ASOLIMBRIGE es el espacio de archivos, a causa de la suma importancia que tiene la información que conforman las empresas, con esto los empleados deben estar acertadamente capacitados para poder así desempeñarse con sus funciones establecidas correctamente y para cada uno de los puestos que se requieren en el trabajo.

Gallo (2020) señala que la gestión documental consiste en la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Cualquier organización, guarda y rescata documentos todos los días. Los documentos arriban a la empresa en forma de papel y también en formato electrónico. Esa gestión de documentos debe facilitar su recuperación, permitir la extracción de información, el expurgo de aquellos que no son necesarios, y mantener aquellos que son importantes durante el tiempo útil, así como

disolver cuando ya no se necesitan, utilizando para todo esto métodos eficaces y eficientes.

Al tener en cuenta las duras condiciones del trabajo, en estos últimos años la empresa ASOLIMBRIGE ha tenido varios inconvenientes con los empleados que laboran en las distintas áreas, entre ellos se encuentra el departamento de archivo, resultando en una falta de comunicación e interacción entre las distintas áreas. (Lueza, 2018) afirma que la imagen organizacional se ha convertido en la clave más poderosa del éxito que tiene una organización y con ella la comunicación

Trujillo (2018) nos indica que la planificación organizacional es la habilidad o la técnica de conocer la organización, a fin de determinar sus principales causas, efectos y alternativa para actuar con anticipación a la dinámica del entorno y buscar que las organizaciones definan con mayor claridad posible su misión y visión que tienen de esta en mediano y largo plazo, constituyéndose en una herramienta poderosa que posibilita la adaptaciones de las organizaciones en ambientes complejos, exigentes, cambiante y dinámicos.

Dentro del departamento de archivo la gestión documental de la empresa ASOLIMBRIGE, se han podido visualizar muchos errores dentro de ella, un ejemplo que tenemos es que no cuentan con una Tabla de retención documental que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación del documento y qué se debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad, y es que al no tener una tabla TRD, no mantienen un control de los documentos que han ingresado y salido del área.

Al contar con un clima laboral dentro de una empresa esto es uno de los aspectos más relevantes que involucra varias condiciones y caracterizaciones propias de la

empresa, tanto en aspectos sociales como psicológicos, y de alguna otra manera incide directa e indirectamente en el desempeño que llevan los empleados. En este contexto es de suma prioridad en focalizar el efecto positivo que tiene un clima laboral favorable proyectando más allá del agrado y el paso de identificación de cada trabajador de la empresa con el sitio donde labora, esto impulsa a la integración entre ellos, y disminuye posibles conflictos internos que se puedan ocasionar y, sobre todo, aumenta notablemente la productividad.

Hoy día, esta teóricamente asumido que la comunicación es una de la actividad sustancial en la vida de las organizaciones es la red que se entrelazan los elementos de una organización y que ofrece su característica esencial de ser un sistema, el cemento que mantiene unidas las áreas de la organización es el alma o el sistema nervioso de la empresa. (Chico, 2019)

La empresa ASOLIMBRIGE de acuerdo a su organigrama organizacional está dividida en los siguientes departamentos a continuación se especifica los encargados de cada uno de estas áreas.

- **Dirección General:** en este departamento está encargado él señor Alfonso Felipe Orellana Monar la dirección general o también conocida como gerencia es el órgano de suma importancia dentro de la Asociación esta se encarga de la dirección, organización y gestión de sus actividades académicas y administrativas.
- **Departamento de producción:** este departamento se encuentra a cargo del joven Erik Rogelio orellana esta área es la encargada de fabricar el producto, pero además de producir también se ocupa de otras tareas, tales

como son analizar que los productos estén en óptimo estado para su utilización. Medir los tiempos de ejecución.

- **Área administrativa:** este departamento está a cargo de la señora María Eugenia Cedeño Nicola esta sección básicamente se encargada del análisis administrativo y control de la empresa.
- **Área de archivo:** en esta área se encarga todo el personal de la empresa por que esta Comprende el desarrollo de los trabajos realizados archivándolos apropiadamente. Sus salas se dividen en: admisión de los documentos, desinfección, coordinación y ordenación.

Illán (2021) considera de suma importancia el fomentar, en el ambiente de la empresa, las capacidades que tiene cada uno de los empleados, puesto que son muy relevantes para ejercer con fuerza el desempeño de sus labores dentro de ella. Para llevar a cabo un objetivo de forma grupal muy por encima de los objetivos individuales. Se necesita trabajar en equipo y esto requiere de mucha coordinación y esfuerzo y por tanto una dirección en la que dirigir y comandar el trabajo es el esfuerzo para conseguir el objetivo principal de la empresa.

Si una compañía anhela cosechar éxito, debe trabajar de manera ágil y muy eficaz, siempre y cuando todo el personal que labora esté dispuesto a trabajar en conjunto e integrarse al equipo, aprender a interactuar entre ellos, entenderse y motivarse para lograr cosechar el éxito de la compañía o empresa. En la empresa ASOLIMBRIGE no hay trabajo en equipo porque cada trabajador quiere ser el mejor y cada uno trabaja por su cuenta, por lo que no hay coordinación en todas las áreas de trabajo.

Alles (2018) nos habla sobre la Coordinación organizacional. Fundamentalmente es importante destacar, que la coordinación fortalece la cultura organizacional, reduce

conflictos entre departamentos y genera una adecuada aportación de todos los miembros de la empresa. Por lo tanto, la coordinación es fundamental en cualquier estructura de una organización. Además, la organización determina la forma cómo se distribuye el trabajo dentro de la empresa y la forma cómo deberá realizarse. Por ello, debe realizarse de una forma acertada.

Como se mencionó en el párrafo anterior, la coordinación organizacional enfatiza el trabajo justo, involucrando a todos los departamentos de la organización, desde la categoría más alto hasta el grado más bajo, y así fomentar en diferentes campos el cumplimiento de sus tareas, e invariablemente trabajando unidos por el cambio de la organización.

En la empresa ASOLIMBRIGE no se cuenta con un sistema de organización, para tener una conformidad entre miembro que forman parte de la compañía, la empresa necesita que haya interacción entre todos los departamentos y la cual no cuenta con una buena información lo que conlleva siempre a un descontento de los empleados y hace que no se sientan a gusto en sus labores diarias, esto se da más entre las áreas de administración y de archivo, ya que el administrador envía documentos para que los receipten y queden guardados en este departamento, pero se detiene en el momento de la entrega, lo que genera problemas entre sí.

López-Herranz (2021) considera el concepto de recompensa total no es nada nuevo, ya que en los años 90 del siglo xx comenzó a valorarse como una forma muy interesante y novedosa de motivar a los empleados de las organizaciones con incentivo que iban más allá de lo material y tenían muy en cuenta también lo emocional. El objetivo era atraer el talento y fidelizarlo para evitar perderlo, una necesidad que se iba haciendo cada vez más estratégico para las empresas, ya que el mundo organizacional empezaba a

cambiar de manera vertiginoso, desde ahí se comprendió la necesidad de equilibrar las recompensas, dando origen a los conceptos de salarios.

Cuando nos referimos a remuneración, se explica cuánto es pago mensualmente que reciben los trabajadores por los servicios que prestan a la empresa. En este contexto no existe descontento alguno por incumplimiento de pago en la empresa ASOLIMBRIGE ya que a los empleados cuentan con su pago al día legalmente requerido.

Millán (2019) considera que la motivación en lugar donde se labora es la capacidad más importante que tiene una empresa de mantener a todos sus empleados unidos para así llegar el máximo rendimiento dentro de la empresa y conseguir los objetivos empresariales claros y marcados para la organización.

Esta motivación en el trabajo es clave para aumentar el rendimiento laboral y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada miembro se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor forma para que los miembros del equipo de trabajo se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella.

Una de las cosas que tienen más rendimiento con el equipo de recursos humanos y los gerentes es practicar una cultura sólida que ayude a los empleados a ser ellos mismos en el trabajo.

"Permita que las personas sean ellas mismas. La gente que quiere ser GRANDE, las grandes compañías les permiten ser GENIAL". Arte Nathan

García (2018) habla de la administración de las compensaciones y prestaciones es una de las herramientas de gestión que las organizaciones utilizan para este propósito, la cual permite extender el talento y contribuye a crear una cultura con orientación al alto desempeño creando un efecto positivo en la vida personal y laboral de los asociados.

Las personas requieren de motivación laboral que es la fuerza que los incita a realizar de la mejor manera su trabajo y por conclusión a tener un mejor desempeño. De igual manera el trabajador espera que ese esfuerzo que está brindando a la empresa le sea recompensado, más allá de adquirir un sueldo.

La remuneración a los trabajadores es de suma importancia ya que conlleva a que ellos estén realizando un buen trabajo y así se motivan a seguir trabajando de una manera muy minuciosa para la empresa ASOLIMBRIGE para que así se sientan motivados para realizar el trabajo que ayuda mucho a la entidad.

Onrait (2020) indica que tener una satisfacción laboral ayuda a obtener un resultado afectivo en el trabajador y esto se refleja en los papeles de trabajo se realizan, y como efecto final la interacción que tienen entre ellos dinámicamente son dos conjuntos de coordenadas conocidas como necesidades humanas e incitaciones del empleado”

La discordia que tiene los empleados que laboran dentro de la empresa ASOLIMBRIGE hacen cada día sea más difícil la relación entre ellos dentro de la empresa ya que cada uno tiene distintas visiones, lo que ocasiona que no haya un buen equipo de trabajo. El encargado de la empresa debe hacerles saber que cada uno de ellos es importante para la empresa para y que su actitud en el trabajo sea completamente positiva y agradable.

Margarita Chiang (2020) mencionan que: el clima organizacional y satisfacción laboral son variables que se relaciona con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afecta su desempeño. El estudio del clima organizacional proporciona conocimientos primordiales para la comprensión de las interacciones laborales y para la calidad y eficacia de la acción organizativa.

Miguel (2018) la gestión de las organizaciones, de cualquier giro, requiere que el capital humano en las organizaciones se desempeñe de la mejor manera posible. Esto en

la práctica es complicado, dependiendo del tipo de organización y su grado de complejidad por ello, es importante conocer, de forma general, aquellos factores que merman o potencian el desempeño de los trabajadores de una organización para poder aplicar acciones.

El progreso organizacional ayuda a evaluar la estructura que tiene la empresa entre ellas se encuentran lo que es las, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de cualquier empresa para que así todos los que la integran, ya sean de forma individual o grupal, y así puedan mejorar su desempeño laboral a tiempo de generar cambios. Dentro de la empresa ASOLIMBRIGE se estima un desarrollo organizacional que busque mejorar para alcanzar metas que conlleven al éxito, sino que no permita que la competencia se apodere del mercado.

Morellà (2021) para que una empresa pueda liderar con éxito no solo depende de su conocimiento y experiencia, sino también sus propias habilidades personales. De poco servirá que proyecte unos amplios conocimientos relacionados con su puesto de trabajo si no puede lidiar con las situaciones complejas del trabajo. Por ello debe de poseer las siguientes cualidades:

- Liderazgo.
- Facultad de trabajar bajo presión.
- Saber laborar en equipo.

Toda empresa debe de contar con una tabla de retención documental que es instrumento archivístico que permite la clasificación de los documentos que maneja la empresa desde su orden organizacional e indica los criterios de retención y disposición final de la información.

Es uno de los instrumentos más utilizados y que mayor utilidad le ofrece a la gestión documental de tu empresa, son las Tablas de Retención Documental o TRD, las

cuales se distingue por ser una herramienta que permite, por medio de la localización serial de la información y su respectiva tipificación, implantar los tiempos de permanencia de los documentos, así como su disposición final.

Por medio del control e inspección de la información y la estructura organizacional, se cataloga, clasifica y organizan los diferentes documentos a fin de establecer sus tiempos de conservación en archivo y los procesos a seguir cuando su periodo de vida útil haya terminado. (Ingrid Kummels, 2020).

MARCO METODOLÓGICO

Método

El siguiente estudio de caso se desarrolló utilizando la metodología descriptiva y analítica esta nos facilita a través de los empleados obtener de manera mucho más fácil la información solicitada, se va a realizar mediante la recolección de datos aplicando lo que es la entrevista y observación de forma directa y así poder estudiar, visualizar y entender la dificultad por la que pasa la empresa en cuanto a las falencias que tienen.

Técnica

Gracias a las siguientes herramientas de recopilación de información como son las entrevistas y la encuesta, podemos visualizar los aspectos más importantes que son dados por el método de observación es posible que así se pueda observar lo que afecta en afecta en gran medida a la gestión de archivo de la empresa ASOLIMBRIGE, mostrando así la variable más importante “personas” que es primordial para que la empresa fluya efectivamente en todo ámbito.

RESULTADOS

Observando los siguientes resultados, podemos visualizar cada una de las opiniones que tienen los empleados sobre el área de archivo y sobre todo lo que corresponda de la empresa en su totalidad. Es así que se pudo evidenciar que la problemática que afecta en gran escala al departamento de archivo y a la productividad de la empresa y las demás áreas que predominan cuando la variable importante “persona” es la antelación para que la empresa fluya de manera exitosa.

Todas las personas entrevistadas coincidieron que una evaluación de desempeño para todos los empleados es un elemento muy necesario para analizar todas las habilidades y destrezas que tengan los trabajadores como también sus efectos, y también no menos importante las compensaciones que debería ofrecerles para incentivar en su trabajo día a día.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la entrevista aplicada se obtuvieron los siguientes resultados que se detallan a continuación y son estos datos los que han servido de base establecer conclusiones:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al propietario de la empresa asolimbrige

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cuál es el compromiso que tiene con la empresa para lograr un manejo óptimo en los documentos?	Realizar los cambios que sean necesarios y aplicar nuevas estrategias, para el manejo óptimo de los documentos
2	¿Cuál es el nivel de capacitación que tiene el recurso humano de su empresa?	Tiene un nivel óptimo en todo lo referente al área de documentación
3	¿Cuáles son los factores que impiden un manejo óptimo de documentación en la empresa?	En los inicios fue la falta de experiencia del personal que laboraba.
4	¿Como se manejan en el clima laboral dentro de esta?	El clima laboral que se maneja dentro de la empresa, es un clima muy sano el cual perime el óptimo trabajo entre ellos.
5	¿La empresa ha contado con un personal especial para el manejo de documentos en los últimos años?	En estos últimos años si hemos contando con un personal específicamente para eso.
6	¿Qué amenazas presenta la empresa?	La presencia de los competidores.

Fuente: Entrevista aplicada a al propietario de la empresa asolimbrige

Elaborado por: Gisset Eugenia Orellana Cedeño

Al analizar las respuestas del propietario se puede indicar que en la empresa ASOLIMBRIGE el equipo con el cual laboran, están comprometido en conseguir el un manejo óptimo de la documentación dentro de la empresa, dispuestos a realizar los cambios o modificaciones necesarias, para así lograr lo que se desea, ya que constantemente la competencia se está haciendo presente. Para cumplir con estos objetivos se ha puesto en marcha varias estrategias para así culminar con lo deseado con la identificación de los problemas que se presentan en la empresa, el propietario piensa implementar estrategias, para así mejorar, para lograr lo deseado. el propietario manifiesta que entre los cambios a realizar esta poner en práctica varias estrategias.

Tabla 1

¿Qué tan de satisfecho se encuentra con la atención que le brinda la empresa ASOLIMBRIGE?

Opciones	Frecuencia	%
Muy satisfecho	10	67%
Satisfecho	3	20%
Medianamente satisfecho	2	13%
Algo satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa ASOLIMBRIGE

Elaborado por: Gisset Eugenia Orellana Cedeño

Según los resultados obtenidos en la tabla anterior, la mayoría de los clientes de la empresa ASOLIMBRIGE está conforme con el servicio actual que le ofrece la empresa, sin embargo, también existen clientes que no están tan satisfechos, ya que en ocasiones no cuentan con el servicio que ellos requieren, y es por ello que el cliente expresa que la empresa debe darles importancia a ciertos servicios y los cuales la empresa no posee.

Tabla 2

Está de acuerdo con los precios de los servicios que ofrece la empresa ASOLIMBRIGE

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	13	86%
De acuerdo	1	7%
Neutral	1	7%
Algo de acuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa ASOLIMBRIGE

Elaborado por: Gisset Eugenia Orellana Cedeño

Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que los clientes de la empresa ASOLIMBRIGE están de acuerdo con los precios que se manejan actualmente, mientras que solo un 7% no está totalmente conforme con los precios. Con esta información la empresa está satisfecha, ya que queda demostrado que se trabaja con precios justos que garantizan la calidad de los servicios, que no solo benefician a los consumidores sino a la empresa misma.

Tabla 3

Recomendaría usted los servicios de la empresa ASOLIMBRIGE

Opciones	Frecuencia	%
Siempre	4	13%
Usualmente	6	40%
A veces	4	27%
Rara vez	3	20%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa ASOLIMBRIGE

Elaborado por: Gisset Eugenia Orellana Cedeño

Respecto a la tabla anterior se obtiene información referente de los consumidores si recomendarían a la empresa ASOLIMBRIGE a posibles nuevos clientes, cuyos resultados son algo favorables, sin embargo, no son tan alentadores como desearía la empresa, ya que esta busca poder llegar a más personas, para que así crezca su clientela y los ingresos.

CONCLUSIONES

Gracias a todo lo anterior, podemos interpretar y analizar que es beneficioso la instalación de un programa de gestión documental, sin embargo, muchas de las personas manifiestan que el personal de la empresa ASOLIMBRIGE efectúa las funciones equivalentes a lo que el programa realiza, pero están de acuerdo en efectuar las actividades en base a la tecnología y al avance de los nuevos softwares que se implementen.

El personal encuestado manifestó en su mayoría que la situación amerita un cambio a favor del ambiente, ya que este se ve perjudicado por la utilización indiscriminada de papel en todo momento. Los trabajadores requerirán el uso de medios digitales, correo directo y huellas dactilares para pronunciarse si lo que se quiere es un respaldo de la transacción realizada en lugar de una firma en un papel. Esta se puede realizar en base a la organización adecuada de cada documento y su trámite realizado.

La necesidad es evidente, el saber implementar un mecanismo de comunicación representa un interés que involucra un proceso de adiestramiento y capacitación para orientar el manejo de las políticas del software, además de establecer un interés en la realización de actividades relacionadas al tema. La capacitación y la innovación son herramientas necesarias para impulsar la tecnología de utilizar cero papeles en las instalaciones de la empresa ASOLIMBRIGE.

RECOMENDACIONES

Es necesario que se realice un manual en donde cada individuo tenga presente cómo organizar, clasificar, rotular, foliar y guardar en cajas las carpetas para lograr archivar según los requisitos de orden establecidos por las tablas de retención documental (TRD) en donde se encuentra toda la información especificada.

Es importante tener un clima organizacional ameno, debido a que tiene e influencia en el comportamiento del equipo de trabajo, lo que permite tener un excelente desempeño laboral en las diferentes áreas, así que se debe prestar mayor atención brindándoles más capacitaciones, motivándolos y logrando una comunicación asertiva ya que las relaciones interpersonales son el componente principal para alcanzar los objetivos de la entidad aumentando su productividad.

Es recomendable que los trabajadores de la empresa ASOLIMBRIGE se capaciten en gestión documental y administración de archivo ya que es indispensable que conozcan todos los procedimientos a la hora de manejarlo teniendo en cuenta los requisitos que se establecen en la ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos).

REFERENCIAS

- Alles, M. (2018). *Comportamiento Organizacional (Nueva Edición)*.
- Chico, C. d. (2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa*.
- Gallo, P. R. (2020). *Gestión documental en las organizaciones*.
- García, G. (2018). *GESTION DE CAMBIOS ORGANIZACIONALES* .
- Hernandez P. (2017). PROCESO ADMINISTRATIVO. Lima: DEUSTO. Obtenido de [https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/reader.action?docID=3228564&query=com portamiento+organizacional](https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/reader.action?docID=3228564&query=com+portamiento+organizacional)
- Illán, J. F. (2021). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*.
- Ingrid Kummels, . C. (2020). *antropologia y archivos en la era digital* .
- López-Herranz, M. (2021). *Liderazgo Campeador* .
- Lueza, J. M. (2018). *Comunicación estratégica: diseño de la identidad*.
- Margarita Chiang, . C. (2020). *relaciones entre el clima organizacional y las sastifaccion* .
- Miguel, J. A. (2018). *la gestion y el desarrollo organizacional* .
- Millán, D. J. (2019). *liderazgo basado en la diciplina* .
- Morellà, R. C. (2021). *manuel de gestion* .
- Onraita, A. B. (2020). *el difrector del hotel y su equipo* .
- Trujillo, R. R. (2018). *Planificación Estratégica* .

ANEXOS

Encuesta aplicada a los clientes de la empresa "ASOLIMBRIGE"

✚ ¿Qué tan de satisfecho se encuentra con la atención que le brinda la empresa ASOLIMBRIGE?

- Muy satisfecho
- satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Algo satisfecho
- Nada satisfecho

✚ Respecto a la experiencia que tiene en ASOLIMBRIGE, ¿cómo calificaría el servicio que le brindan?

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- Neutral
- Poco satisfactorio
- Nada satisfactorio

✚ ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de ASOLIMBRIGE?

- Siempre
- Usualmente
- A veces
- Pocas veces
- Nunca

Babahoyo, 19 de febrero del 2022

Sr. Alfonso Felipe Orellana Monar.
Representante legal de la empresa Asolimbrige de la ciudad de Babahoyo.
En su despacho.

De mis consideraciones:

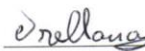
Yo: GISSET EUGENIA ORELLANA CEDEÑO con cédula de identidad 125123328-2, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Comercio, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA EMPRESA ASOLIMBRIGE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente



Gisset Eugenia Orellana Cedeño
C.I. 125123328-2



Alfonso Felipe Orellana Monar
C.I. 120132563-4
alfonorellana61@gmail.com

APROBADO



Document Information

Analyzed document	GISSET EUGENIA ORELLANA CEDEÑO- ING MARIA ALEXANDRA RODRIGEZ.docx (D131339699)
Submitted	2022-03-23T23:08:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	gorellana282@fafi.utb.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Caso miriam urkund (1).docx**

Document Caso miriam urkund (1).docx (D130891318)

Submitted by: mterrano028@fafi.utb.edu.ec

Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com



14

