



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio Carrera de Gestión
de la Información Gerencial**

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Sistema de gestión documental en la calidad de atención al usuario; en el departamento de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros del cantón Jaramijó, 2024 (Estudio de caso).

AUTORA

LÓPEZ LOOR KAREN ALEXANDRA

TUTOR

Lic. Mercy Rojas Once, Mgt. D.U.

MANTA-ECUADOR

2025 - 1

Tema

Sistema de gestión documental en la calidad de atención al usuario; en el Departamento de Control Pesquero de la Subsecretaria de Recursos Pesqueros del cantón Jaramijó, 2024 (Estudio de Caso)

 Uleam <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **LÓPEZ LOOR KAREN ALEXANDRA**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025-1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“Sistema de Gestión Documental en la Calidad de Atención al Usuario; en el Departamento de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros del Cantón Jaramijó, Año 2024”**. (Estudio de Caso)

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del Tribunal de Titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 12 de agosto de 2025

Lo certifico,



Lic. Mercy Celinda Rojas Once, Mgt. D.U.
Docente Tutor(a)

Autoría

Quien suscribe , Karen Alexandra López Loor , estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí , perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la carrera de Gestión de la Información Gerencial , certifico que soy la autora del trabajo de integración curricular bajo la modalidad estudio de caso titulado : Sistema de gestión documental en la calidad de atención al usuario; en el Departamento de Control Pesquero de la Subsecretaria de Recursos Pesqueros del cantón Jaramijó, Año 2024 (Estudio de Caso)



Karen Alexandra López Loor

1313247924

Dedicatoria

A Dios

Al creador de todas las cosas, el que siempre me dio las fuerzas para continuar mostrando quien soy y que su tiempo siempre es el más perfecto, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente en todo este camino académico.

Gracias, padre amado.

A mis padres

Roberto López y María Loor por ser ese pilar fundamental en todo lo que soy, por inculcarme grandes valores que me han acompañado en todos los aspectos de mi vida, no hay palabras suficientes para expresar mi gratitud, gracias por todo el apoyo que me han brindado esto es por ustedes y para ustedes les dedico con amor cada éxito.

A mis hijos

Isaac Alexander y José Roberto Núñez López, ustedes son mi motor de vida por quien me aferré a terminar mi carrera, han sido mi mayor motivación, mi fuente de aprendizaje de amor, de paciencia y respeto, por quien siempre me esforcé y me esfuerzo por ser cada vez mejor, para brindarle una madre de lo cual ustedes se sientan orgullosos.

A mi esposo

José Luis Núñez, quien fue mi soporte brindándome seguridad, apoyo y amor en todo momento e incluso en mis momentos de debilidad gracias por todo tu apoyo incondicional, este logro es nuestro.

A mis hermanos

Roberth y Josué por su confianza y apoyo emocional necesarios para alcanzar la culminación de esta etapa tan importante en mi vida.

Karen

Reconocimiento

Con infinita gratitud a Dios por ser mi guía en cada paso de este camino.

Gracias a mi familia y seres queridos quienes me acompañaron en este proceso, dándome fuerza y ánimo para continuar, todos y cada uno de ustedes han sido parte esencial para lograrlo.

Gracias a mis padres quienes han sabido formarme con buenos valores y cada paso de este camino lo he dado con el apoyo de sus palabras y su confianza en mí.

A mi esposo e hijos por ser una parte muy importante en todo este proceso su apoyo incondicional se convirtió en esa fuerza para no desmayar en ningún momento y poder culminar con éxito.

A mis hermanos por ser apoyo incondicional y necesario en todo momento.

A mis amigas gracias por todo este camino que hemos construido y compartido en este duro proceso, gracias por su amistad.

Gracias a mi asesora de tesis la licenciada Mercy Rojas por ser soporte y guía en el desarrollo de este proceso.

Karen

Contenido

Tema.....	2
Autoría	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento.....	6
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Antecedentes Investigativos	13
Definición del Caso de estudio.....	17
Justificación.....	19
Objetivos	21
Objetivo general.....	21
Objetivos específicos	21
Marco Conceptual	22
Gestión documental	22
Calidad de atención al usuario	23
Eficiencia operativa	23
Satisfacción al usuario	24
Marco Metodológico	25
Diseño de la investigación.....	25
Enfoque de la investigación.....	25
Métodos.....	25
Población o actores sociales.....	25
Tamaño de la muestra	26
Tipo de muestreo.....	26
Técnicas de investigación	26

Instrumentos de recolección de datos	26
Matriz de triangulación.....	27
Resultados obtenidos	30
Análisis y tabulación de resultados.....	30
Análisis general de encuesta.....	39
Conclusiones.....	41
Recomendaciones.....	42
Referencias	43
Anexos	45
Propuesta de solución	54
Introducción	54
Planteamiento del problema.....	54
Objetivo general.....	54
Objetivos específicos	55
Justificación	55
Recursos Necesarios.....	55
Plan de desarrollo	56
Resultados Esperados	57
Conclusión.....	58
Recomendación.....	59

Resumen

El análisis de este estudio de caso examina cómo la gestión de documentos impacta en la calidad del servicio de los usuarios en el Departamento de Control Pesquero de la Subsecretaría de recursos Pesqueros en Jaramijó. Actualmente la institución afronta problemas por el uso de archivos anticuados, desorganización, falta de capacitación al personal y uso muy limitado de herramientas digitales, estas deficiencias han generado retrasos en la atención, satisfacción del usuario, baja productividad y pérdida de documentos importantes.

La investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, mediante el cual se realizaron encuestas y entrevistas para la recolección de datos, tanto al personal del área como a los usuarios externos. Los resultados muestran que, si bien es cierto el trato del personal es agradable, existe una necesidad urgente de modernizar el sistema de gestión documental, migrando los archivos físicos a soluciones digitales y brindando una debida capacitación continúa.

En consideración de los resultados y del análisis de los mismos se propone una estrategia que va a ayudar a mejorar la gestión de documentos en el Departamento, la propuesta que se plantea consiste en el diseño e implantación de una guía didáctica digital mediante el cual se propone capacitar al personal en buenas prácticas de archivos y en el debido uso de herramientas tecnológica ; de tal manera que se pueda optimizar los procesos internos, reducir tiempos de respuestas a los usuarios y mejorar la calidad del servicio.

Palabras Claves: Gestión documental, calidad del usuario, capacitación al personal, métodos de archivo, herramientas digitales.

Abstract

This case study examines how document management impacts the quality of service to users in the Fisheries Control Department of the Undersecretariat of Fisheries Resources in Jaramijó. The institution currently faces problems due to outdated filing methods, disorganization, lack of staff training, and very limited use of digital tools. These deficiencies have led to delays in service delivery, poor user satisfaction, low productivity, and the loss of important documents. The research was conducted using a qualitative and quantitative approach, using surveys and interviews to collect data, both with the department's staff and external users. The results show that, while the staff's treatment is pleasant, there is an urgent need to modernize the document management system, migrating from physical files to digital solutions and providing appropriate ongoing training.

Based on the results and their analysis, a strategy is proposed to help improve records management in the Department. The proposal consists of the design and implementation of a digital teaching guide to train staff in good archiving practices and the proper use of technological tools. This will optimize internal processes, reduce user response times, and improve service quality.

Keywords: Document management, user quality, staff training, archiving methods, digital tools.

Introducción.

El sistema de gestión documental en el departamento de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros del cantón Jaramijó se refiere a la serie de procesos, instrumentos y prácticas administrativas que se establecen para manejar eficientemente los documentos vinculados con las actividades pesqueras y la atención al usuario. Este sistema tiene como objetivo garantizar que la información esté actualizada, disponible y accesible, lo cual simplifica la toma de decisiones y así mejorar la manera en que se responde a las necesidades de los usuarios.

En la actualidad, la gestión documental se ha convertido en un aspecto muy importante para la eficiencia y la efectividad de todas las instituciones públicas o privadas, especialmente en un mundo donde la información se genera y se consume a un ritmo acelerado. La transformación digital y la creciente demanda de los servicios públicos más ágiles y transparente han puesto en manifiesto la necesidad de implementar sistemas de gestión documental que faciliten el acceso a la información y mejora en la calidad del servicio o atención al cliente.

En este contexto la Subsecretaría de Recursos Pesqueros del cantón Jaramijó enfrenta desafíos de modernizar sus procedimientos administrativos, garantizando una atención más eficiente a los pesqueros, comerciantes y otros actores del sector pesquero, pues al implementar un sistema de gestión documental bien estructurada mejora significativamente la calidad de atención al usuario, ya que facilitara un acceso rápido y preciso a la información necesaria para resolver las consultas y necesidades de los clientes y de tal manera poder optimizar los tiempos de respuesta y contribuir a una mayor satisfacción del cliente, permitiendo una atención más eficiente y personalizada.

A pesar de eso, la eficacia y claridad de información son esenciales en la administración pública, ya que, al enfrentar desafíos de perfeccionamiento en sus procesos administrativos, el área de control pesquero es el responsable de regular y vigilar las actividades vinculadas, el cual cumple un rol fundamental en la atención al usuario, que comprende a pescadores, comerciantes y otros participantes del sector.

En este sentido al optimizar un sistema de administración de documentos con el objetivo de mejorar la calidad del servicio del usuario es de fundamental importancia ya que con esta estructuración y transformación digital de documentos se busca simplificar el acceso a la información y disminuir los tiempos de respuesta y aumentar la satisfacción del cliente.

Es importante mencionar que el propósito de este estudio consiste en determinar la incidencia que tiene el sistema de gestión documental en la calidad de atención al usuario en el área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros del cantón Jaramijó. Es una investigación de enfoque cualitativo y cuantitativo; la población fue el personal que labora en el área de Control Pesquero de la Subsecretaria de Recursos Pesqueros, los usuarios y el director, el tamaño de la muestra es de 10 usuarios externos y 10 profesionales que laboran en el área de control pesquero y el director. Las técnicas de investigación fueron la encuesta, entrevista y ficha de observación.

Esta investigación tuvo dos fases, las conclusiones a las que se arribaron es el aporte de esta investigadora, relacionada con la capacidad crítica luego de haber realizado un diagnóstico general a través de aplicar diversas herramientas, finalmente se presenta la propuesta para brindar solución al problema identificado.

Los resultados que se esperan conseguir, es el manejo idóneo de los documentos, la satisfacción de los usuarios atendidos, el ahorro de tiempo de quienes van por atención al área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros asentada en el cantón Jaramijó.

Antecedentes Investigativos.

El sistema de gestión documental en el departamento de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros del cantón Jaramijó es fundamental para asegurar un manejo eficiente y efectivo de la información relacionada con las actividades pesqueras y así poder brindar una buena atención a los usuarios.

Estos antecedentes investigativos están relacionados en el ámbito de la gestión documental que revelan un creciente interés por parte de académicos y profesionales en optimizar los procesos administrativos de las instituciones públicas, a continuación, se presentarán algunos de estos antecedentes:

Guevara y Rosa (2024) en el trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar el nexo que existe entre la gestión documental y el desarrollo del gobierno digital cubano, sustentado en el marco regulatorio nacional en donde se aplicó un estudio utilizando de enfoque exploratorio-descriptivo, aplicando la técnica del análisis, tuvo como resultado poder identificar las debilidades en la gestión documental tras revisar determinadas normas jurídicas en el ámbito de archivística; esta investigación, tuvo como solución proponer integrar la norma ISO 15489-1 y otras normas complementarias que pueden estar enfocadas en la gestión documental.

Por otro lado, entre las conclusiones de este estudio se destaca que las deficiencias en el marco jurídico archivístico y la falta de incorporación de estándares técnicos internacionales en normativas nacionales pueden limitar la consolidación de un vínculo efectivo entre la gestión documental y el gobierno digital, por ello se enfatiza la necesidad de garantizar la confiabilidad, autenticidad, integridad y accesibilidad de documentos. Además, con este estudio se pudo lograr resaltar la importancia de contar con datos estructurados como una herramienta clave para evitar la dispersión de información, abuso de poder y falta de transparencia entre distintos problemas.

Este estudio aporta con elementos importantes para poder implementar un sistema de gestión documental y poder mejorar la atención al cliente dentro de la institución, destacando la necesidad de garantizar la confidencialidad, autenticidad e integridad de los documentos, asegurando que la información sea precisa y accesible en el momento adecuado, por lo tanto al poder identificar las debilidades normativas se pueden proponer otras normas internacionales como son la norma ISO 15489-1 ya que esta establece bases sólidas para evitar una dispersión de información evitando errores y fomentando mayor transparencia en los procesos, lo que va a fortalecer la confianza del cliente.

Por otro lado, el estudio planteado por, Quequejana La Rosa (2022) establece como objetivo principal, analizar la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio al usuario en una empresa. Este estudio se pudo desarrollar con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, empleando un diseño descriptivo-correlacional de corte transversal no experimental y un método de análisis descriptivo e inferencial. Para poder llevar a cabo este estudio se recolectaron datos, utilizando técnicas como encuesta, aplicando un cuestionario con relación al instrumento aplicado. Los hallazgos indican que la relación que existe entre la gestión documental y la calidad de servicio al cliente es muy deficiente o regular, lo que contribuye a un nivel de calidad del servicio bajo o moderado.

Estos autores lograron identificar que la falta de capacitación del personal y la ausencia de modernización en la gestión documental lleva una carencia de formación del personal y la falta de modelos actualizados en la administración de documentos como elementos esenciales que contribuyen a este problema. Para mejorar la calidad del servicio es necesario establecer programas de capacitación y adoptar métodos contemporáneos que mejoren la administración de documentos. Esto incrementará la eficiencia en las operaciones y también potenciará la satisfacción del usuario, creando una relación más fuerte entre la compañía y sus consumidores asegurando que de esta manera el servicio sea más eficaz y gratificante.

Otro estudio realizado por Orozco (2018) tuvo como objetivo elaborar una herramienta que permita a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) parroquial de

Salinas, conocer las técnicas y métodos para organizar la documentación, optimizar el tiempo de búsqueda y ofrecer una atención ágil a los usuarios que solicitan información, el enfoque fue cualitativo y cuantitativo, porque se acudió al lugar en el que se sitúa el problema, el tipo de investigación es documental, descriptiva, propositiva; el método es analítico, inductivo, deductivo; la técnica, la encuesta y entrevista. La población encuestada tiene conocimiento de la importancia en cuanto al manejo y organización de los documentos, aunque el procedimiento que ejecutan lo realizan de forma manual, además, el GAD parroquial no cuenta con un sistema de gestión documental. Los funcionarios del GAD no otorgan mayor importancia en mejorar sus conocimientos en lo relacionado con la gestión documental; además el lugar donde reposan los documentos es pequeño y no cumple con la infraestructura adecuada para su ventilación y conservación de esta.

La investigación señala que el desinterés de los empleados en perfeccionar sus habilidades en administración de documentos, sumado a la infraestructura deficiente para el almacenaje de documentos, restringe de manera significativa la eficacia operacional del GAD. Para enfrentar estos retos, es esencial establecer programas de formación que proporcionen a los empleados las herramientas requeridas para mejorar la administración de documentos. Además, es necesario tener en cuenta la inversión en infraestructura apropiada que asegure la preservación y ventilación de los documentos.

Para conseguir un servicio más rápido y eficaz para los usuarios, es importante que el GAD parroquial de Salinas priorice la actualización de sus métodos de administración de documentos y promueva una cultura de perfeccionamiento constante entre sus empleados.

La investigación de Correa y Pamela (2023) orientadas en su investigación sobre cómo hacer una evaluación a la gestión de la calidad en los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizados (GAD) municipal del cantón Portoviejo, con el objetivo de poder medir la satisfacción de los usuarios. Para este estudio se utilizaron métodos analíticos y descriptivos, complementándolos con el trabajo de campo mediante encuestas que fueron aplicadas a los contribuyentes del municipio. Por consiguiente, los resultados obtenidos destacan que una buena atención al usuario se basa en diferentes principios como agilidad, precisión, colaboración, claridad, evidencia y privacidad.

El trabajo de investigación desarrollado por Valeriano Mero (2023) tuvo como objetivo principal poder mejorar la recuperación y almacenamiento de los documentos, atendiendo las necesidades específicas del personal de la institución. Para ello, se implementaron guías de observación y preguntas la cual dieron resultados en las que se podría destacar la importancia de la implementación de un software sencillo y fácil de usar para gestionar aquella información documental que exista dentro de la organización, ya que esta institución no cuenta con un sistema que permita organizar almacenar y recuperar documentos de manera eficiente. Las conclusiones de este estudio señalaron que la necesidad de capacitación al personal en el sistema de información fortalece sus conocimientos sobre herramientas de recuperación documental.

Con base a lo indicado, la gestión de la calidad de los servicios resulta importante para toda organización, basado en planificación, ejecución y control de la cadena de valor de sus diferentes actividades a realizar. El enfoque tiene que ser integral ayudando al aseguramiento del control de la totalidad de procesos para lograr un mejor desempeño.

Definición del Caso de estudio

El Departamento de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros se constituye en el centro de la entidad, con respecto al cuidado de las especies bioacuáticas que son sujetos de extracción, su personal se desplaza tanto en la parte artesanal, pesca industrial y trabajo en plantas procesadoras de productos del mar. Esto conlleva a la sostenibilidad del recurso pesquero, permite así que los sectores inmersos en la cadena de valor puedan ejercer sus actividades sin afectar las especies marinas y por consiguiente a las futuras generaciones. Tiene como misión, poder controlar la actividad pesquera de Jaramijó, mediante la ejecución de procesos, de seguimiento, vigilancia y fiscalización, todo esto para garantizar la protección, conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos bioacuáticos, asegurando también la calidad brindada a los usuarios.

La función que cumple el Departamento de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros es clave, porque a través de su personal desarrolla controles de la actividad pesquera ejecutando procesos para vigilar y fiscalizar, además de garantizar con su accionar la protección, conservación y aprovechamiento de manera sostenible de los recursos bioacuáticos que son posible de extraerse.

Sin embargo, esta institución enfrenta desafíos que dificulta la gestión documental en el área de control pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros del cantón Jaramijó, esta problemática se puede identificar debido a una serie de causas que alimentan este problema, algunas de estas causas son la falta de actualización de los sistemas de información, métodos de archivo obsoletos y escasez de herramientas tecnológicas modernas, lo que a su vez trae como consecuencia, la calidad del servicio que se le brinde a los clientes usuarios de la institución, ya sea buena o mala.

Por su lado, los usuarios experimentan largos tiempos de espera y frustración debido a la ineficiencia en recuperación de documento, además la institución enfrenta también una baja productividad e imagen institucional deteriorada y sobre todo dificultades para cumplir con sus objetivos operativos. Debido a todos estos efectos y consecuencias se destaca la necesidad de adoptar estrategias integrales que resuelvan las causas

inmediatamente y que se puedan abordar una mejor sostenibilidad y adaptabilidad en la gestión documental para garantizar la satisfacción del usuario.

En este contexto, los sistemas de gestión documental en la calidad de atención al usuario implican que las organizaciones se enfrenten a un entorno cada vez más competitivo, donde la calidad de la atención se ha convertido en un factor clave para el éxito. El manejo de los documentos de manera eficiente es una herramienta fundamental para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios que llegan por atención.

Esto permite tener mejor organización, acceso y recuperación de información, con lo cual los pedidos son realizados en los tiempos establecidos por quienes se acercan hasta el área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros. Algo que se traduce en atención de calidad, calidez, precisa y personalizada. Es importante recalcar que las organizaciones se centren en capacitar al personal, con la finalidad de lograr optimizar su gestión, de esa manera se crea una cultura centrada en fidelizar al cliente.

Otro punto negativo es la falta de acceso oportuno y eficiente de la información, dificultad para localizar, así como recuperar de manera oportuna la información esto ocasiona una larga espera para los usuarios mientras se buscan los documentos. Situación que no permite su actualización de forma eficaz con la consecuente dificultad de brindar respuesta inmediata.

Para dar respuesta a este problema en el marco de estudio del caso se formulan las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cómo afecta la inadecuada gestión documental en la calidad de atención a los usuarios en el Departamento de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros?
2. ¿Cuáles son las principales dificultades que presenta el personal en brindar una buena atención a los usuarios?
3. ¿Qué herramientas se podrían implementar para mejorar la gestión documental y satisfacer las necesidades del usuario en el Departamento de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros?

Justificación.

El área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros tiene la finalidad de ejercer control a la actividad pesquera, ante lo cual puede hacerlo ejecutando procesos de seguimiento, vigilancia y fiscalización, de tal manera que garantice la protección, de los recursos bioacuáticos.

Con todo lo indicado, la gestión documental se debe basar en criterios profesionales técnicos, con la intención no solo de conservarlos, y utilizarlos cuando sean necesarios para revisar datos requeridos de fechas anteriores. Ese respaldo institucional permite reconocer la importancia de los archivos, mismos garantizan la eficiencia de la gestión documental, con el consecuente beneficio para el área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros. Manta.

La Norma ISO-15489-1 establece que la información debe respaldarse a través de procedimientos, directrices, así como otro tipo de herramientas que permiten la conservación de los documentos.

Otro punto para considerar es que la institución se verá apoyada cuando se trate de tomar decisiones sustentado en documentos archivados, permitirá hacerlo en estricta observancia con los lineamientos legales. Aspecto que tiene implicaciones positivas, por cuanto se desarrollan las acciones con criterios unificados de calidad y calidez.

La importancia del presente proyecto de investigación gira en torno a la gestión documental, aspecto importante porque de ello depende la agilidad de la atención brindada a los usuarios externos. Quienes podrán argumentar la calidad del servicio brindado, además, es un indicador de la productividad.

La investigación es factible de realizar, por cuanto se dispone con los recursos tecnológicos, bibliográficos y humanos, asimismo, existe la predisposición para brindar información en la institución seleccionada, quienes desde un primer momento mostraron su aprobación de facilitar información.

Los beneficiarios directos están conformados por los usuarios externos que se acercan a solicitar los servicios brindados en el área de Control Pesquero, mientras los beneficiarios indirectos, consisten en el personal que labora en dicha área; además, la sociedad en general se verá favorecida, porque las faenas de pesca no tendrán retraso y así pueden llegar las especies bioacuáticos a ser comercializadas en los lugares destinados.

La relevancia del trabajo de investigación que se va a tomar en consideración consiste en proveer datos valiosos la cual constituyen datos significativos para todo el personal del área de Control Pesquero, para tener mejor manejo de los documentos.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la incidencia que tiene el sistema de gestión documental en la calidad de atención al usuario en el área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros. Jaramijó, 2024.

Objetivos específicos

1. Identificar de qué manera afecta la inadecuada gestión documental en la calidad de atención a los usuarios en el Departamento de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros.
2. Analizar las principales dificultades que presente el personal en brindar a los usuarios la calidad de atención que ellos merecen.
3. Diagnosticar qué herramientas podrían ser implementadas para la mejora de la gestión documental para satisfacer las necesidades del usuario en el Departamento de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros.

Marco Conceptual

El marco conceptual de este estudio es fundamentado con una serie de conceptos muy importantes para comprender la relación que puede existir entre la gestión documental y sobre la calidad de atención al usuario en el ámbito de administración pública.

La gestión documental tiene que ver con los procesos de crear, ordenar, guardar y volver a usar los documentos, mientras que la calidad del servicio trata sobre la capacidad que tiene una institución para poder cumplir con lo que necesitan y esperan los usuarios. Por eso, el presente estudio intenta ver de qué manera el uso de buenas prácticas en la gestión de documentos puede ayudar a mejorar la obtención que se da en la Subsecretaría de Recursos Pesqueros y poder lograr una administración más clara eficiente y que funcione mejor.

A continuación, se presenta conceptos relacionados a el estudio de caso:

Gestión documental

Según Nayar (2010) la Norma ISO 15489 define la gestión documental como “el área encargada de asegurar el manejo eficiente y ordenada de todos los documentos a lo largo de su ciclo, incluyendo, la creación, conservación y uso de los documentos, así como los procesos para registrar y preservar la información que reflejan las actividades y transacciones de la organización”.

Entonces, la gestión documental abarca un enfoque completo que incluye la creación, organización, almacenamiento, recuperación y eliminación de los documentos, con el fin de optimizar la administración de la información dentro de una organización, asegurando de tal manera la integridad y la confidencialidad de estos. Una gestión documental eficaz permite el acceso rápido y preciso la información requerida, elevando la calidad del servicio y aportando el éxito de la institución frente a los retos de un entorno competitivo.

Calidad de atención al usuario

La calidad de atención al cliente se entiende como la capacidad que tiene una organización para cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes, esta se evalúa por medio de varios atributos, tales como la rapidez, la eficacia, la amabilidad y la actitud para no ver problemas. Brindar un servicio de calidad nos permite lograr fidelizar a los clientes y fortalecer la reputación de la organización. La calidad de servicio al cliente hace referencia al conjunto de características y atributos que definen la efectividad y la eficacia con la que se ofrece un servicio a los clientes o usuarios.

Por otro lado, Miranda, Romero, Chiribiga y Tapia (2021) mencionan que “la calidad juega un papel muy importante en la lealtad del cliente hacia una marca, producto o servicio, lo cual es respaldado por diversos autores que destacan la relevancia de la calidad,”(p.1432), efectivamente, la calidad es un factor que determina la fidelización del cliente ya que influye directamente con su percepción y su experiencia con una marca, producto o servicio, entonces para las organizaciones garantizar la calidad en cada interacción es una estrategia importante para diferenciarse de un mercado competitivo y contribuir relaciones a largo plazo con sus consumidores.

Eficiencia operativa

Se busca optimizar los procesos de producción a través de la eficiencia operativa, desde la etapa inicial de configuración y definición de productos y/o servicios, hasta su diseño, producción y entrega del producto y/o servicio al cliente, su propósito es eliminar los desperdicios en las compañías, potenciando de esta manera la productividad, los estándares de calidad, la disminución del tiempo de entrega y la disminución de almacenes.

Para Gomstyn y Jonker (2024) mencionan que “la eficiencia operativa se refiere a la optimización de procesos y recursos empresariales con el fin de reducir los costes de explotación manteniendo o mejorando la productividad de una empresa”, entonces, esta es la capacidad de una organización para optimizar el uso de sus recursos como el tiempo dinero y, materiales y personal, con el propósito de poder reducir estos costos sin comprometer a la calidad o productividad.

Satisfacción al usuario

La atención al cliente es un indicador que muestra qué tanto se cumplen las expectativas y las necesidades de los usuarios con los servicios que se le ofrece, esta satisfacción puede evaluarse por medio de entrevistas o encuestas analizando puntos como la rapidez con la que se atiende, la claridad de la información que se ofrece y la habilidad para resolver problemas.

Según Blonton y Drew (2001) “la satisfacción refleja una respuesta del consumidor al experimentar un producto o servicio. Es una evaluación temporal que se refiere a una característica del producto o servicio, o incluso, al mismo, y genera un nivel agradable de satisfacción vinculado al consumo, el cual puede variar con el tiempo.” (p.377). Por lo tanto, es necesario mencionar que la satisfacción del consumidor se refiere a esa percepción que tiene una persona sobre si un producto o servicio cumple o supera sus expectativas, es por eso que se realiza una evaluación subjetiva y temporal que va a depender de cómo el consumidor percibe la calidad de los servicios obtenidos en su relación con lo que esperaba.

Este marco conceptual establece una base teórica fuerte para comprender los elementos que se relacionan sobre cómo afectan la gestión documental y la calidad en la atención a los usuarios dentro del área de Control Pesquero. Cada uno de estos conceptos son importantes para optimizar la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario, lo que a su vez contribuye el éxito institucional, considerando la implementación de un sistema de gestión documental o la actualización a una versión más rápida del que actualmente se realiza.

Por ende, se puede decir que la gestión documental, al ser un proceso integral que abarca desde la creación hasta la disposición de documentos, proporciona herramientas necesarias para optimizar la información y mejorar la eficiencia operativa. Al mismo tiempo, la calidad del servicio se convierte en un indicador importante para el éxito de estas, prácticas ya que una gestión documental efectiva puede facilitar el acceso a la información y potenciar la satisfacción del usuario.

Entonces, la interrelación entre estos contextos enriquece favorablemente la comprensión del fenómeno estudiado y ofrece un marco donde se pueda referenciar la implementación de mejoras significativas en la atención al usuario contribuyendo así a una sostenibilidad y efectividad dentro de las actividades que se lleven a cabo en las pesqueras de la región.

Marco Metodológico

Diseño de la investigación

Implica el conjunto de métodos y técnicas seleccionados por parte del investigador con la finalidad de ser combinados, de tal manera que el problema de investigación sea tratado de manera eficiente.

Enfoque de la investigación

En enfoque que se le dio a esta investigación fue cualitativo y cuantitativo con la finalidad de analizar de mejor forma el sistema de gestión documental aplicado en el área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, para tener una comprensión de la manera en que se desarrolla la gestión documental.

Métodos

Esta investigación se utilizaron los siguientes métodos: inductivo, deductivo, sintético, analítico, bibliográfico y estadístico.

El **inductivo** porque me permitió generar conocimientos a partir de la **observación** de hechos particulares y llegar a conclusiones o principios generales. Es decir, parte de casos específicos para formular leyes, teorías o explicaciones más amplias.

El **deductivo** lo utilicé para **explicar fenómenos** o resolver problemas aplicando principios generales a casos particulares. A diferencia del inductivo (que va de lo particular a lo general), el deductivo va de lo general a lo específico.

El analítico y sintético combina dos procesos complementarios: el análisis y la síntesis, para comprender un fenómeno de manera integral.

El método bibliográfico me permitió recopilar, analizar y sistematizar información proveniente de fuentes escritas, impresas o digitales, con el fin de fundamentar, contextualizar o sustentar un trabajo de investigación y sobre todo conocer el estado del arte, es decir, lo que se ha investigado previamente.

Población

La población estuvo compuesta por el personal que labora en el área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros del cantón Jaramijó, usuarios y directivos.

Tamaño de la muestra

En el área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros laboran aproximadamente 130 personas, entre técnicos de campo, personal de oficina y quienes realizan trabajos de rastreo satelital a las embarcaciones que salen de faena mar afuera. Para la realización de la encuesta y entrevista fueron escogidos aleatoriamente 10 usuarios, 10 funcionarios y el director del área; a los usuarios y funcionarios se les aplicó una encuesta y al director una entrevista.

Tipo de muestreo

El muestreo aplicado fue el aleatorio simple, que es el método más utilizado para obtener una muestra representativa con la finalidad de seleccionar los elementos, presenta la característica que todos los sujetos tienen igualdad de posibilidades de ser elegidos para responder.

Técnicas de investigación

Encuesta: Aplicada a 10 usuarios externos que llegan a las instalaciones del área de Control Pesquero, a quienes se entregará un formulario con las respectivas interrogantes y a 10 funcionarios del área correspondiente.

Entrevista: Realizada al director del área y la ficha de observación que se dio a través de una rúbrica.

Instrumentos de recolección de datos

Formulario de encuesta: El cual fue dirigido a los usuarios externos del área de Control Pesquero y funcionarios del área.

Formulario de entrevista: Dirigido al director del área de Control Pesquero.

Resultados Obtenidos

Matriz de triangulación

Tabla 1

Matriz de Triangulación

Pregunta	P1	P2	P3	Cita	Análisis
¿Ha experimentado retrasos por falta de documentos o información?	Sí, pocos retrasos.	Sí, algunos retrasos, pero no frecuentes.	Sí, con cierta frustración.	Mero & Jaramillo (2025) señalan que la eficiencia en la gestión documental es crucial para el desempeño organizacional, ya que los retrasos pueden afectar la productividad.	A pesar de que los retrasos no son frecuentes, existen indicios de que el proceso podría optimizarse. Las respuestas muestran que la falta de documentación o información incompleta genera frustración, lo que indica la necesidad de un sistema más ágil y organizado.
¿Qué tipo de documentos solicita en el área de Control Pesquero?	Guías de pesca y trazabilidad.	Guías de pesca y otros documentos.	Principalmente guías de pesca.	Meza & Figueroa (2021) indican que la demanda de documentos clave refleja la importancia de estos en los procesos administrativos y operativos.	La mayoría de los entrevistados solicita documentos esenciales como las guías de pesca y trazabilidad, lo que refleja la relevancia de estos documentos en las operaciones del área. Sin embargo, la solicitud de otros documentos también resalta la falta de

					centralización y organización de la información.
¿Los documentos se retiran en el área de Control Pesquero o en otra área de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros?	La mayoría de los documentos se retiran, en el área de Control Pesquero.	En su mayoría se retiran en Control Pesquero, pero a veces en otras áreas.	Principalmente en el área de Control Pesquero.	Zanfrillo (2022) menciona que al juntar los procesos en un solo lugar se aumenta la eficiencia y se acortan los tiempos de espera en la mensajería de documentos.	La falta de centralización genera confusión y pérdida de tiempo, lo que afecta negativamente la experiencia de los usuarios. Aunque la mayoría de los documentos se retiran en el área a la que corresponde, la necesidad de ir a otras áreas indica que el sistema no es totalmente eficiente.
¿Cómo considera que es el trato del personal que atiende en el área de Control Pesquero?	Es bueno, pero se nota que no hay organización.	No es bueno ni malo, es aceptable, pero podría mejorar.	Buen trato en lo general.	Igor & Plaza (2018) afirman que ofrecer un buen trato no garantiza tener una experiencia satisfactoria si está no es acompañada de eficiencia organizativa.	Aunque el personal diga que el trato es generalmente bueno, la falta de organización y los retrasos pueden afectar la calidad del servicio y por ende una desorganización de la información.
¿Considera que el personal que labora en el área de Control Pesquero debe ser capacitado en cuanto al manejo de archivos?	Sí, debe ser capacitado en gestión de archivos.	Sí, la capacitación en archivos es esencial.	Sí, la capacitación sería beneficiosa.	Pico (2022) resalta que la capacitación continua en gestión documental es fundamental para mejorar la eficiencia y la calidad en los procesos.	La mayoría de los entrevistados está de acuerdo en que la capacitación en gestión de archivos mejoraría la eficiencia. La falta de capacitación adecuada parece ser una barrera importante que impide una gestión documental más efectiva.

<p>¿Considera que la falta de organización los documentos pueden afectar la rapidez con que se le atiende?</p>	<p>Por supuesto que afecta la rapidez de la atención.</p>	<p>Si porque la desorganización hace los procesos más lentos.</p>	<p>Sí, la falta de organización afecta directamente los tiempos de atención.</p>	<p>Zanfrillo (2022) menciona que la desorganización genera retrasos, por lo tanto, afectar la eficiencia de los servicios y afecta la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>La desorganización documental, trae como consecuencia una pésima atención, lo que podría resolverse mediante un sistema más organizado y centralizado. Según los hallazgos la mayoría de los entrevistados coincide en que una mejor organización facilitaría un servicio más ágil.</p>
<p>¿Está usted satisfecho con la atención brindada en esta área? ¿Recomendaría este servicio a otros usuarios?</p>	<p>Pues no tan satisfecho ya que podría mejorar.</p>	<p>Satisfecho, pero con sugerencias de mejora.</p>	<p>Un poco satisfecho, pero deberían mejorar tiempos y organización.</p>	<p>Meza & Figueroa (2021) menciona que es importante la satisfacción del cliente, pero también lo es una debida eficiencia de los procesos.</p>	<p>Aunque la mayoría mencionan estar satisfechos, la falta de eficiencia y la organización deficiente generan áreas de mejora, lo cual es necesario recomendar el servicio, mejorar la calidad de la atención y reducir los tiempos de espera.</p>

Elaborado por: Karen López

Resultados obtenidos

Análisis y tabulación de resultados

A continuación, se muestran los resultados del análisis de encuestas realizadas al personal del área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros, donde se pudo determinar lo siguiente con respecto a la gestión documental.

Tabla 1

Plazo de entrega de documentos

Opción	Porcentaje
4 horas	27%
8 horas	35%
12 horas	23%
24 horas	11%
Más de 24 horas	4%
Total	100%

Nota. Resultados de la encuesta realizada al personal de área de control pesquero.

Ilustración 1



Nota. Este gráfico representa las respuestas del personal de área de control pesquero.

Análisis e interpretación

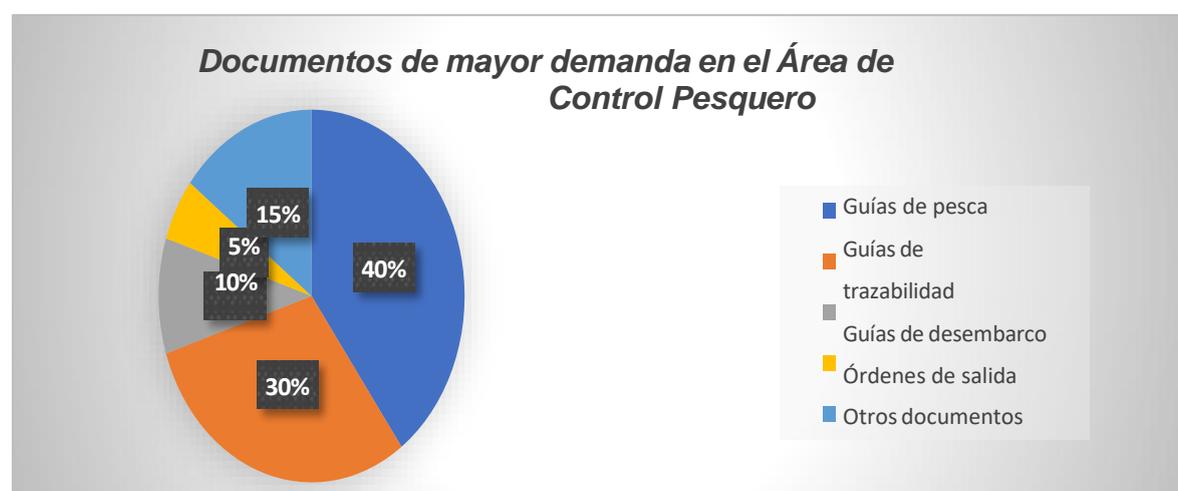
Los resultados indican que la mayor parte de los documentos solicitados se entregan en las primeras 8 horas (35%), lo que se demuestra una buena eficiencia en los tiempos de respuesta. Sin embargo, existe un 11% de los encuestados que mencionan que reciben los documentos después de más de 24 horas, esto podría señalar la necesidad de mejorar ciertos procesos de entrega para que los tiempos de espera sean más competitivos.

Tabla 2

Documentos con mayor demanda en el área de control pesquero

Opción	Porcentaje
Guías de pesca	40%
Guías de trazabilidad	3%
Guías de desembarco	10%
Órdenes de salida	5%
Otros documentos	15%
Total	100%

Nota. Resultados de la encuesta realizada al personal de área de control pesquero.

Ilustración 2

Nota. Este gráfico representa las respuestas del personal de área de control pesquero.

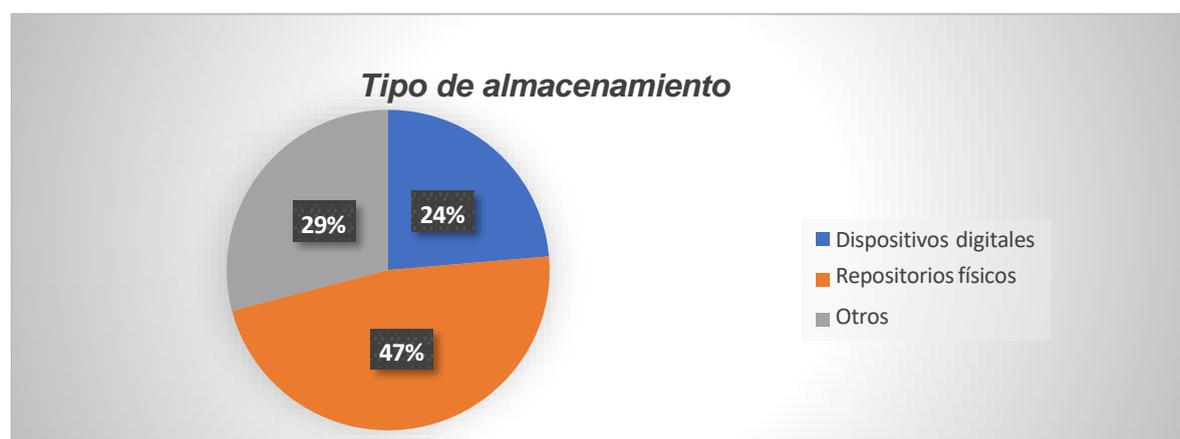
Análisis e interpretación

Se evidencia que las guías de pesca con un 40% y las guías de trazabilidad con un 30% son las más solicitadas. Sin embargo, solo el 8% que corresponde a guías de desembarco, lo que puede indicar que, aunque los tipos principales están bien definidos, existen otros documentos que también son relevantes y que requieren una atención especial para garantizar su disponibilidad.

Tabla 3*Tipo de almacenamiento*

Opción	Porcentaje
Dispositivos digitales	24%
Repositorios físicos	47%
Otros	29%
Total	100

Nota. Resultados de la encuesta realizada al personal de área de control pesquero.

Ilustración 3

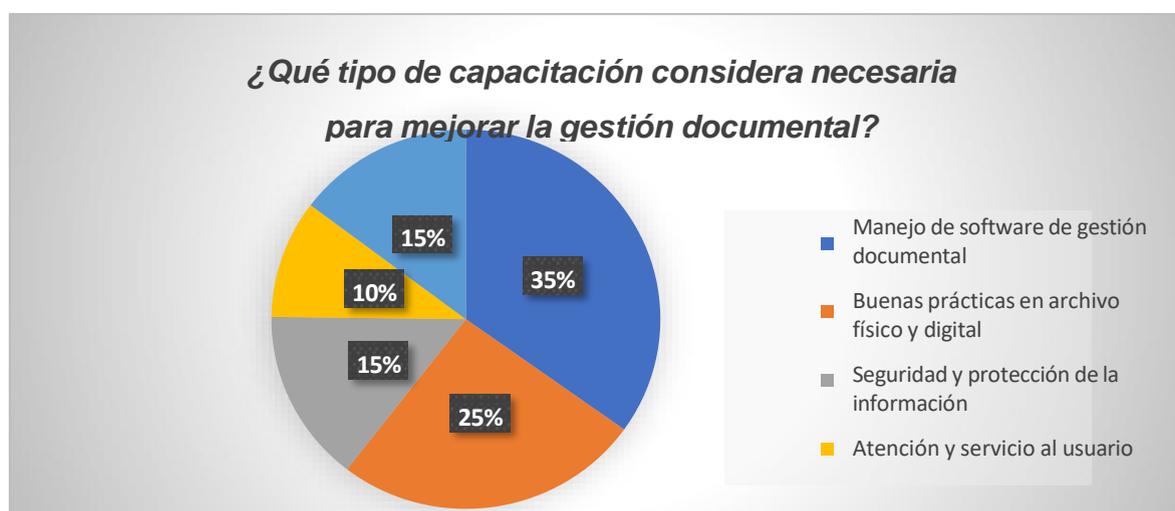
Nota. Este gráfico representa las respuestas del personal de área de control pesquero.

Análisis e interpretación

Se considera que un 47% de los archivos en el área de Control Pesquero siguen dependiendo en su mayoría de repositorios físicos, lo que sugiere una gestión documental tradicional que podría beneficiarse de una transición hacia soluciones digitales más modernas. Y solo el 24% utiliza dispositivos digitales, lo que indica que ya se están realizando esfuerzos para digitalizar los documentos, pero el alto porcentaje de archivos físicos sugiere que hay un gran potencial de mejora en cuanto a la digitalización para optimizar el acceso y la recuperación de información.

Tabla 4.*Tipo de capacitación para mejora de la gestión documental*

Opción	Porcentaje
Manejo de software de gestión documental	35%
Buenas prácticas en archivo físico y digital	25%
Seguridad y protección de la información	15%
Atención y servicio al usuario	10%
Otros	15%
Total	100%

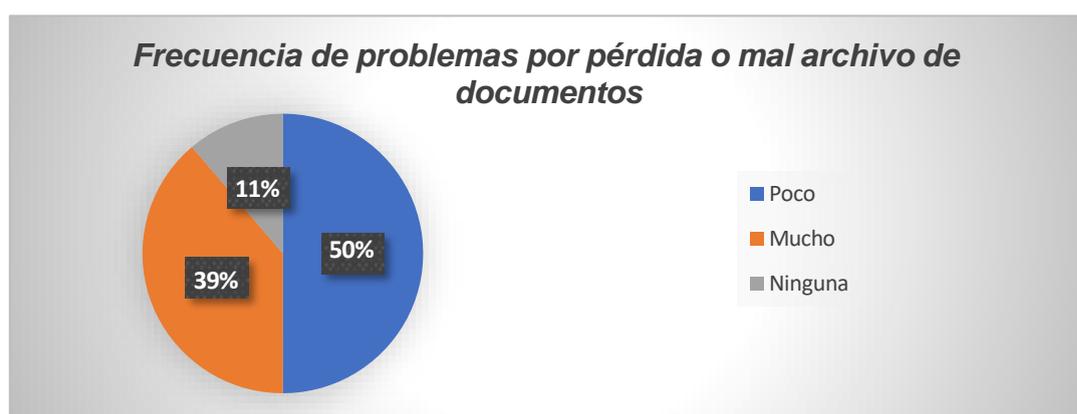
*Nota. Resultados de la encuesta realizada al personal de área de control pesquero.***Ilustración 4***Nota. Este gráfico representa las respuestas del personal de área.***Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que el uso de software para la gestión documental es hoy del 35% siendo la capacitación la más valorada para mejorar la administración, que demuestra que el personal reconoce la necesidad de herramientas tecnológicas para optimizar la organización de documentos. Además, las buenas prácticas en archivo físico y digital también son vistas como importantes con un 25%, lo cual indica que la relevancia de tener procedimientos estandarizados es importante para la gestión documental. Aun así, otras áreas como la seguridad de la información y la atención a los usuarios también fueron mencionadas mostrando que aún hay aspectos importantes que necesitan la debida atención.

Tabla 5.*Frecuencia de problemas por pérdida o mal archivo de documentos*

Opción	Porcentaje
Poco	50%
Mucho	39%
Ninguna	11%
Total	100%

Nota. Resultados de la encuesta realizada al personal de área de control pesquero.

Ilustración 5

Nota. Este gráfico representa las respuestas del personal de área de control pesquero.

Análisis e interpretación

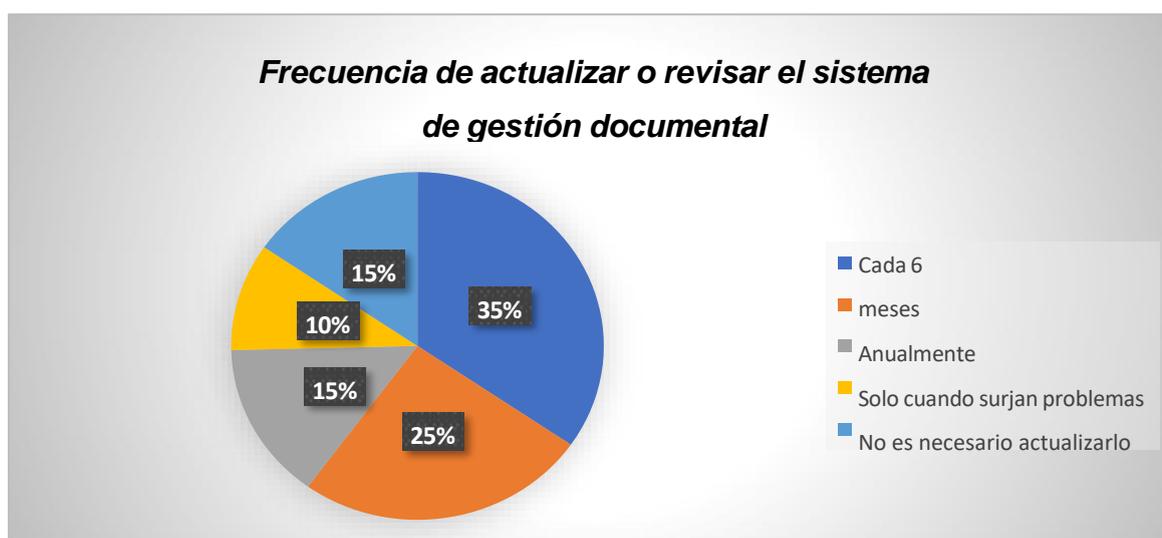
Según los resultados se evidencia que un 50% de los encuestados mencionan que se enfrenta pocos problemas por pérdida o mal archivo de documentos, lo cual es un aspecto positivo de que la gestión documental es realizada eficientemente, en la mayoría de los casos. Sin embargo, existe un 39% de menciones que enfrenta muchos problemas de este tipo, lo que revela que aún persisten desafíos en la gestión de los documentos y que es necesario implementar ciertas medidas adicionales para prevenir la pérdida y mejorar la organización documental.

Tabla 6

Frecuencia en la que se debería actualizar el sistema de gestión documental

Opción	Porcentaje
Cada 6 meses	35%
Anualmente	25%
Solo cuando surjan problemas	15%
No es necesario actualizarlo	10%
Otros	15%
Total	100%

Nota. Resultados de la encuesta realizada al personal de área de control pesquero.

Ilustración 6

Nota. Este gráfico representa las respuestas del personal de área de control pesquero.

Análisis e interpretación

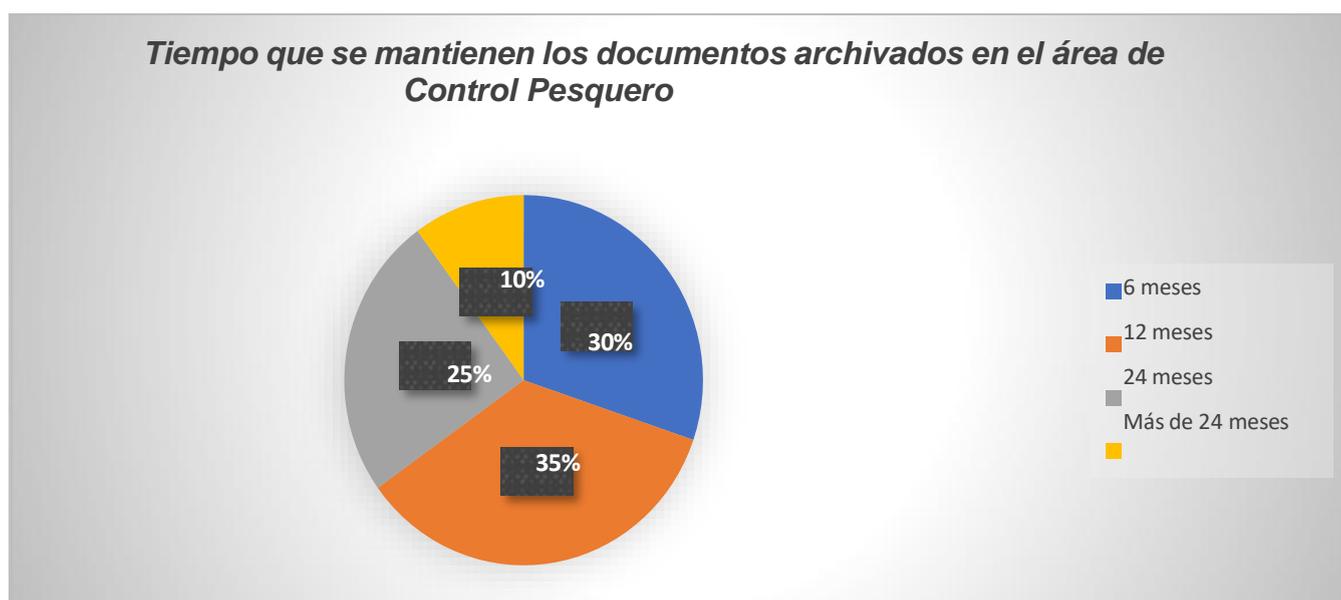
El 35% de los encuestados considera que el sistema de gestión documental debe actualizarse cada 6 meses, lo que refleja la importancia de mantener el sistema al día para evitar problemas. Así mismo, el 25% de los encuestados señalan que sugiere que la revisión anual es suficiente, mientras que un 15% opina que debe revisarse solo cuando surjan problemas. Esto indica que, aunque hay un acuerdo en la necesidad de actualizaciones periódicas, algunos consideran que no tiene que ser frecuente y que depende del problema que surja.

Tabla 7.

Tiempo que se mantienen los documentos archivados en el área

Opción	Porcentaje
6 meses	30%
12 meses	35%
24 meses	25%
Más de 24 meses	10%
Total	100%

Nota. Resultados de la encuesta realizada al personal de área de control pesquero.

Ilustración 7

Nota. Este gráfico representa las respuestas del personal de área de control pesquero.

Análisis e interpretación

Un 35% de los encuestados mencionan que los documentos se mantienen archivados durante 12 meses, lo cual es un plazo adecuado para documentos que no necesitan actualización frecuente. Sin embargo, el 30% que mencionó 6 meses y el 25% que señaló 24 meses indican que existen diferentes prácticas y que no hay un estándar claro para el tiempo de retención. El 10% que indica más de 24 meses sugiere que algunos documentos pueden permanecer archivados por más tiempo de lo necesario, lo cual podría generar una acumulación innecesaria de información.

Tabla 8.

Uso de alguna técnica o sistema para el manejo de archivos en el área

Opción	Porcentaje
Sí	60%
No	40%
Total	100%

Nota. Resultados de la encuesta realizada al personal de área de control pesquero.

Ilustración 8

Nota. Este gráfico representa las respuestas del personal de área de control pesquero.

Análisis e interpretación

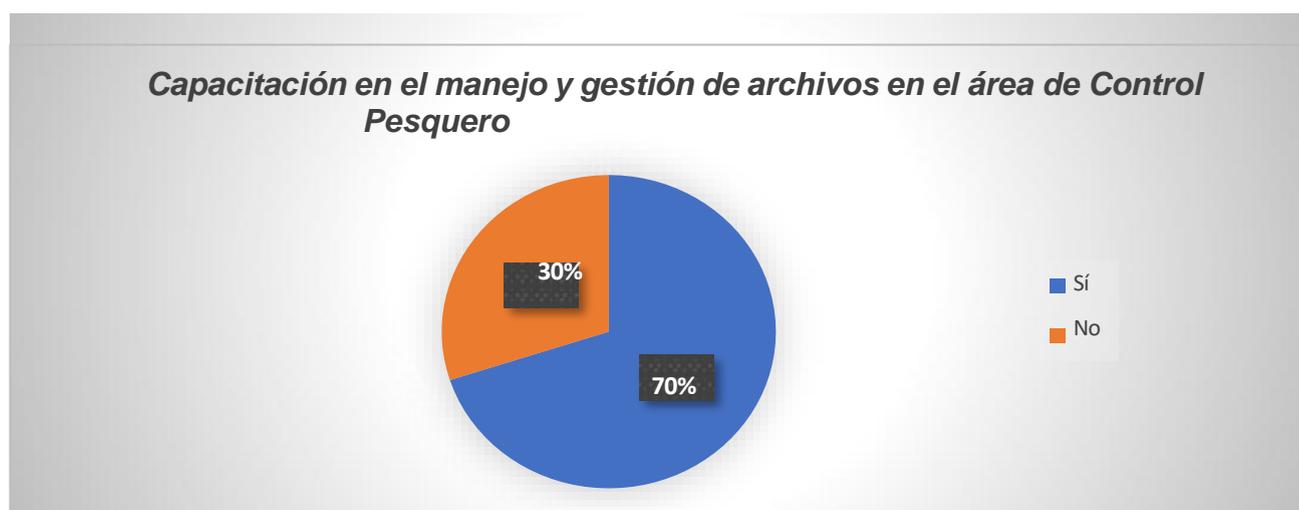
Los resultados indican que un 60% de los encuestados utilizan alguna técnica o sistema para el manejo de archivos, por lo tanto, existe un esfuerzo por parte del personal para organizar los documentos de manera más eficiente. Sin embargo, un 40% aún no hace uso de ningún sistema o técnica, lo que podría señalar una oportunidad de mejora en la implementación de herramientas para optimizar la gestión documental.

Tabla 9.

Capacitación en el manejo y gestión de archivos en el área de Control Pesquero.

Opción	Porcentajes
Sí	70%
No	30%
Total	100%

Nota. Resultados de la encuesta realizada al personal de área de control pesquero.

Ilustración 9

Nota. Este gráfico representa las respuestas del personal de área de control pesquero.

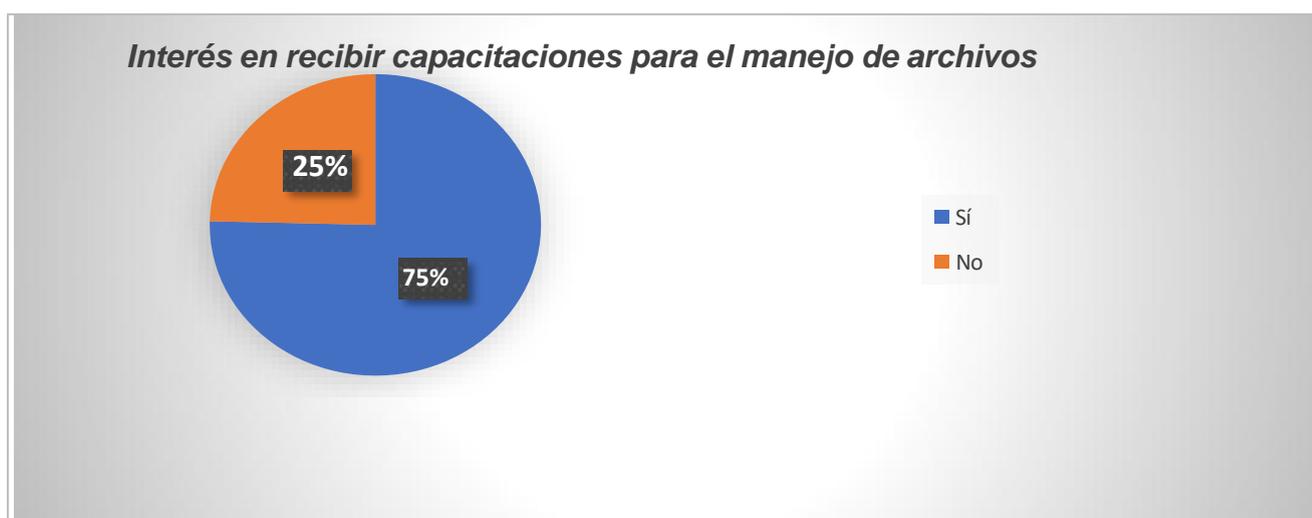
Análisis e interpretación

El 70% de los encuestados mencionan que están capacitados en el manejo y gestión de archivos, lo cual es un resultado muy positivo. Esto demuestra que la mayoría de los encuestados cuentan con conocimientos necesarios sobre cómo gestionar documentos de manera eficiente. Pero a pesar de esto, existe un 30% de los encuestados que mencionan no estar capacitados, entonces, esto señala que existe una brecha en la formación del personal, lo que podría afectar la calidad de la gestión documental en el área de Control Pesquero.

Tabla 10.*Interés en recibir capacitaciones para el manejo de archivos*

Opción	Porcentaje
Sí	75%
No	25%
Total	100%

Nota. Resultados de la encuesta realizada al personal de área de control pesquero.

Ilustración 10

Nota. Este gráfico representa las respuestas del personal de área de control pesquero.

Análisis e interpretación

Un alto porcentaje del 75% de los encuestados muestra interesados en recibir capacitaciones adicionales para el manejo de archivos, lo que indica una disposición por mejorar y optimizar las habilidades del personal en esta área. Solo el 25% no muestra interés, lo que sugiere que la mayoría de los trabajadores está comprometida con la mejora de sus competencias en gestión documental.

Análisis general de encuesta

El análisis general de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en el Área de Control Pesquero de la subsecretaría de recursos pesqueros permite observar que la gestión documental tiene buenos resultados, pero también muestran puntos que se deberían mejorar. Por ejemplo, en cuanto al tiempo en que se le entregan los documentos, la mayoría de las personas encuestadas señalan que los reciben dentro de las primeras 8 horas, lo cual es un buen tiempo de respuesta, sin embargo, hay un grupo más pequeño que mencionan que a veces tarda más de 24 horas, lo que indica que hay que mejorar esos procesos para evitar demoras.

Por otro lado, sobre los tipos de documentos más pedidos están, las guías de pesca y las de estabilización como las más solicitadas, esto demuestra su importancia en el trabajo, pero, aun así, también se piden otros tipos de documentos por eso se debe asegurar que toda la documentación esté disponible cuando se necesite. El tema de almacenaje de archivos todavía depende del uso de carpetas y papeles físicos, lo que es una oportunidad para empezar a digitalizar más los documentos y hacer más fácil el acceso y la búsqueda de la información.

El análisis también mostró que, aunque la mayoría del personal sí está capacitado en gestión de archivos, todavía hay bastantes que no usan técnicas ni sistemas adecuados para mejorar los documentos, lo cual puede hacer que el trabajo sea menos eficiente. Además, muchos están dispuestos a recibir más capacitación, lo que demuestra que es importante seguir fortaleciendo sus conocimientos.

Conclusiones

OE 1.- La mala gestión documental en el Departamento de Control Pesquero tiene un impacto negativo en la calidad de atención a los usuarios. La falta de organización y el acceso a información relevante causa retrasos en las respuestas a consultas y solicitudes, generando insatisfacción y afectando a la percepción de la efectividad del departamento.

OE 2.- Se comprobó que la mala gestión documental afecta directamente la atención al cliente causando retrasos, insatisfacción y pérdida de información. El uso excesivo de archivos físicos y la falta de estandarización y digitalización generan demoras y baja eficiencia en la entrega de documentos importantes tiempo.

Además, se detectó que el personal tiene limitaciones técnicas y poca capacitación en gestión documental. Que, aunque se muestre buena voluntad, la falta de procesos claros herramientas tecnológicas y función especializada dificultará la atención a los usuarios de manera más rápida y efectiva.

OE 3.- Se constató que existen herramientas tecnológicas y metodológicas que pueden ser adaptadas al contexto institucional. La implementación de un sistema digital de archivo, junto con una guía didáctica de uso interno que permitirá mejorar la organización documental, mejorará el acceso a la información y aumentará la calidad del servicio al usuario.

Recomendaciones

OE 1.- Capacitar al personal sobre la gestión documental y la atención al usuario.

Estas sugerencias están ligadas a los principales hallazgos y a las necesidades identificadas durante la investigación.

OE 2.- Digitalizar los archivos físicos y crear un repositorio centralizado que facilite la localización y recuperación rápida de documentos, de tal manera que reducirá los tiempos de espera y mejorará la experiencia del usuario. Además, es importante implementar capacitaciones constantes sobre la gestión documental y el uso de herramientas digitales dirigidas a todo el personal del área.

OE 3.- Implementar una guía digital desarrollada en proyectos, incluyendo la validación con los usuarios internos. También es importante actualizar periódicamente y designar un equipo responsable de supervisar su aplicación para asegurar su eficiencia a largo plazo.

Referencias

- Blonton, R., & Drew, H. (2001). Un modelo de múltiples etapas de atención al cliente, Evaluación de la calidad y el valor del servicio. *Model of Consumers*, 384.
- Correa, D., & Pamela, V. (2023). Gestión de la calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el GAD de Portoviejo. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9016106>
- Gomstyn, A., & Jonker, A. (26 de Marzo de 2024). IBM. Obtenido de inm.com
- Guevara, J., & Rosa, A. (2024). Obtenido de Scielo Brasil: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2024.e96253>
- Miranda, M., Romero, M., Chiribiga, P., & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. *Chimborazo: Revista científica Las ciencias*. doi: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2024.e96253>
- Nayar, L. (2010). La gestión documental: conceptos básicos. Argentina.
- Orozco, S. (2018). Análisis de la gestión documental e incidencia en la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquia Santa Catalina de Salinas. Ibarra.
- Quequejana La Rosa, G. (2022). Repositorio Digital Institucional. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/118827>
- Valeriano Mero, M. (2023). Propuesta de un sistema de información para la recuperación documental en la Dirección de Infraestructura Obras y Patrimonio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. *Manta, Manabí*. Obtenido de repositorio.uleam.edu.ec
- Igor, F; Plaza, C. (2018). Propuesta de mejora al sistema de gestión para el control de activos del Instituto de Fomento Pesquero, con ayuda del Balanced Scorecard (en línea). Disponible en

<https://repositoriobibliotecas.uv.cl/bitstream/uvsc/590/1/Igor%20Delgadillo%20C%20Francisca%20-%20Plaza%20Vega%2C%20Constanza.pdf>

Mero, M; Jaramillo, S. (2025). Normativas fiscales y procesos tributarios internos en las compañías atuneras de la provincia de Manabí (en línea). *Polo del Conocimiento*, 10(3):2517-2543. Disponible en <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9201>

Meza, J; Figueroa, S. (2021). La calidad del sistema de trámite documentario (Sigedoc) en Sanipes influye en la satisfacción de los usuarios (en línea). Disponible en <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/ee6ae169-e9e2-484b-80f6-c207d54299cf>

Pico, E. (2022). Historia de la industria pesquera y procesadora de atún en San Pablo de Manta-Ecuador (en línea). *s.l., s.e.* Disponible en <https://rodin.uca.es/handle/10498/28538>

Zanfrillo, A. (2022). Desarrollo de un sistema de registro electrónico para la actividad pesquera sostenible (en línea). *European Journal of Applied Business Management*, 101-112. Disponible en <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/3761/>

Anexos

Guía de observación

Número	Área Departamento de Control Pesquero	Trámite que realiza el usuario	Tiempo en que duro en recibir el documento	Año	Observación
1	X	Guía de pesca	4 HORAS	2024	Debería darse la documentación en el momento que el usuario lo desee.
2	X	Guía de trazabilidad	24 HORAS	2024	Debería ser la respuesta inmediata.
3	X	Información para realizar tramites	Información inmediata	2024	Ninguna
4	x	Información como obtener copias certificadas por perdida de documentos.	Información inmediata	2024	Ninguna
5	x	Guía de pesca	3 horas	2025	El tiempo de entrega a disminuido un poco.
6	x	Guía de trazabilidad	3 horas	2025	Ha disminuido un poco el tiempo de entrega.
7	x	Información requerida por el usuario.	Respuesta inmediata.	2025	Ninguna.
8	x	x	x	x	x
9	x	x	x	x	x
10	x	x	x	x	x

Encuesta dirigida al personal que labora en el área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros.

1. **¿Al solicitar un documento lo entregan en?**
 4 horas 8 horas 12 horas 24 horas Más de 24 horas
2. **¿Qué tipo de documentos tienen mayor demanda en el área de Control Pesquero?**
 Guías de pesca Guías de trazabilidad Guías de desembarco
 Ordenes de salida Otros documentos
3. **¿Los archivos documentales en el área de Control Pesquero en qué tipo de almacenamiento están?**
 Dispositivos digitales
 Repositorios físicos
 Otros
4. **¿Qué tipo de capacitación consideras necesaria para mejorar la gestión documental?**
 a) Manejo de software de gestión documental
 b) Buenas prácticas en archivo físico y digital
 c) Seguridad y protección de la información
 d) Atención y servicio al usuario
5. **¿Con qué frecuencia enfrenta problemas por pérdida o mal archivo de documentos?**
 Poco Mucho Ninguna
6. **¿Con qué frecuencia crees que se debería actualizar o revisar el sistema de gestión documental?**
 a) Cada 6 meses
 b) Anualmente
 c) Solo cuando surjan problemas
 d) No es necesario actualizarlo
7. **¿Cuál es el tiempo que se mantienen los documentos archivados en el área de Control Pesquero?**
 6 meses 12 meses 24 meses Más de 24 meses
8. **¿Hacen uso de alguna técnica o sistema para el manejo de archivos en el área de en el área de Control Pesquero?**
 Sí No
9. **¿El personal que labora en el área de Control Pesquero es capacitado en cuanto al manejo de archivos?**
 Sí No
10. **¿Se encuentra interesado en recibir capacitaciones para el manejo de archivos?**
 Sí No

Entrevista dirigida a los usuarios que llegan a solicitar documentación al área de Control Pesquero de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros.

- 1) **¿Ha experimentado retrasos por falta de documentos o información?**
 - o Sí
 - o No
 - o Si respondió "Sí", ¿con qué frecuencia?

- 2) **¿Qué tipo de documentos solicita en el área de Control Pesquero?**

- 3) **¿Los documentos son retirados en el área de Control Pesquero o en otra área de la Subsecretaría de Recursos Pesqueros?**

- 4) **¿De qué manera considera el trato brindado por el personal que lo atiende en el área de Control Pesquero?**

- 5) **¿Considera que al personal que labora en el área de Control Pesquero debe ser capacitado en cuanto al manejo de archivos?**

- 6) **¿Considera que la falta de organización de los documentos afecta la rapidez con que se le atiende?**
 - o 1 = Totalmente en desacuerdo
 - o 2 = En desacuerdo
 - o 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 7) **¿Alguna vez ha recibido información errónea o incompleta por falta de acceso a documentos?**
 - o Sí
 - o No
- 8) **¿En qué aspectos considera que podría mejorar el servicio que recibe?**
(Respuesta abierta)

- 9) **¿Está satisfecho con la atención brindada en esta área?**
Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
- 10) **¿Recomendaría este servicio a otros usuarios?**
 - a. Sí / No (Explique por qué)

ANEXOS DE FOTOS REALIZANDO LA ENCUESTA A LOS USUARIOS

Realizando la encuesta a uno de los usuarios en la Subsecretaría de Recursos Pesqueros.



Realizando la encuesta a uno de los usuarios en la Subsecretaría de Recursos Pesqueros.

ANEXOS DE FOTOS REALIZANDO LA ENCUESTA

Realizando la encuesta a uno de los usuarios en la Subsecretaria de Recursos Pesqueros.

ANEXOS DE FOTOS REALIZANDO LA ENTREVISTA A LOS COLABORADORES



Realizando la encuesta a uno de los trabajadores en la Subsecretaria de Recursos Pesqueros.



Realizando la encuesta a uno de los trabajadores en la Subsecretaria de Recursos Pesqueros.

ANEXOS DE FOTOS EN LA SUBSECRETARIA DE RECURSOS PESQUEROS

Fotografía en la Subsecretaría de Recursos Pesqueros.



Fotografía en la Subsecretaría de Recursos Pesqueros.



Con la licenciada Mercy Rojas Once, la compañera Roxana Rodríguez y mi persona Karen López.

Propuesta de solución
Diseño de una Guía Didáctica Digital para la
Capacitación en Gestión Documental.

Introducción

La gestión documental es un proceso muy importante para las instituciones, ya sean públicas o privadas, pueden tener organizado sus documentos y así poder buscarlos y usarlos cuando se necesitan. En el Departamento de Control Pesquero de la subsecretaría de recursos pesqueros, se ha notado que hay mucho desorden con los archivos y se pierden papeles, se tardan en atender al usuario y eso hace que todo sea más lento y poco eficiente, por eso se propone crear una guía didáctica digital que será fácil de usar y que servirá para capacitar a los funcionarios de la empresa y poder mejorar el trabajo diario con los documentos.

Planteamiento del problema

El manejo documental en el Departamento de Control Pesquero representa una gran oportunidad para potenciar la eficiencia operativa y mejorar la atención al cliente. En varias ocasiones el personal no cuenta con el conocimiento claro sobre las normativas, técnicas y herramientas tecnológicas que se deben usar para la organización y resguardo adecuado de los documentos. Esta situación permite identificar e implementar las herramientas más apropiadas, así como brindar capacitaciones con recursos que sean accesibles y acorde a la realidad del área, permitiendo así un cambio real progresivo y sostenible.

Objetivo general

Crear una guía didáctica en formato digital con la finalidad de que los funcionarios del Departamento de Control Pesquero puedan aprender y fortalecer sus conocimientos sobre cómo organizar y manejar documentos de forma correcta.

Objetivos específicos.

- Conocer el nivel de conocimiento actual de los funcionarios sobre gestión documental en los funcionarios.
- Seleccionar los contenidos claves que deberán estar dentro de la guía.
- Aplicar y validar la guía mediante una prueba piloto con un grupo de funcionarios.

Justificación

Proponer una guía digital que sirve como instrumento formativo y consultivo puede convertirse en un recurso estratégico para mejorar la gestión documental. Esta propuesta responde a la necesidad interna del departamento y contribuye a la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la satisfacción del usuario. Además, esta propuesta fortalece el cumplimiento normativo y el control de procesos, en consonancia con las políticas públicas orientadas a la modernización de la administración estatal.

Recursos Necesarios

Para la realización de esta propuesta es necesario tener en consideración los recursos necesarios que se van a utilizar dentro de la misma, lo cual se considera factible porque se puede realizar solo con recursos que ya existen o con un mínimo apoyo adicional de la empresa. A continuación, los recursos necesarios:

Recursos	Descripción
<ul style="list-style-type: none"> • Humanos 	se utilizará un equipo técnico en diseño instruccional, profesionales en la gestión documental y validadores interno.
<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos 	se necesitará computadoras software y herramientas de diseño gráfico.
<ul style="list-style-type: none"> • Materiales 	documentos institucionales, normativas internas formatos de archivos y fichas técnicas.
<ul style="list-style-type: none"> • Financieros 	un presupuesto mínimo para herramientas digitales, conexión internet, y soporte técnico.

Plan de desarrollo

Para alcanzar los objetivos propuestos y garantizar una propuesta funcional y aplicable, el proyecto se desarrollará en cinco fases sucesivas y complementarias:

Tabla del Plan de desarrollo

Fase	Temas por considerar	Descripción
1	Diagnóstico institucional del nivel de conocimiento y necesidades.	En esta fase se buscará identificar el estado actual de la gestión documental en el departamento de control pesquero, se aplicarán encuestas, entrevistas y análisis de procedimientos internos para conocer las prácticas existentes, los conocimientos previos del personal y los principales problemas o debilidades.
2	Identificar Herramientas	Con base a los resultados del diagnóstico, se procederá a investigar y seleccionar herramientas que puedan ser implementadas para mejorar la gestión documental, estas herramientas pueden ser tecnológicas como gestores documentales digitales o sistemas de codificación, o metodológicas como aplicación de normativas, buenas prácticas o procedimientos estandarizados, las cuales se evaluarán, aquellas que sean compatibles con los recursos y las capacidades de la institución.
3	Diseño Institucional de la Guía Digital	Una vez definidas las herramientas, se elaborará el diseño de la instruccional de la guía, esto incluye la organización de los módulos temáticos, la redacción de contenidos explicativos, ejemplos prácticos, actividades interactivas y elementos visuales como diagramas y vídeos explicativos, esta guía se diseñará en un formato amigable, digital y accesible, permitiendo que los funcionarios aprendan de forma autónoma y didáctica.

4	Desarrollo Digital y prueba Piloto	Una vez diseñado el contenido se procederá a la digitalización de la guía, usando plataformas, en las que se permitan integrar texto imágenes, videos y actividades, luego se aplicará una prueba piloto con un grupo representativo de funcionarios del departamento quienes utilizaran la guía y brindará retroalimentación mediante cuestionarios y entrevistas.
5	Ajustes e Implementación Final	Con base a la retroalimentación recibida, se realizarán los ajustes necesarios para mejorar la guía y finalmente se presentará la versión definida al Departamento de Control Pesquero y se propondrá su implementación formal. Adicionalmente, se elaborará un informe con recomendaciones para su aplicación continua, incluyendo sugerencias de monitoreo y actualización periódica del contenido.

Elaborado por: Karen López

Cronograma de desarrollo de propuesta.

Fases	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Diagnóstico y Análisis	X			
Identificación de Herramientas		X		
Diseño de la Guía		X		
Desarrollo y Prueba Piloto			X	
Ajustes e Implementación				X

Elaborado por: Karen López

Resultados Esperados

Con la realización de esta propuesta se espera tener una guía digital bien organizada, fácil de entender y usar por los funcionarios del Departamento de Control Pesquero, además se espera que los trabajadores puedan aprender a cómo manejar mejor los documentos, sin necesidad de ir a capacitaciones presenciales, también, lograr que la atención al usuario sea más rápida y eficiente, ya que los documentos van a estar mejor clasificados y por lo tanto se podrán obtener de manera inmediata, asimismo se espera que se fortalezca una cultura interna de organización, responsabilidad y transparencia documental.

Conclusión

La creación de esta guía didáctica digital es fundamental para capacitar a los funcionarios sobre la gestión documental, esta guía representa una gran oportunidad para mejorar los procesos internos del Departamento de Control Pesquero. Esta herramienta va a ayudar a que los trabajadores obtengan mayor conocimiento de cómo organizar, guardar y buscar documentos de manera eficiente lo que mejorará la atención al usuario y evitando pérdidas de información sumamente importante, además es preciso mencionar que esta propuesta es muy factible, ya que se puede realizar con recursos que ya existen en la institución sin tener que gastar mucho dinero, ni contratar personal externo. Se pueden usar software gratis, materiales internos y el apoyo del mismo personal para llevar a cabo las fases del proyecto. Si se aplica esta propuesta con compromiso se espera tener un impacto positivo en la forma en que se manejan los documentos y en la calidad del servicio que se le da al ciudadano.