



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

**PROYECTO DE INVESTIGACION**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESPECIALIZACIÓN ASIGNATURAS SECRETARIALES

**TEMA**

DISEÑO ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA EN LA CALIDAD DEL  
SISTEMA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN  
LA SECRETARÍA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO ELOY  
ALFARO DEL CANTÓN DURÁN EN EL AÑO 2013.

**AUTORES**

EDITH MARIANA ESPINOZA TORRES  
LUISA MARIBEL CAVIEDES GRANIZO

**TUTOR**

MSC. GIOVANNI FREIRE JARAMILLO

MARZO 2015

GUAYAQUIL - ECUADOR



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

**CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Especialización Asignaturas Secretariales.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el Tema: **“Diseño estratégico para la mejora en la calidad del sistema de atención y orientación a los usuarios en la Secretaría del Colegio Nacional Mixto Eloy Alfaro del Cantón Durán en el año 2013”**

Presentado por las egresadas Edith Espinoza Torres y Luisa Caviedes Granizo como requisito previo para la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

TUTOR

---

**Msc. Giovanni Freire Jaramillo**

## **CERTIFICADO DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Nosotras, Edith Mariana Espinoza Torres y Luisa Maribel Caviedes Granizo, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

Este proyecto de investigación se ha realizado con el propósito de que sea aplicado mediante el diseño de estrategias para la mejora en la calidad del sistema de atención y orientación a los usuarios en la Secretaría del Colegio Nacional Mixto Eloy Alfaro del Cantón Durán en el año 2013.

De la misma forma cedemos nuestros derechos de autor a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y Normativa Institucional vigente.

---

**Edith Espinoza Torres**

**C.I. 0906598065**

---

**Luisa Caviedes Granizo**

**C.I. 0913044699**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar a Dios por iluminarnos y guiarnos en este proyecto de investigación, de igual manera al apoyo, comprensión y esfuerzo de nuestras familias, que han estado a nuestro lado alentándonos a seguir hacia adelante.

A nuestro tutor la Msc. Giovanni Freire Jaramillo, por la dedicación y paciencia que ha tenido con nosotras y así mostrarnos una amplia visión de lo que nuestra carrera significa y de lo importante que es la superación personal y profesional para de esta manera aportar a nuestra sociedad y país.

Finalmente, agradecemos a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil y a sus catedráticos de la Escuela de Administración Secretarial, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Educación por sus conocimientos impartidos año a año, preocupándose por nuestra formación académica, cultural y futuro profesional.

## **AUTORAS:**

**Edith Espinoza Torres**  
**Luisa Caviedes Granizo**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos el presente proyecto de investigación principalmente a Dios porque es la fuerza activa que nos estimula a realizar nuestros objetivos, a nuestras familias por su paciencia y apoyo en todo momento, a nuestros padres por su preocupación constante y porque son nuestro ejemplo de perseverancia y responsabilidad.

## **AUTORAS:**

**Edith Espinoza Torres**

**Luisa Caviedes Granizo**

## TABLA DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación de aceptación del tutor.....	ii
Certificación de autoría y cesión de derechos.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Tabla de contenidos.....	vi
Índice de cuadros.....	x
Índice de Gráficos.....	xiii
Introducción.....	1
 <b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA A INVESTIGAR</b>	
1.1. Tema del Proyecto de Investigación.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.3. Formulación del Problema.....	6
1.4. Delimitación del Problema.....	6
1.5. Justificación de la Investigación.....	6
1.6. Objetivo General de la Investigación.....	7
1.7. Objetivos Específicos de la Investigación.....	7
1.8. Identificación de las Variables.....	7
1.9. Operacionalización de las Variables.....	8
1.10. Hipótesis.....	9
 <b>CAPÍTULO II</b>	
<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>	
2.1. Antecedentes referenciales de investigación.....	10
2.2. Marco Teórico Referencial.....	10
2.2.1. La Ética y el desempeño profesional de la Secretaria.....	10
2.2.2. Formación profesional.....	12
2.2.2.1. Carácter Profesional.....	12
2.2.2.2. Vocación.....	12

2.2.3. Elementos de la Ética.....	12
2.2.3.1. El conocimiento.....	12
2.2.3.2. La libertad.....	13
2.2.3.3. La voluntad.....	13
2.2.3.4. El deber.....	13
2.2.3.5. Los valores.....	14
2.2.4. Cualidades Humanas y Éticas de la Secretaria.....	14
2.2.4.1. Responsabilidad.....	14
2.2.4.2. Confidencialidad.....	14
2.2.4.3. Respeto.....	14
2.2.4.4. Puntualidad.....	15
2.2.5. Organización.....	15
2.2.5.1. ¿Cómo organizarse antes de empezar su día de trabajo?.....	16
2.2.6. Planificación.....	16
2.2.6.1. ¿Para qué planificar?.....	16
2.2.7. Normas para evitar la mala imagen.....	17
2.2.7.1. Imagen personal.....	17
2.2.7.2. El vestuario.....	18
2.2.7.3. El calzado.....	18
2.2.7.4. El baño diario.....	18
2.2.7.5. El peinado.....	18
2.2.7.6. Los cosméticos.....	18
2.2.8. Funciones de la Secretaria.....	19
2.2.9. La correspondencia.....	19
2.2.9.1. Rotular gavetas.....	20
2.2.9.2. Preparar las carpetas.....	20
2.2.10. Relaciones Humanas.....	20
2.2.11. Relaciones Públicas.....	20
2.2.12. Enriquecimiento del puesto.....	21
2.2.13. Calidad y Servicio.....	21
2.3.1. Formulación de Proyectos.....	21
2.3.2. Modelo de Gestión.....	22

2.3.3. Calidad del Servicio.....	23
2.3.4. Definición de Calidad.....	23
2.3.5. Importancia de la Calidad.....	23
2.3.6. Cliente.....	24
2.3.7.3. Tipos de Clientes.....	24

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Métodos de Investigación.....	25
3.1.1. Diseño de la investigación.....	25
3.1.2. Técnicas de Investigación.....	25
3.1.3. Encuesta.....	26
3.1.4. Observación.....	26
3.2. Población y Muestra.....	26
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	27
3.3.1. Primarias.....	27
3.3.2. Secundarias.....	27
3.4. Recursos, Fuentes, Cronograma y Presupuesto para la Recolección de Datos.....	27
3.4.1. Fuentes.....	27
3.4.2. Cronogramas.....	28
3.4.3. Presupuesto para recolección de datos.....	28
3.5. Tratamiento a la Información - Procesamiento y Análisis.....	29
3.6. Presentación de Resultados.....	29
3.6.1. Entrevista dirigida al personal de la Secretaría.....	30
3.6.2. Entrevista dirigida a las autoridades del colegio.....	45
3.6.3. Entrevista dirigida a los docentes del plantel.....	50
3.6.4. Entrevista dirigida a los educadores del plantel.....	57
3.6.5. Entrevista dirigida a los padres de familia.....	76

**CAPÍTULO IV****LA PROPUESTA**

4.1. Título.....	82
4.2. Justificación.....	82
4.3. Objetivo General.....	83
4.4. Objetivos Específicos.....	83
4.5. Hipótesis .....	83
4.6. Listado de Contenidos y Flujo.....	84
Conclusiones	85
Recomendaciones	85
Bibliografía	86
Anexos	

## ÍNDICE DE CUADROS

### **Entrevista dirigida al personal de la Secretaría del Colegio Nacional Mixto Eloy Alfaro del Cantón Durán**

<b>Cuadro N° 1:</b> Pregunta 1: ¿Siente un ambiente laboral propicio?.....	30
<b>Cuadro N° 2:</b> Pregunta 2: ¿Su formación profesional le apoya en el desempeño de su trabajo?.....	31 32
<b>Cuadro N° 3:</b> Pregunta 3: ¿Es fácil la comunicación con sus compañeros?.	33
<b>Cuadro N° 4:</b> Pregunta 1: ¿Existe comunicación horizontal y vertical adecuada?.....	34
<b>Cuadro N° 5:</b> Pregunta 2: ¿Sus esfuerzos personales y de desempeño se ven recompensados de alguna manera?.....	35
<b>Cuadro N° 6:</b> Pregunta 3: ¿Considera un nivel de exigencia adecuado?.....	36
<b>Cuadro N° 7:</b> Pregunta 1: ¿Conoce con dominio la visión y misión institucional?.....	37
<b>Cuadro N° 8:</b> Pregunta 2: ¿Corresponde su puesto a su experiencia laboral?.....	38
<b>Cuadro N° 9:</b> Pregunta 3: ¿Ud. Está satisfecha en su puesto de trabajo?.....	39
<b>Cuadro N° 10:</b> Pregunta 4: ¿Conoce con dominio sus deberes y derechos inherentes a su puesto de trabajo? .....	40
<b>Cuadro N° 11:</b> Pregunta 5: ¿Corresponde su puesto a su titulación académica?.....	41
<b>Cuadro N° 12:</b> Pregunta 1: ¿Considera su trabajo bien remunerado?.....	42
<b>Cuadro N° 13:</b> Pregunta 1: ¿Se interesa por conocer en forma permanente información y acciones educativas emprendidas o dispuestas por el ministro de educación y que se identifique en su rol laboral? .....	43
<b>Cuadro N° 14:</b> Pregunta 2: ¿Conoce nombres y cargos de las principales autoridades, ministros, sub-secretarios, jefe distrital correspondiente?.....	44
<b>Cuadro N° 15:</b> Pregunta 3: ¿Cuenta en su oficina con la ley de educación y el reglamento respectivo, con el manual de convivencia vigente y otros documentos legales afines a su desempeño?.....	45

### **Entrevista dirigida a las Autoridades del Colegio**

<b>Cuadro N° 16:</b> Pregunta 1: ¿Cree usted conocer el rol, funciones o tareas de la secretaria titular dentro del plantel?.....	46
<b>Cuadro N° 17:</b> Pregunta 2: ¿Conoce usted si las tareas realizadas en la secretaria del plantel, se cumplen totalmente con eficiencia y eficacia?....	47
<b>Cuadro N° 18:</b> Pregunta 3: ¿Se ha percatado que la secretaria socializa con eficiencia y eficacia sobre los servicios que brinda a la comunidad educativa del plantel?.....	48
<b>Cuadro N° 19:</b> Pregunta 4: ¿Conoce usted, que en la secretaria de la institución se brinda un trato amable y se soluciona problemáticas presentadas a su nivel?.....	49
<b>Cuadro N° 20:</b> Pregunta 5: ¿Cómo considera el desempeño del personal que labora en la secretaria de la institución?.....	50

### **Entrevista dirigida a los Docentes del Plantel**

<b>Cuadro N° 21:</b> Pregunta 1: ¿Ha observado Ud. Alguna vez, durante el periodo escolar ausencia frecuente e inadecuada atención del personal de la secretaria? .....	51
<b>Cuadro N° 22:</b> Pregunta 2: ¿Cree Ud. Que el personal de la secretaria cumple con eficiencia y eficacia labores inherentes a sus actividades?.....	52
<b>Cuadro N° 23:</b> Pregunta 3: ¿Considera pertinente que el personal de la secretaria es infidente en torno a las resoluciones adoptadas por las autoridades del plantel?.....	53
<b>Cuadro N° 24:</b> Pregunta 4: ¿Conoce Ud. Que el departamento de secretaria cuenta con tecnología de punta para el desempeño de sus funciones?.....	54
<b>Cuadro N° 25:</b> Pregunta 5: ¿Cree usted, que el personal de la secretaria mantiene comunicación vertical y horizontal con la comunidad educativa?..	55
<b>Cuadro N° 26:</b> Pregunta 6: ¿Cree Ud. Que el personal de la secretaria conoce con dominio sus deberes y derechos inherentes a sus funciones?...	56
<b>Cuadro N° 27:</b> Pregunta 7: ¿Considera Ud. Que las relaciones interpersonales entre el personal de la secretaria y la comunidad educativa del plantel son respetuosas y armoniosas, optimizando así su gestión?. ....	57

### **Entrevista dirigida a los Educandos del Plantel**

<b>Cuadro N° 28:</b> Pregunta 1: ¿Cree usted que el personal de la secretaria del plantel proporciona atención adecuada a padres de familia, maestros y estudiantes? .....	58
<b>Cuadro N° 29:</b> Pregunta 2: ¿Estima Ud. Adecuado la información y orientación a sus requerimientos que recibe por parte del personal de la secretaria del plantel?.....	59
<b>Cuadro N° 30:</b> Pregunta 3: ¿Considera Ud. Que el personal de la secretaria del plantel atiende con amabilidad, eficiencia y eficacia a los estudiantes?..	60
<b>Cuadro N° 31:</b> Pregunta 4: ¿Conoce Ud. Que el personal de secretaria del plantel cuenta con equipos y tecnología de punta?.....	61
<b>Cuadro N° 32:</b> Pregunta 5: ¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la secretaria en el servicio que brinda a la comunidad educativa?.....	62
<b>Cuadro N° 33:</b> Pregunta 6: ¿Cree usted que la infraestructura del área donde funciona la secretaria del plantel incide en la buena atención que debe brindar a la comunidad?.....	63
<b>Entrevista dirigida a los Padres de Familia</b>	
<b>Cuadro N° 34:</b> Pregunta 1: ¿El personal de la Secretaria del Plantel, está plenamente capacitado para ejercer su labor en la Institución?.....	64
<b>Cuadro N° 34:</b> Pregunta 2: ¿La atención brindada a los Padres de Familia por parte del personal de Secretaría, responde a sus requerimientos?.....	65
<b>Cuadro N° 35:</b> Pregunta 3: ¿Considera Ud. que el personal de la Secretaría del plantel atiende con amabilidad, eficiencia y eficacia a los Padres de Familia?.....	66
<b>Cuadro N° 36:</b> Pregunta 4: ¿Conoce Ud. que el personal de la Secretaría del plantel cuenta con equipos y tecnología de punta?.....	67
<b>Cuadro N° 37:</b> Pregunta 5: ¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la Secretaría en el servicio que brinda a la comunidad educativa?.....	68
<b>Cuadro N° 38:</b> Pregunta 6: ¿Cree Ud. que la infraestructura del área donde funciona la Secretaría del plantel incide en la buena atención que debe brindar a la comunidad? .....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### **Entrevista dirigida al personal de la Secretaría del Colegio Nacional**

#### **Mixto Eloy Alfaro del Cantón Durán**

<b>Gráfico N° 1:</b> Pregunta 1: ¿Siente un ambiente laboral propicio?.....	30
<b>Gráfico N° 2:</b> Pregunta 2: ¿Su formación profesional le apoya en el desempeño de su trabajo?.....	31 32
<b>Gráfico N° 3:</b> Pregunta 3: ¿Es fácil la comunicación con sus compañeros?.	33
<b>Gráfico N° 4:</b> Pregunta 1: ¿Existe comunicación horizontal y vertical adecuada?.....	34
<b>Gráfico N° 5:</b> Pregunta 2: ¿Sus esfuerzos personales y de desempeño se ven recompensados de alguna manera?.....	35
<b>Gráfico N° 6:</b> Pregunta 3: ¿Considera un nivel de exigencia adecuado?.....	36
<b>Gráfico N° 7:</b> Pregunta 1: ¿Conoce con dominio la visión y misión institucional?.....	37
<b>Gráfico N° 8:</b> Pregunta 2: ¿Corresponde su puesto a su experiencia laboral?.....	38
<b>Gráfico N° 9:</b> Pregunta 3: ¿Ud. Está satisfecha en su puesto de trabajo?.....	39
<b>Gráfico N° 10:</b> Pregunta 4: ¿Conoce con dominio sus deberes y derechos inherentes a su puesto de trabajo? .....	40
<b>Gráfico N° 11:</b> Pregunta 5: ¿Corresponde su puesto a su titulación académica?.....	41
<b>Gráfico N° 12:</b> Pregunta 1: ¿Considera su trabajo bien remunerado?.....	42
<b>Gráfico N° 13:</b> Pregunta 1: ¿Se interesa por conocer en forma permanente información y acciones educativas emprendidas o dispuestas por el ministro de educación y que se identifique en su rol laboral? .....	43
<b>Gráfico N° 14:</b> Pregunta 2: ¿Conoce nombres y cargos de las principales autoridades, ministros, sub-secretarios, jefe distrital correspondiente?.....	44
<b>Gráfico N° 15:</b> Pregunta 3: ¿Cuenta en su oficina con la ley de educación y el reglamento respectivo, con el manual de convivencia vigente y otros documentos legales afines a su desempeño?.....	45

### **Entrevista dirigida a las Autoridades del Colegio**

<b>Gráfico N° 16:</b> Pregunta 1: ¿Cree usted conocer el rol, funciones o tareas de la secretaria titular dentro del plantel?.....	46
<b>Gráfico N° 17:</b> Pregunta 2: ¿Conoce usted si las tareas realizadas en la secretaria del plantel, se cumplen totalmente con eficiencia y eficacia?....	47
<b>Gráfico N° 18:</b> Pregunta 3: ¿Se ha percatado que la secretaria socializa con eficiencia y eficacia sobre los servicios que brinda a la comunidad educativa del plantel?.....	48
<b>Gráfico N° 19:</b> Pregunta 4: ¿Conoce usted, que en la secretaria de la institución se brinda un trato amable y se soluciona problemáticas presentadas a su nivel?.....	49
<b>Gráfico N° 20:</b> Pregunta 5: ¿Cómo considera el desempeño del personal que labora en la secretaria de la institución?.....	50

### **Entrevista dirigida a los Docentes del Plantel**

<b>Gráfico N° 21:</b> Pregunta 1: ¿Ha observado Ud. Alguna vez, durante el periodo escolar ausencia frecuente e inadecuada atención del personal de la secretaria? .....	51
<b>Gráfico N° 22:</b> Pregunta 2: ¿Cree Ud. Que el personal de la secretaria cumple con eficiencia y eficacia labores inherentes a sus actividades?.....	52
<b>Gráfico N° 23:</b> Pregunta 3: ¿Considera pertinente que el personal de la secretaria es infidente en torno a las resoluciones adoptadas por las autoridades del plantel?.....	53
<b>Gráfico N° 24:</b> Pregunta 4: ¿Conoce Ud. Que el departamento de secretaria cuenta con tecnología de punta para el desempeño de sus funciones?.....	54
<b>Gráfico N° 25:</b> Pregunta 5: ¿Cree usted, que el personal de la secretaria mantiene comunicación vertical y horizontal con la comunidad educativa?..	55
<b>Gráfico N° 26:</b> Pregunta 6: ¿Cree Ud. Que el personal de la secretaria conoce con dominio sus deberes y derechos inherentes a sus funciones?...	56
<b>Gráfico N° 27:</b> Pregunta 7: ¿Considera Ud. Que las relaciones interpersonales entre el personal de la secretaria y la comunidad educativa del plantel son respetuosas y armoniosas, optimizando así su gestión?. ....	57

### **Entrevista dirigida a los Educandos del Plantel**

<b>Gráfico N° 28:</b> Pregunta 1: ¿Cree usted que el personal de la secretaria del plantel proporciona atención adecuada a padres de familia, maestros y estudiantes? .....	58
<b>Gráfico N° 29:</b> Pregunta 2: ¿Estima Ud. Adecuado la información y orientación a sus requerimientos que recibe por parte del personal de la secretaria del plantel?.....	59
<b>Gráfico N° 30:</b> Pregunta 3: ¿Considera Ud. Que el personal de la secretaria del plantel atiende con amabilidad, eficiencia y eficacia a los estudiantes?..	60
<b>Gráfico N° 31:</b> Pregunta 4: ¿Conoce Ud. Que el personal de secretaria del plantel cuenta con equipos y tecnología de punta?.....	61
<b>Gráfico N° 32:</b> Pregunta 5: ¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la secretaria en el servicio que brinda a la comunidad educativa?.....	62
<b>Gráfico N° 33:</b> Pregunta 6: ¿Cree usted que la infraestructura del área donde funciona la secretaria del plantel incide en la buena atención que debe brindar a la comunidad?.....	63
<b>Entrevista dirigida a los Padres de Familia</b>	
<b>Gráfico N° 34:</b> Pregunta 1: ¿El personal de la Secretaria del Plantel, está plenamente capacitado para ejercer su labor en la Institución?.....	64
<b>Gráfico N° 34:</b> Pregunta 2: ¿La atención brindada a los Padres de Familia por parte del personal de Secretaría, responde a sus requerimientos?.....	65
<b>Gráfico N° 35:</b> Pregunta 3: ¿Considera Ud. que el personal de la Secretaría del plantel atiende con amabilidad, eficiencia y eficacia a los Padres de Familia?.....	66
<b>Gráfico N° 36:</b> Pregunta 4: ¿Conoce Ud. que el personal de la Secretaría del plantel cuenta con equipos y tecnología de punta?.....	67
<b>Gráfico N° 37:</b> Pregunta 5: ¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la Secretaría en el servicio que brinda a la comunidad educativa?.....	68
<b>Gráfico N° 38:</b> Pregunta 6: ¿Cree Ud. que la infraestructura del área donde funciona la Secretaría del plantel incide en la buena atención que debe brindar a la comunidad? .....	69

## INTRODUCCIÓN

Con el presente trabajo investigativo se plantea la tesis titulada: **DISEÑO ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA EN LA CALIDAD DEL SISTEMA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN LA SSECRETARÍA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO ELOY ALFARO DEL CANTÓN DURÁN EN EL AÑO 2013.**

Esta investigación tiene por objeto mostrar que aplicando estrategias se puede lograr mejorar la atención y orientación a los usuarios para una mejora atención por parte del personal de la Secretaría de la institución educativa.

En el **Capítulo I:** El Problema, al analizar la atención que se brinda en la Secretaría del Colegio Nacional Mixto Eloy Alfaro del Cantón Durán, se pudo observar que no es la más adecuada. El crecimiento constante de insatisfacciones por parte de los usuarios han llevado a identificar las causas y efectos que han provocado malestar en los alumnos, padres de familia y personal docente.

Se ha logrado identificar los efectos que han creado falencia en el servicio brindado, tanto en procedimientos administrativos como en la atención a los usuarios, retrasando los procesos operativos y administrativos, evidenciando un desorden departamental

En el **Capítulo II:** Se observa la normativa ecuatoriana y las buenas prácticas que en materia de atención al cliente se debe considerar, lo que hace muy importante el contenido teórico que sustenta la presente investigación.

En el **Capítulo III:** Contiene lo relacionado a la metodología, diseño y tipo de investigación, se determina la población y muestra de objeto del estudio, luego se recolectará datos pertinentes sobre las variables involucradas, preparándose las encuestas y entrevistas a las que posteriormente se le efectuará el proceso estadístico y análisis e interpretación de datos recolectados.

En el **Capítulo IV:** Es el análisis e interpretación que proporciona resultados generados por la aplicación de técnicas; se analiza y emite criterios sobre hipótesis y resultados de las encuestas aplicadas en el proceso de investigación. Se muestra la propuesta para la solución del problema, la cual consiste en el diseño de estrategias que permitan mejorar la calidad de atención y orientación a los usuarios que acuden a la Secretaría del Colegio Nacional Mixto Eloy Alfaro en el Cantón Durán, en busca de un servicio eficiente y eficaz.

Se concluye y recomienda conforme a la información obtenida como producto de la aplicación de las técnicas de investigación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA A INVESTIGAR**

#### **1.1 Tema del Proyecto de Investigación**

Diseño estratégico para la mejora en la calidad del sistema de atención y orientación a los usuarios en la Secretaría del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán en el año 2013.

#### **1.2 Planteamiento del Problema**

Se constata una dificultad que se presenta en la Secretaría del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán en lo que respecta a la calidad en la atención y orientación a los usuarios que concurren a ella; estamos conscientes que toda institución debe proporcionar y brindar un servicio de calidad.

Los constantes reclamos y quejas, por parte de los usuarios de los servicios de la Secretaría del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán, respecto a la atención y orientación, nos ha conllevado a plantear un mejoramiento en los procesos de atención de calidad al usuario pensando en la optimización de los recursos y tiempo de atención.

En la actualidad la globalización ha logrado que la historia de los pueblos transcurra de una manera acelerada, observándose cambios e innovaciones, con mayor vigencia en aspectos científicos, tecnológicos, así como las transformaciones socioculturales originan nuevas condiciones de trabajo, las mismas que están ligadas en muchos contextos, siendo uno de ellos la oferta y la demanda de los recursos humanos, cada vez más competitivos, y eficaces.

El avance en las formas de trabajar en procura de optimización de los recursos, la velocidad en las transacciones, los ciclos de vida de los bienes y servicios son cada vez más eficientes, eficaces y efectivos en la cadena de valor productivo, por ello es importante brindar servicios de calidad, con “capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios de forma oportuna, y de calidad en el proceso de atención.

Es difícil aplicar cambios inmediatos en una institución, implementar programas de calidad total, si es que no se logra una verdadera concienciación en la cultura organizacional, de allí que el clima laboral puede ser un vínculo para el buen desempeño de la Secretaría del Plantel y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran y forma parte de esta comunidad educativa, por lo tanto, su conocimiento proporcionará retroalimentación en los procesos internos del departamento, permitiendo además introducir cambios planificados, tanto influir en las conductas de los miembros y su satisfacción, como en la estructura de la entidad.

El factor humano es determinante en las organizaciones, debido a que agrega valor en los productos y servicios de la misma, influye en la satisfacción de la productividad, puesta está relacionado con el “saber hacer”, el comportamiento de las personas, de relacionarse, de interactuar en equipo, tanto en lo técnico como el humano.

Si partimos de la hipótesis de que un mejoramiento en el clima laboral por iniciativa y acciones de los directivos, es decir, implementación de políticas prácticas, adecuadas de Recursos Humanos, redundará en una mejora continua de la organización.

En la Secretaría del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán, se hace referencia a la buena y mala calidad de servicios, pues esta institución no es la excepción, dado que se tiene que medir con un conjunto de parámetros, en los servicios que se brinda a maestros, padres de familia y estudiantes del plantel, y

que es origen de la presente investigación. A continuación se mencionan algunas de las problemáticas, entre otras: falta de útiles de oficina (hojas, carpetas), adecuación física de la Secretaría, carencia de un proceso ordenado de matriculación al inicio del año lectivo, falencias en el compromiso laboral con la institución por parte del personal de secretaria, interrupción de actividades de oficina por parte de los docentes, trámites y convalidaciones engorrosas por carecer de tecnología adecuada y al no contarse con el servicio de internet en el plantel, no se publican las calificaciones.

El crecimiento constante de insatisfacciones por parte de los usuarios del servicio de la Secretaría del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán, ha llevado a la propuesta de identificar las causas y efectos que han provocado malestar en los alumnos, padres de familia, y personal docente.

Del análisis de los procesos operativos, se han identificado los siguientes efectos principales que han creado falencia en el servicio brindado, tanto en procedimientos administrativos como atención a usuarios, retrasando los procesos operativos y entrega de listado de alumnos matriculados, observación por parte de las autoridades de los planteles y entidades educativas, desorden departamental; todo esto ha provocado molestias que afectan el buen desempeño del personal de la Secretaría del Colegio y por ende a los usuarios.

Una vez identificados los procesos y servicios que brinda la secretaria del colegio, nos ha llevado a formular las hipótesis de las causas posibles de ineficiencia que se estarían presentando por:

- Falta de manuales de organización
- Capacitación profesional
- Innovación de equipos

Lo expuesto nos llevaría a concluir que la falta de un presupuesto eficiente y oportuno estaría provocando todos los efectos mencionados anteriormente.

### **1.3 Formulación del Problema**

¿Por qué la falta de cumplimiento de procedimientos eficientes y eficaces causa dificultades en la atención y orientación a los usuarios de la Secretaría del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán en el año 2013?

### **1.4 Delimitación del Problema**

<b>Campo:</b>	Laboral
<b>Área:</b>	Administrativa
<b>Año:</b>	2013
<b>Tipo de Investigación:</b>	Social
<b>Población:</b>	Personal de Secretaría y usuarios
<b>Período de Investigación:</b>	2 meses
<b>Tema:</b>	Diseño estratégico para la mejora en la calidad del sistema de atención y orientación a los usuarios en la Secretaría del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán en el año 2013.

### **1.5 Justificación de la Investigación**

Uno de los propósitos fundamentales de toda institución de servicio, está dado en función de una eficaz y eficiente atención a los usuarios, elemento clave en la consolidación de la organización.

Al satisfacer todas las necesidades del usuario, contribuiremos a la promoción de la institución y en su crecimiento integral. De esta manera se fortalece el diseño de calidad basado en estrategias que representa una iniciativa eficaz a que la institución cuente con perfiles y recursos eficaces en el proceso de atención a los usuarios y su entorno educativo. La razón del presente instrumento es importante por cuanto significa un aporte para el Colegio Nacional Mixto Eloy Alfaro del Cantón Durán y la comunidad, que se verá beneficiada con la puesta en práctica de esta propuesta.

## **1.6 Objetivo General de la Investigación**

Analizar las causas de la deficiente atención y orientación a los usuarios que acuden a la Secretaría del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán; el diseño de un plan de calidad en la atención a los usuarios se atañe un compromiso y concientización de quienes brindamos y brinda el servicio en procura del bienestar dentro de los que hacemos la institución y de la comunidad, porque: "La excelencia en el servicio, comienza y termina en la conciencia de cada individuo".

## **1.7 Objetivos Específicos de la Investigación**

- Diagnosticar los inconvenientes y dificultades expresadas por los usuarios en la atención de los servicios que brinda la Secretaría del Colegio Nacional Mixto Eloy Alfaro del Cantón Durán.
- Analizar la problemática interna del personal que brinda atención en la Secretaría.
- Diseñar un plan de estrategias para mejorar la atención y servicio de los usuarios que acuden a realizar algún trámite a la Secretaría.
- Socializar el plan de estrategias para mejorar la atención y servicio de los usuarios que acuden a realizar algún trámite a la Secretaría de la Institución.

## **1.8 Identificación de las Variables**

Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse (Hernández, Fernández y Baptista: 2003).

Las variables son la base o materia prima de la investigación cuantitativa. Las diferentes formas de análisis de los datos recogidos o disponibles para una investigación de este tipo se refieren a variables. Tanto el problema de investigación, como los objetivos buscados se formulan con el uso de una o más variables (Briones, 2003).

En referencia a la cita expuesta, se determinan las variables del problema en estudio:

**Variable Independiente:** Diseño de estrategias

**Variable Dependiente:** Mejorar la atención y orientación

### 1.9 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<b>DISEÑO DE ESTRATEGIAS</b>	Es el análisis y evaluación de los problemas, la identificación de soluciones y la elaboración de planes de acción para el cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Efectividad</li> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Cumplimiento de tareas y normas</li> <li>✓ Capacidad de Recursos Humanos</li> </ul>	<p>Entrevistas</p> <p>Cuestionarios</p>
<b>MEJORA EN LA ATENCIÓN Y SERVICIOS</b>	Es el servicio disponible para atender consultas sobre productos y servicios, lo mismo que para resolver quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, a través de teléfono, correo electrónico y atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Medición de servicios</li> <li>✓ Medición de procesos</li> </ul>	<p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p>

## **1.10 Hipótesis**

Con el diseño de estrategias se logrará mejorar la atención y orientación a los usuarios en la Secretaría del Colegio Nacional Mixto Eloy Alfaro del Cantón Durán, año 2013.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1 Antecedentes referenciales de investigación**

La Constitución política del estado ecuatoriano en su Art. 27, “garantiza el desarrollo holístico en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia, será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional”.

En el contexto mundial se están produciendo profundos y veloces cambios que afectan las estructuras de la sociedad. Estas transformaciones tienen consecuencias muy diversas que exigen a los sistemas, la formación de profesionales altamente calificados que impulsen la reconversión productiva, la inserción en el mercado internacional y el crecimiento sostenible del país, en una perspectiva de desarrollo humano; por lo expuesto, esta investigación aporta de una u otra forma conocimientos que facilitarán el desarrollo de nuevas investigaciones sobre la mejora de atención en el servicio en la Secretaría. A continuación se hará referencia de algunos de estos trabajos.

#### **1.2. Marco Teórico Referencial**

##### **2.2.1 La Ética y el desempeño profesional de la Secretaria**

La palabra Ética viene del griego ETHOS que significa “costumbre” uso forma de conducirse, con el mismo significado tenemos la palabra latina MOS-MORIS

(moral). En concreto la ética como ciencia de la conducta tiene como fin el estudio del problema del bien y del mal y de la felicidad del hombre, con sus acciones para que se produzca el acto moral, inmoral o amoral.

El propósito de la ética es definir y dictar reglas que permitan al hombre guiar su conducta ante las exigencias que diariamente le impondrá su vida y las circunstancias que a esta conforman, por su naturaleza donde las ideas sean más comprensibles para justificar su origen y utilidad.

La ética profesional no sólo confronta problemas son relación al trabajo, sino también en su profesión, día a día con las personas que le rodean; esto hace que muchas veces cometamos errores sin darnos cuenta de que estamos pisando la línea, la moralidad y el diario vivir.

En la definición ética procura descubrir los motivos que impulsan al hombre a comportarse de una manera determinada busca un lenguaje propio de carácter prescrito y cuya expresión objetiva la encontramos en los juicios de valor que constantemente estamos realizando.

Existen reglas que marcan y rigen el desempeño de la ética profesional tanto en los hombres como en las mujeres que enfrentan problemas que de una u otra manera se podría poner en tela de duda su conducta, ya que muchos dudan hasta de su propia profesionalidad sin embargo la falta de conocimientos de procedimientos conllevan a no enmarcar un lineamiento claro y preciso del cómo, dónde y cómo hacerlo de forma eficiente, eficaz y efectiva en búsqueda del mejoramiento continuo.

- 
- CEDEÑO, Gardenia GARAY, Julia GARCIA, Glenda "Módulo de Asistencia Ejecutiva! " 21.
  - GRIJALBO "Manual de la Secretaria moderna" Volúmen 1 11
  - ZAPATA, Imelda "Manual de la Secretaria eficiente" Volúmen 1

## **2.2.2 Formación Profesional**

Un alto grado de conocimiento que se le inculca a un individuo de la sociedad, dotándolo de un interés particular en su profesional que se va a reflejar en su desempeño diario, donde se debe conocer la personalidad desde el momento del nacimiento de los “derechos y deberes” que se desarrollarán con el paso del tiempo.

### **2.2.2.1 Carácter Profesional**

El profesional sin carácter tiende a caer en la mediocridad, siendo éste el título menos deseable para personas con aspiraciones en la vida.

### **2.2.2.2 Vocación**

La vocación es algo en lo que se quiere convertir en un futuro, lo que uno quiere hacer por el resto de su vida, enlazado y determinado por los conocimientos.

## **2.2.3 Elementos de la Ética**

El hombre y la mujer no tienen otro destino más que la búsqueda del bien y la felicidad para sí mismos, los elementos de la ética son:

### **2.2.3.1 El conocimiento**

El conocimiento el hombre lleva a cabo una percepción inteligente de las cosas, está en capacidad de juzgar la bondad o la maldad de una acción, el amor a la verdad que se ha considerado en los tiempos, una virtud excelsa en contraposición con el vicio como producto de la ignorancia.

- 
- CEDEÑO, Gardenia GARAY, Julia GARCIA, Glenda “Módulo de Asistencia Ejecutiva! “ 21.
  - GRIJALBO “Manual de la Secretaria moderna” Volúmen 1 11
  - ZAPATA, Imelda “Manual de la Secretaria eficiente” Volúmen 1

### **2.2.3.2 La libertad**

Uno de los fundamentos de la ética, en efecto el individuo que conoce actúa y procede libremente a enfrentarse con hechos consumados o en proceso de concretarse con algunos casos donde somos espectadores o actores. No podemos afirmar que participamos en ellos si no asumimos con nuestra propia experiencia que lo hacemos libremente, yo construyo y me formo en libertad con todas y cada una de las acciones que hemos denominado “actos humanos”

### **2.2.3.3 La voluntad**

Facultad del hombre que le hace inclinarse hacia los valores. Los actos de voluntad para que sean objeto de la ética deben ejercer libremente sin ningún tipo de coacción interna o externa.

La voluntad, conjuntamente con la libertad y la razón es una vía que nos facilitará alcanzar la perfección hacia el cual nos impulsa nuestra naturaleza.

### **2.2.3.4 El deber**

En la actualidad del hombre adquiere obligaciones, compromisos los cuales debe satisfacer en el momento oportuno, ejercer nuestra voluntad para actuar es un deber con nosotros mismos y para con los demás miembros de la comunidad.

Respetar el código ético social-implícito, de lo contrario nuestros actos estarían en contra de un orden establecido, donde se constituye en un reto para el hombre. Si olvidamos el deber y el respeto que actúa con plena libertad, se pondría en peligro la armonía y la convivencia social u organizacional.

- 
- CEDEÑO, Gardenia GARAY, Julia GARCIA, Glenda “Módulo de Asistencia Ejecutiva! “ 21.
  - GRIJALBO “Manual de la Secretaria moderna” Volúmen 1 11
  - ZAPATA, Imelda “Manual de la Secretaria eficiente” Volúmen 1

### **2.2.3.5 Los valores**

Para captar y apreciar el valor deben estar presentes tres condiciones que es la voluntad, el intelecto y lo afectivo, estos elementos los encontraremos presentes siempre que el hombre trate de organizar su vida con la perfección particular como meta.

### **2.2.4 Cualidades Humanas y Éticas de la Secretaria**

Las cualidades de la secretaria son la descripción sucinta de la normatividad que se encuentra tanto en las leyes laborales como en los manuales de funciones y de procedimientos propios de cada institución.

#### **2.2.4.1 Responsabilidad**

Persona obligada a responder de sus propios actos

#### **2.2.4.2 Confidencialidad**

Se refiere al cuidado y resguardo de documentación encomendada a una persona, en este caso a la secretaria.

#### **2.2.4.3 Respeto**

Es la acción de velar por la dignidad y el valor de las personas, diversidad y autonomía, las diferencias individuales, la cultura, el género, etnia, religión, condición socio-económica.

- 
- CEDEÑO, Gardenia GARAY, Julia GARCIA, Glenda "Módulo de Asistencia Ejecutiva! " 21.
  - GRIJALBO "Manual de la Secretaria moderna" Volúmen 1 11
  - ZAPATA, Imelda "Manual de la Secretaria eficiente" Volúmen 1

#### **2.2.4.4 Puntualidad**

Realizar las cosas a tiempo, si se cumple esta condición de acción humana se puede decir que se es puntual.

#### **2.2.5 Organización**

Es la “coordinación y ordenamiento de los recursos y tareas de las empresas, con el fin de facilitar el logro de sus objetivos, es una función del proceso administrativo”

Para que la jornada laboral sea eficaz, sin que se pierdan horas en actividades ni se crucen los trabajos por falta de organización es prioritario distribuir todas las tareas según un orden lógico donde nos permita:

- Ahorrar tiempo y dinero
- Aumentar la productividad
- Disminuir tensiones
- Crear ambiente de trabajo agradable

Las funciones de la secretaria están íntimamente relacionadas con las tareas de la organización, no solo con respecto a su labor, sino también a las de su jefe, conocer a fondo los distintos instrumentos destinados a la planificación del trabajo como son:

- Agendas
- Despachar loa correspondencia y el correo
- Preparar reuniones
- Actualizar los archivos diariamente

---

• CEDEÑO, Gardenia GARAY, Julia GARCIA, Glenda “Módulo de Asistencia Ejecutiva! “ 21.  
• GRIJALBO “Manual de la Secretaria moderna” Volúmen 1 11  
• ZAPATA, Imelda “Manual de la Secretaria eficiente” Volúmen 1

### **2.2.5.1 ¿Cómo organizarse antes de empezar su día de trabajo?**

- Llegar cinco minutos antes de la hora de entrada
- Acudir al despacho del jefe para comprobar que todo esté en orden.
- Verificar la agenda del jefe con la de la secretaria antes de iniciar el día.
- Tener un listado de las visitas a recibir durante el día y enviarla a la recepcionista.
- Abrir el correo del jefe o superiores, leer, fecharlo y depositarlo en la bandeja de entrada del jefe.

### **2.2.6 Planificación**

Consiste en fijar el curso concreto de acción a seguirse, estableciendo los principios que orientarán la consecución de operaciones para efectuarlos y las determinaciones de tiempo y número para su realización.

#### **2.2.6.1 ¿Para qué planificar?**

- Para conocer en dónde estamos y hacia dónde vamos
- Para tener un propósito común
- Para mejorar el compromiso del personal
- Para darle importancia al trabajo
- Para conocer el alto grado de nuestro desempeño
- Para generar ideas y nuevas iniciativas

El logro de la solución se basa en la planificación, no puede ignorar el juicio profundo de los administradores competentes y experimentados que en forma interna pueden resolver problemas, pero el éxito se logra con la planificación

---

- CEDEÑO, Gardenia GARAY, Julia GARCIA, Glenda "Módulo de Asistencia Ejecutiva! " 21.
- GRIJALBO "Manual de la Secretaria moderna" Volúmen 1 11
- ZAPATA, Imelda "Manual de la Secretaria eficiente" Volúmen 1

## **2.2.7 Normas para evitar la mala imagen**

Cuando trabajamos en una empresa o institución somos representantes de la misma, y por tanto la responsabilidad es muy grande pues no somos considerados como personas independientes sino como miembros integrantes de la empresa, se debe tener en cuenta las siguientes normas:

- No comer en la oficina y mucho menos mastica chicle
- No dejar en su escritorio recipientes de líquidos que haya tomado
- No debe maquillarse ni peinarse en su sitio de trabajo
- No pintarse las uñas
- No utilizar anteojos de fantasía, ni vidrios de color
- No usar pañuelos con la cabeza, ni gorros
- Procure tener siempre el cabello arreglado
- No fumar cigarrillos en la oficina

### **2.2.7.1 Imagen personal**

Las relaciones con el público son una de las actividades más importantes en una oficina, por lo tanto es indispensable que los visitantes tengan una buena impresión del empleado y de las demás personas a quienes acuden para obtener su servicio.

Toma en cuenta que la oficina no es un lugar de distracción, ni tampoco una elegante fiesta, una manera apropiada para lucir bien en la oficina es el aseo personal y el cuidado de la ropa para lo cual debe poner mucha atención a las siguientes sugerencias:

- 
- CEDEÑO, Gardenia GARAY, Julia GARCIA, Glenda "Módulo de Asistencia Ejecutiva! " 21.
  - GRIJALBO "Manual de la Secretaria moderna" Volúmen 1 11
  - ZAPATA, Imelda "Manual de la Secretaria eficiente" Volúmen 1

### **2.2.7.2 El vestuario**

Es uno de los elementos esenciales de la apariencia, la moda es variable por naturaleza pero existen alternativas para vestir según la edad, la ocasión y la personalidad de cada una, la forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a sus compañeros.

### **2.2.7.3 El calzado**

Los zapatos deberán ser cómodos y de tacón no muy alto, procurar tener calzado de colores básicos que vayan con toda su ropa, negros, cafés y azules.

### **2.2.7.4 El baño diario**

Cuando se trabaja con otras personas en una oficina, la falta de aire crea problemas, hay que tomar precauciones como la costumbre del baño diario complementada con el uso de desodorante.

### **2.2.7.5 El peinado**

Debe ser sin exageraciones, lo más indicado es un peinado sencillo, elegante y discreto.

### **2.2.7.6 Los cosméticos**

El maquillaje debe complementar con la vestimenta, resaltar los rasgos de la cara, sin llamar la atención.

- 
- CEDEÑO, Gardenia GARAY, Julia GARCIA, Glenda "Módulo de Asistencia Ejecutiva! " 21.
  - GRIJALBO "Manual de la Secretaria moderna" Volúmen 1 11
  - ZAPATA, Imelda "Manual de la Secretaria eficiente" Volúmen 1

### **2.2.8 Funciones de la Secretaria**

La función de la secretaria en el ambiente de la oficina actual, ha evolucionado espectacularmente con la aplicación de la alta tecnología y con los cambios de actitud hacia los empleados administrativos, además de trabajar con eficiencia en las tareas de oficina, son capaces de actuar con independencia y responsabilidad. Una descripción de su cargo abarcaría probablemente las siguientes funciones:

- Leer y contestar la correspondencia de los clientes
- Investigar y reunir datos para presentar informes
- Asistir a reuniones en representación de su jefe
- Organizar conferencias y reuniones
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas
- Transcribir documentos dictados o registrados
- Organizar viajes y planificar itinerarios
- Redactar el orden del día y las actas en las reuniones
- Supervisar a los empleados
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe
- Coordinar las actividades de la oficina

### **2.2.9 La correspondencia**

La secretaria realiza un seguimiento de cada correspondencia enviada hasta tener la seguridad de que el documento ha sido recibido. La persona que maneja el archivo debe ser quien reciba y abra la correspondencia, de esta manera podrá adjuntar al documento recibido la última referencia o antecedentes de fecha anterior que trata del mismo asunto, con el fin de facilitar la respuesta a la comunicación por parte de quien recibe debe contestar.

- 
- CEDEÑO, Gardenia GARAY, Julia GARCIA, Glenda "Módulo de Asistencia Ejecutiva" " 21.
  - GRIJALBO "Manual de la Secretaria moderna" Volúmen 1 11
  - ZAPATA, Imelda "Manual de la Secretaria eficiente" Volúmen 1

### **2.2.9.1 Rotular gavetas**

Se puede identificar el contenido de las gavetas, cada una de ellas debe ser rotulada utilizando el porta índice existente en la parte delantera de cada gaveta del mueble de archivo.

### **2.2.9.2 Preparar las carpetas**

La correspondencia se guarda en las gavetas del archivador, éstas se realizarán en cartulina que se dobla de tal forma que el borde que contiene la pestaña se extienda por encima de la parte delantera de la carpeta, donde se deberá colocar los rótulos con títulos conocidos como marbetes o membretes.

### **2.2.10 Relaciones Humanas**

Tratar con otras personas es parte esencial del trabajo de una secretaria, no es preciso que alguien no agrade personalmente para mantener una buena relación de trabajo.

Las relaciones humanas son temperamentos, la necesidad del ser humano lo ha llevado a ser sociable por naturaleza por esta razón, las exigencias institucionales requiere de que la actitud de los grupos humanos influyan en su funcionamiento.

### **2.2.11 Relaciones Públicas**

Las Relaciones Públicas engloban un conjunto de acciones planificadas por un individuo o por un grupo de personas con la finalidad de crear y mejorar las relaciones públicas en general.

- 
- CEDEÑO, Gardenia GARAY, Julia GARCIA, Glenda "Módulo de Asistencia Ejecutiva! " 21.
  - GRIJALBO "Manual de la Secretaria moderna" Volúmen 1 11
  - ZAPATA, Imelda "Manual de la Secretaria eficiente" Volúmen 1

### 2.2.12 Enriquecimiento del puesto

“Los empleados tienden a preferir puestos que les den oportunidades de utilizar sus habilidades y su capacidad, que les ofrezcan una variedad de tareas, que se aliente el logro, la libertad, que ofrezca oportunidades de crecimiento y que otorguen responsabilidad, reconocimiento y retroalimentación sobre qué tan bien lo están desempeñando”

### Remuneración

“La compensación es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor”.

### 2.2.13 Calidad y Servicio



### 2.3.1 Formulación de Proyectos

Según NASSIR, SAPAG, CHAN. “Formulación de Proyectos”. Ed Mc Graw Hill  
En el estudio técnico se resuelven las interrogantes acerca de las necesidades de capital, mano de obra, recursos materiales, tecnológicos, infraestructura, ubicación, tamaño de planta y todo lo que se requiere para poner en marcha un proyecto que contribuya a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

### **2.3.2 Modelo de Gestión**

CASSINI, 2008 .- El término proviene del concepto italiano de modelo. La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo hacer referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción. También al esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja.

De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización. Por lo tanto, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad.

Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones y en el cual pretenden alcanzar sus objetivos. El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es diferente modelo de gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población.

De acuerdo con CASSINI, 2008. Durante la planeación se decide anticipadamente qué, quién, cómo, cuándo y por qué se hará el proyecto. Las tareas más importantes de la planeación son determinar que se necesitarán revisar y ajustar el plan de acuerdo con los resultados de control y coordinar actividades en grupo, de asignación y asesoramiento y proporciona la autoridad necesaria para llevar a cabo las actividades. Dentro de esta etapa se identifica, define y divide el trabajo a realizar, se agrupan y definen los puestos, se proporcionan los recursos necesarios y se asignan los grados de autoridad.

El siguiente paso es la dirección, la cual sirve para conducir el comportamiento humano hacia las metas establecidas. Aquí se comunican y explican los objetivos

a los subordinados, as asignan estándares, se entrena y guía a los subordinados para llegar a los estándares requeridos, se recompensa el rendimiento y se mantiene un ambiente motivacional. Y por último,

según CASSINI, 2008 se encuentra al control que se encarga de medir el rendimiento obtenido en relación a las metas fijadas. En caso de haber desviaciones, se determinan las causas y se corrige lo que sea necesario.

### **2.3.3 Calidad del Servicio**

Según La Fundación latinoamericana para la calidad, [www.calidad.org](http://www.calidad.org). Debido a la globalización de los mercados, actualmente los clientes se ha vuelto más exigentes, más conocedores y más complejos, dispuesto a elegir con decisión. Los gerentes reconocen que se pueden dejar de obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio de atención al cliente ha venido a ser un medio poderosos para diferenciar una empresa de sus competidores.

En la actualidad el servicio ha asumido un nuevo significado para los clientes, ya que, en él se evalúan precios, calidad y la capacidad para brindar una diferenciación distinta del producto en sí. La búsqueda de una diferenciación competitiva se ha convertido en una prioridad en la mayoría de los negocios orientados al mercado.

### **2.3.4 Definición de Calidad**

Es la medida de dimensión en que una cosa, satisface una necesidad resuelven un problema o agrega un valor para alguien.

### **2.3.5 Importancia de la Calidad**

Recientemente ha habido un deseo de utilizar medidas subjetivas como indicadores de calidad. Estas medidas son subjetivas porque enfocan la percepción y la actitud, contrariamente a un criterio más objetivo y concreto.

### 2.3.6 Cliente

Entre algunas definiciones podemos citar: Es el que utiliza un producto o servicio. Es una parte esencial de nuestro negocio. Es un ser humano con sentimientos y emociones similares a los nuestros y merece un trato respetuoso. Un cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él. Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo, es un objetivo. Un cliente nos hace un favor cuando llega, nosotros no le estamos haciendo un favor atendiéndolo. El cliente es quien paga el salario de los empleados, sin él tendríamos que cerrar las puertas.

### 2.3.7 Tipos de Clientes

Los clientes se pueden clasificar de la siguiente manera:

**Clientes Internos.-** Se refiere al que recibe o es el beneficiario de las salidas o resultados de los esfuerzos del trabajo de los procesos internos de la organización.

**Clientes Externos.-** Se refiere al que recibe o es el beneficiario del servicio o comprador de los productos de una empresa.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Métodos de Investigación**

El desarrollo de la metodología de la investigación es el enfoque de una serie de pasos que se siguen para lograr un fin específico, el presente caso contempla un diseño de una propuesta para el mejoramiento en la atención y servicio en la Secretaría del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán, año 2013; y para lograr los objetivos propuestos, se establecerá una investigación cualitativa adecuada para que el actual trabajo apoyado por encuestas y entrevistas, se proporcionará cambios en el mejoramiento de la atención y servicio de los usuarios del Plantel Educativo.

##### **3.1.1 Diseño de la investigación**

Para cumplir con los objetivos planteados y responder a las preguntas de investigación se menciona que este proyecto es de carácter descriptivo ya que señala hechos y una perspectiva real detectado en la falta de atención y orientación a los usuarios de la Secretaría del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán en el año 2013; es por ello que se aportará con un documento que plasme las debilidades y falta de estrategias en la mejora del servicio y atención a los usuarios

##### **3.1.2 Técnicas de Investigación**

Para despejar dudas se realizarán diferentes técnicas de investigación: de recolección de datos, como las encuestas, entrevistas y observación, para así

brindar un trabajo con datos ordenados y válidos que ayuden a mejorar esta situación socioeducativa que está perjudicando a la comunidad educativa del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán.

### **3.1.3 Encuesta**

Esta técnica de recolección de datos está estructurada en forma de cuestionario de preguntas, que permitirán obtener la información necesaria para profundizar en el tema investigado, como por ejemplo, el por qué no existe la orientación adecuada de los procesos y servicios que presta la institución, a la comunidad educativa del plantel?. Estas respuestas facilitarán el análisis del problema planteado.

El cuestionario será aplicado según los resultados de la muestra, que son un porcentaje de la población que se encuentra entre las edades de 15 hasta 50 años. A través de esta técnica se conocerá en detalle lo que piensan las autoridades, docentes, padres de familia y alumnos que participan desde diferentes roles, en la vida y desarrollo institucional.

### **3.1.4 Observación**

Es la acción de observar, de mirar detenidamente. De otro lado, la observación efectuada por el investigador, es el procedimiento de mirar detenidamente en amplio sentido: el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas, bajo condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios. En este sentido la observación equivale a dato, a fenómeno a hechos.

Esta técnica permite examinar conductas de un grupo social y por medio de ella se puede conocer el desenvolvimiento de los sujetos a investigarse.

## **3.2 Población y Muestra**

La población objeto de estudio está conformada por:

Se aplicará la escala de Likert, en razón de que la muestra es menos de 100.

## CUADRO DE LA POBLACIÓN

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Autoridades	3
Personal de Secretaría	3
Docentes	10
Padres de Familia	60
Alumnos	56
Total	132

Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### 3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### 3.3.1 Primarias

La entrevista y la encuesta, permitirán abordar el tema en diferentes tiempos y áreas de desempeño para de esta forma poder analizar y comparar sujetos y fenómenos sociales en distintos procedimientos y otras actividades que requieren de los servicios de la secretaria del plantel y que permitan recoger las opiniones que correspondan por parte de las autoridades, personal de la secretaría, docentes, padres de familia y alumnos.

#### 3.3.2 Secundarias

Facilitará la investigación bibliográfica y de internet y de documentos que reposan en los archivos de la institución.

### 3.4 Recursos, Fuentes, Cronograma y Presupuesto para la Recolección de Datos.

#### 3.4.1 Fuentes

Fuentes de información son los diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento. Conocer,

distinguir y seleccionar las fuentes de información adecuadas para el trabajo que se está realizando parte del proceso de investigación y aporte al desarrollo del mismo.

### 3.4.2 Cronograma

Son las etapas o acciones, que muestran la duración del proceso de investigación. Actividades en las que se encuentra el proceso de investigación, para el control del desarrollo y/o evaluación correspondiente.

### 3.4.3. Presupuesto para recolección de datos

CONCEPTO	COSTO \$
SERVICIO DE INTERNET	20.00
IMPRESIONES	80.00
COPIAS	50.00
SERVICIO TELEFÓNICO	20.00
MATERIAL DE OFICINA	53.00
HONORARIOS PROFESIONALES	200.00
MANUAL BIBLIOGRAFICO	25.00
VARIOS	150.00
<b>TOTAL</b>	<b>598.00</b>

### **3.5 Tratamiento a la Información - Procesamiento y Análisis**

El tratamiento de la información es un momento del proceso en el que fundamentalmente se realiza preguntas y se obtiene respuestas que se hacen otros; deben constar los siguientes pasos:

- 1) Identificar la pregunta o preguntas que se quiere responder,
- 2) Seleccionar la información requerida (los indicadores y otros datos explicativos,
- 3) Asegurar la calidad de los datos disponibles,
- 4) Establecer interrelaciones entre los datos,
- 5) Interpretar los datos, conclusiones generalizables a partir de los datos analizados.
- 6) Formular recomendaciones.

### **3.6 Presentación de Resultados**

Utilizando contenidos desarrollados en el presente trabajo, se realizara la presentación de resultados obtenidos en esta investigación, procurando contar con un apoyo visual, objetivo y claro, que se identifique con el objetivo del proyecto.

### 3.6.1 Entrevista dirigida al personal de la Secretaría del Colegio Nacional Mixto Eloy Alfaro del Cantón Durán

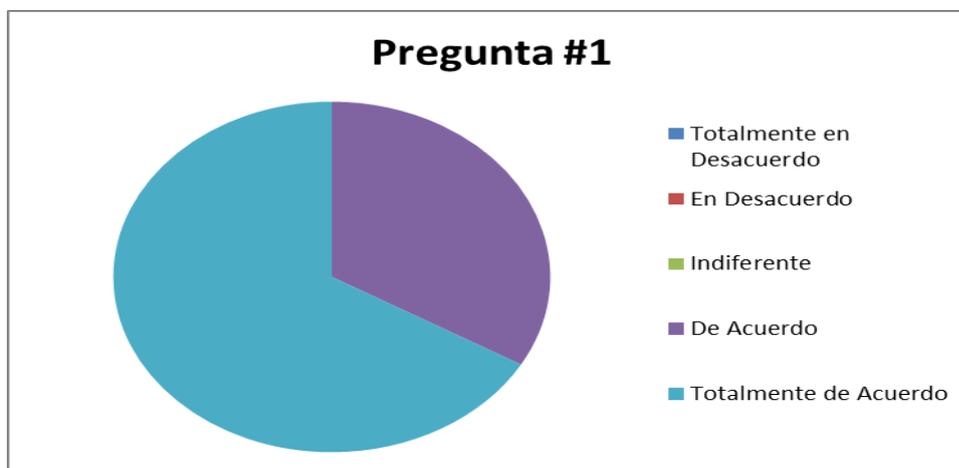
#### 1.- Integración Social

**Pregunta # 1:** ¿Siente un ambiente laboral propicio?

**CUADRO N° 1**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De Acuerdo	1	33.33%
Totalmente de Acuerdo	2	66.67%

**GRÁFICO N° 1**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

#### **Análisis**

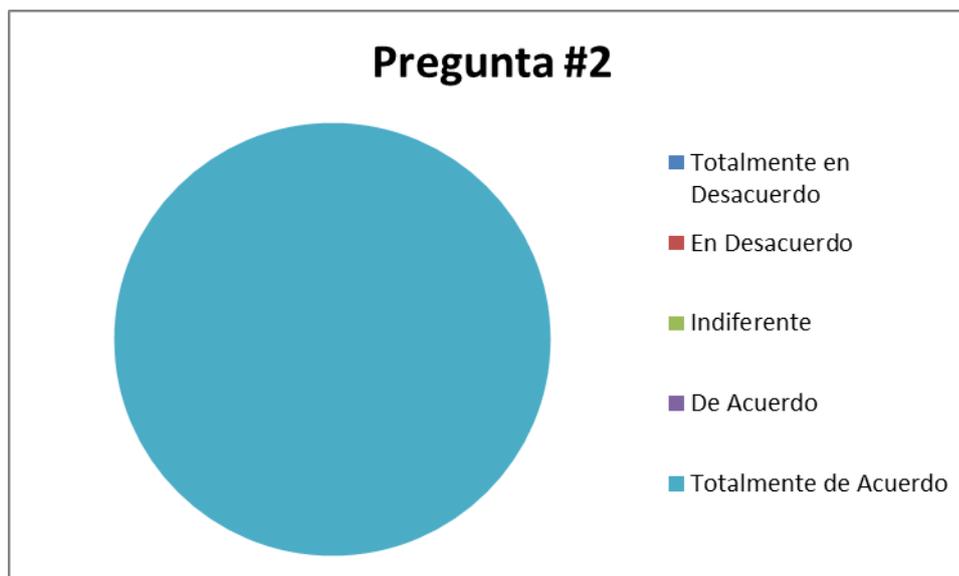
De las tres personas encuestadas, 2 de las tres personas indicaron estar totalmente de acuerdo con respecto al ambiente laboral, mientras que una persona estuvo de acuerdo con respecto a la pregunta previamente formulada.

**Pregunta # 2:** ¿Su formación profesional le apoya en el desempeño de su trabajo?

**CUADRO N° 2**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	100%

**GRÁFICO N° 2**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

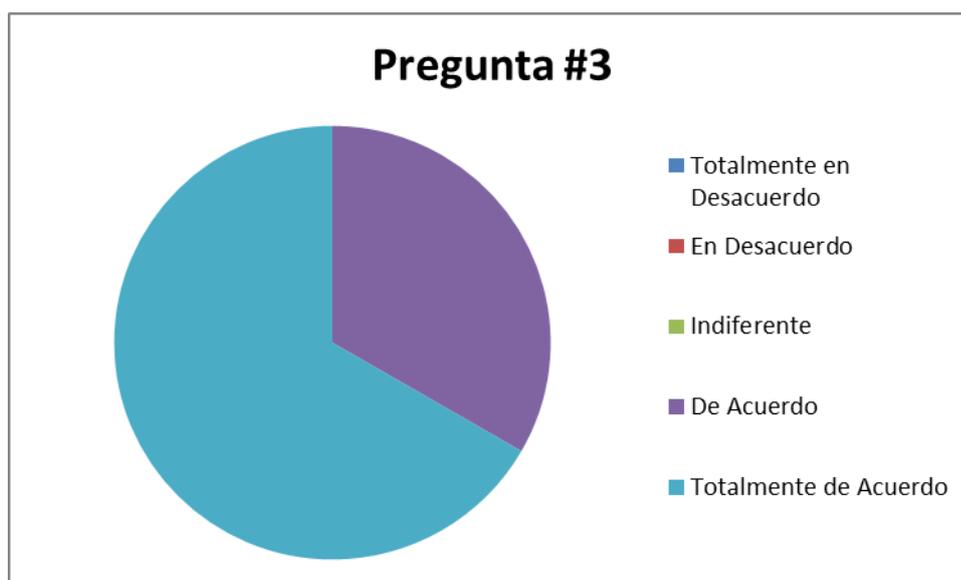
Las tres personas indicaron estar totalmente de acuerdo con respecto a su formación profesional forma parte de una de las características para el desempeño en el trabajo.

**Pregunta # 3:** ¿Es fácil la comunicación con sus compañeros?

**CUADRO N° 3**

Categoría	Numero de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	1	33.33%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	2	66.67%

**GRÁFICO N° 3**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

Dos de las tres personas están totalmente de acuerdo en que la comunicación entre los compañeros es fácil mientras que una persona está de acuerdo.

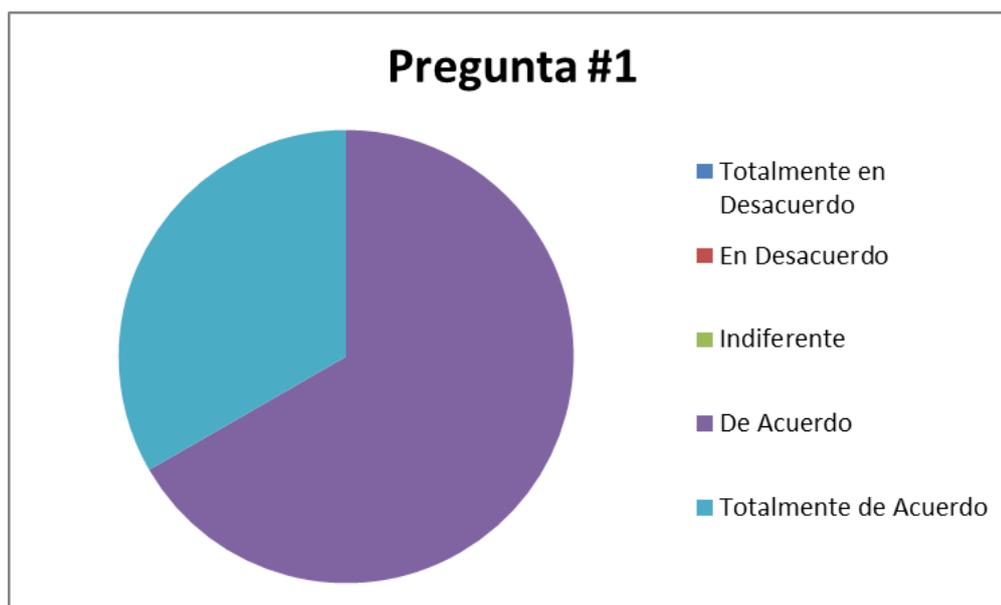
## 2.- Sobre sus Superiores

**Pregunta # 1:** ¿Existe comunicación horizontal y vertical adecuada?

**CUADRO N° 4**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	2	66.67%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	33.33%

**GRÁFICO N° 4**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

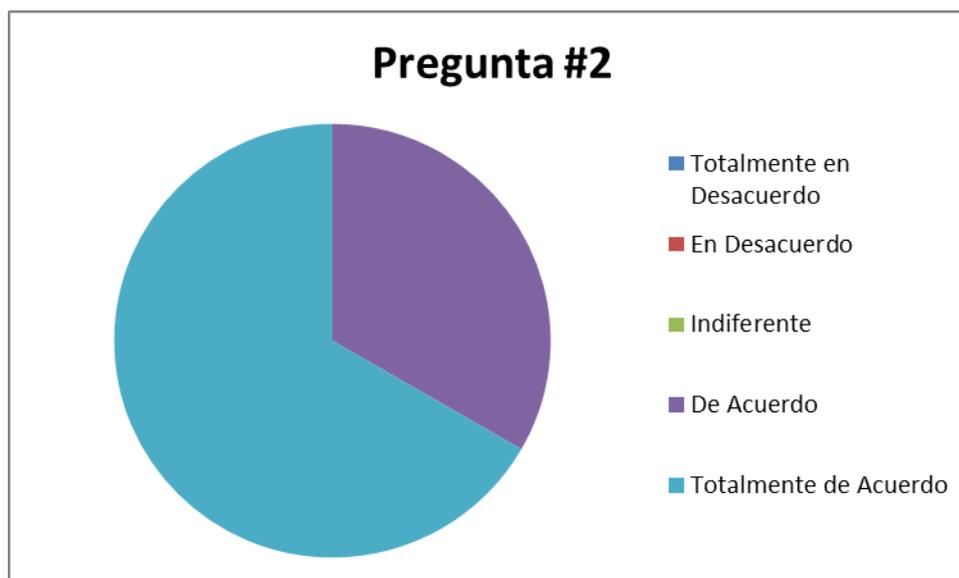
La respuesta que se obtuvo a la pregunta fue que dos de los encuestados están de acuerdo mientras que una persona manifestó estar totalmente de acuerdo.

**Pregunta # 2:** ¿Sus esfuerzos personales y de desempeño se ven recompensados de alguna manera?

**CUADRO N° 5**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	1	33.33%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	2	66.67%

**GRÁFICO N° 5**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

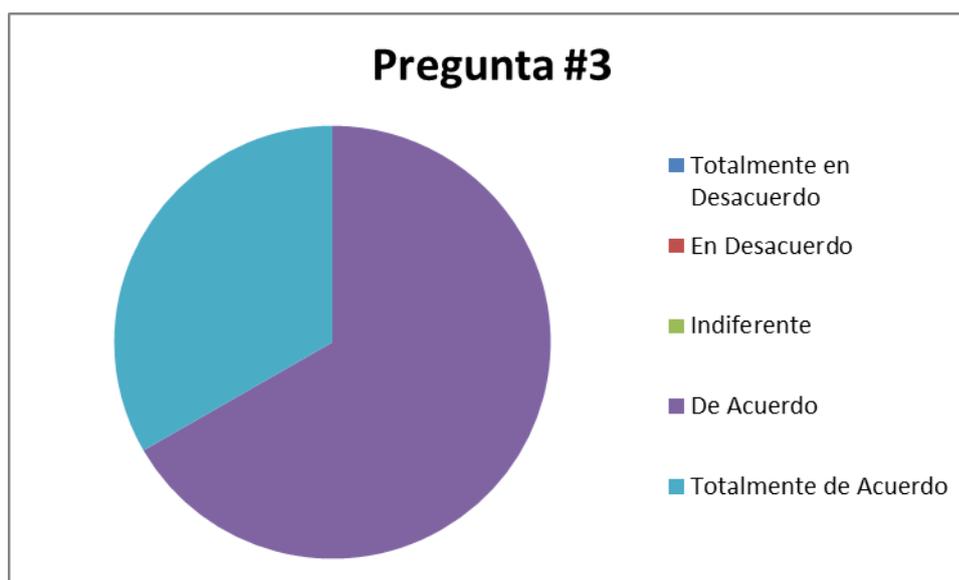
Se pudo apreciar que dos de las tres personas están totalmente de acuerdo al sentirse remunerados de alguna manera sobre su esfuerzo personal y de desempeño mientras que una persona está de acuerdo con respecto a lo preguntado.

**Pregunta # 3:** ¿Considera un nivel de exigencia adecuado?

**CUADRO N° 6**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	2	66.67%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	33.33%

**GRÁFICO N° 6**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

Dos encuestados están de acuerdo con el nivel de exigencia que se pide mientras que una persona está totalmente de acuerdo con respecto a la exigencia que los superiores les piden.

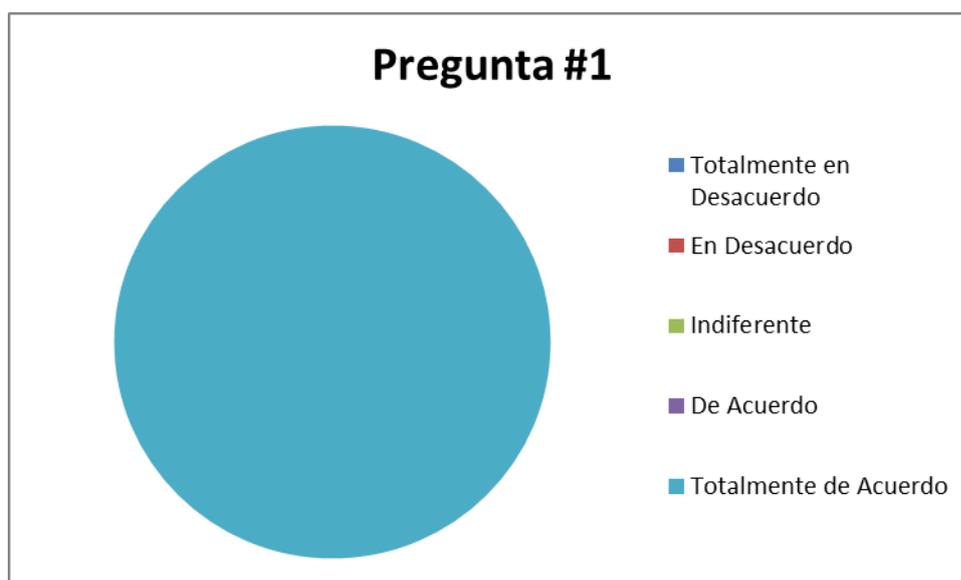
## Sobre el Puesto de Trabajo

**Pregunta # 1:** ¿Conoce con dominio la visión y misión institucional?

**CUADRO N° 7**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	100%

**GRÁFICO N° 7**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

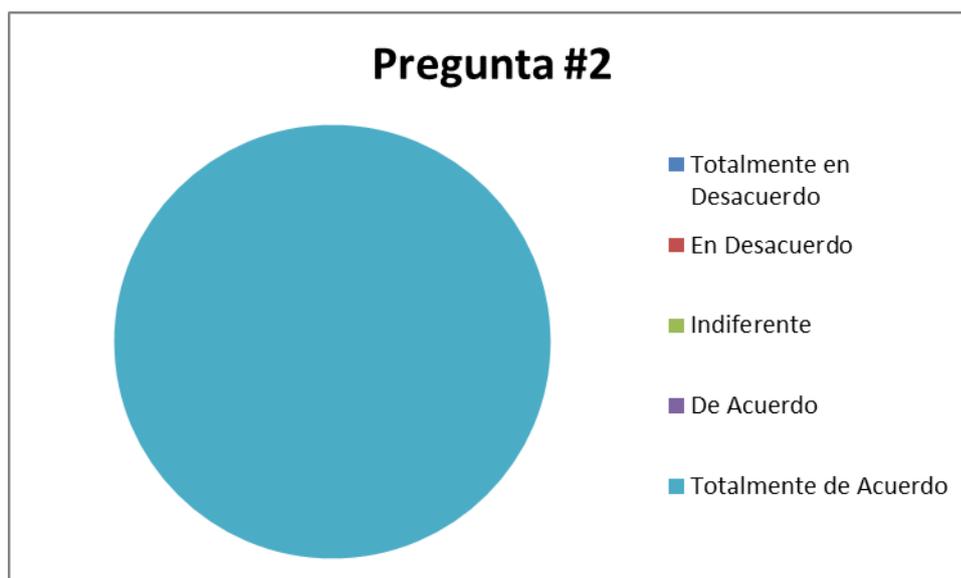
Todos los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo al conocer con dominio la visión y misión de la institución en la que laboran.

**Pregunta # 2:** ¿Corresponde su puesto a su experiencia laboral?

**CUADRO N° 8**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	100%

**GRÁFICO N° 8**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

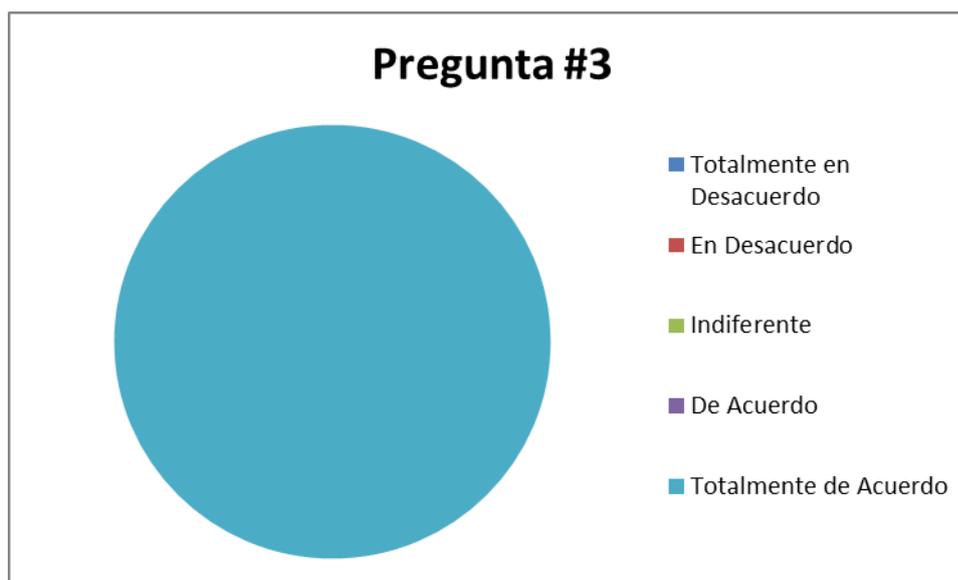
Todos los encuestados están totalmente de acuerdo con respecto a su puesto es correspondido a la experiencia laboral que poseen.

**Pregunta # 3:** ¿Ud. Está satisfecha en su puesto de trabajo?

**CUADRO N° 9**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	100%

**GRÁFICO N° 9**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

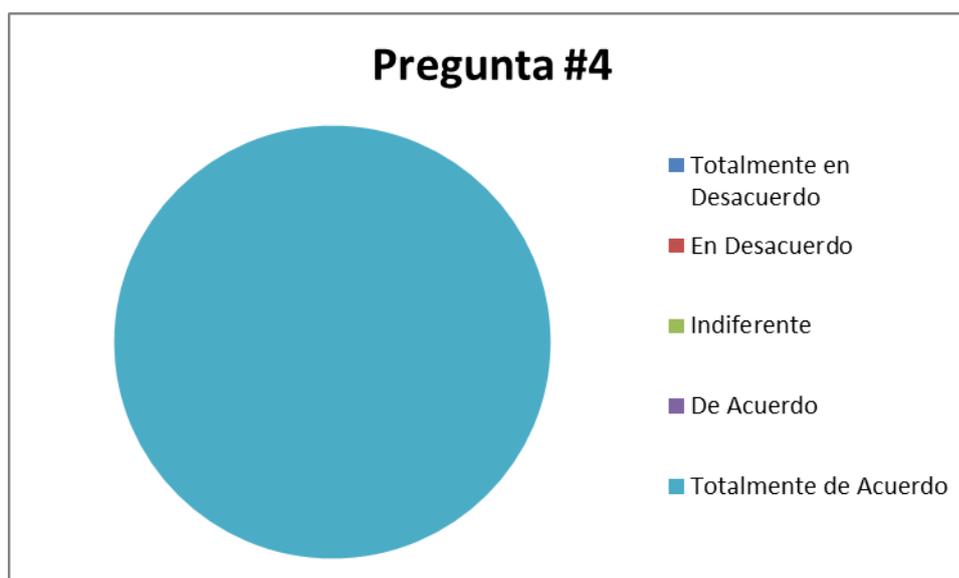
Como resultado todos los encuestados están totalmente de acuerdo con su satisfacción en el puesto de trabajo que desempeñan.

**Pregunta # 4:** ¿Conoce con dominio sus deberes y derechos inherentes a su puesto de trabajo?

**CUADRO N° 10**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	100%

**GRÁFICO N° 10**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

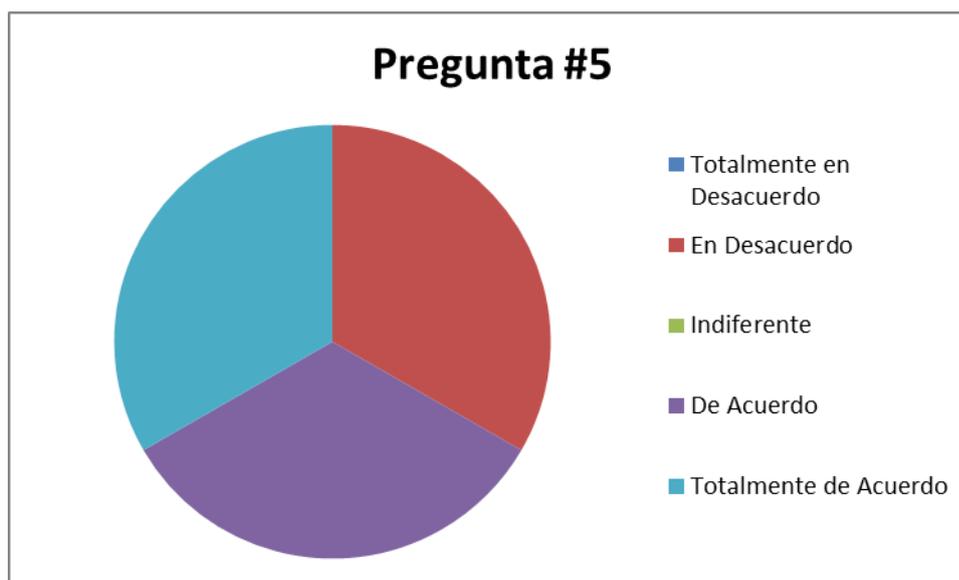
Todos los encuestados conocen con dominio los deberes y derechos que les conciernen en su puesto de trabajo.

**Pregunta # 5:** ¿Corresponde su puesto a su titulación académica?

**CUADRO N° 11**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	1	33.33%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	1	33.33%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	33.33%

**GRÁFICO N° 11**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

Una persona está en desacuerdo sobre su puesto de trabajo en relación a la titulación académica que posee mientras que los otros encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo en su puesto de trabajo con respecto a la titulación que poseen.

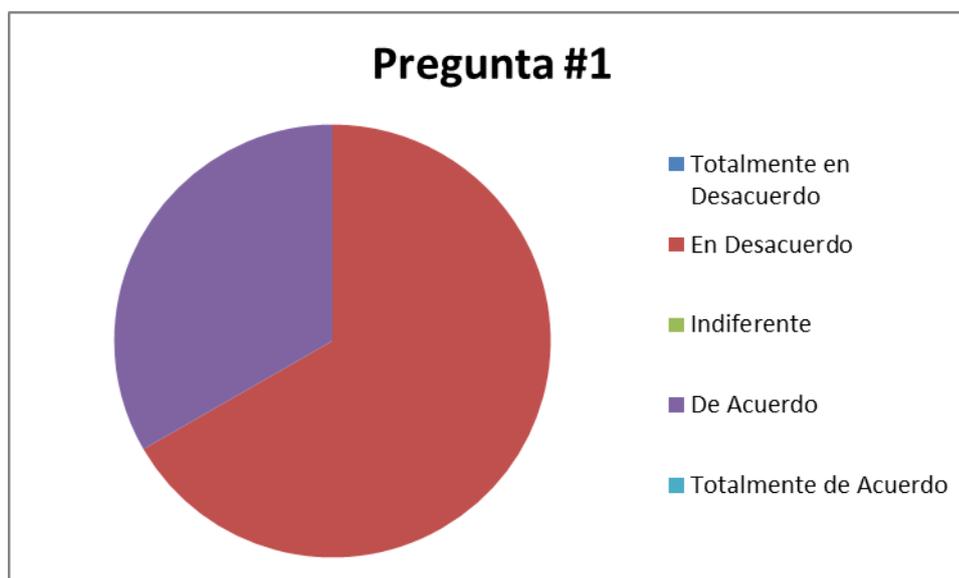
### 3.- Sueldo

**Pregunta # 1:** ¿Considera su trabajo bien remunerado?

**CUADRO N° 12**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	2	66.67%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	1	33.33%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 12**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

#### **Análisis**

Dos de los encuestados no se sienten bien remunerados con el trabajo que desempeñan mientras que una persona sí se siente bien remunerado el trabajo que realiza.

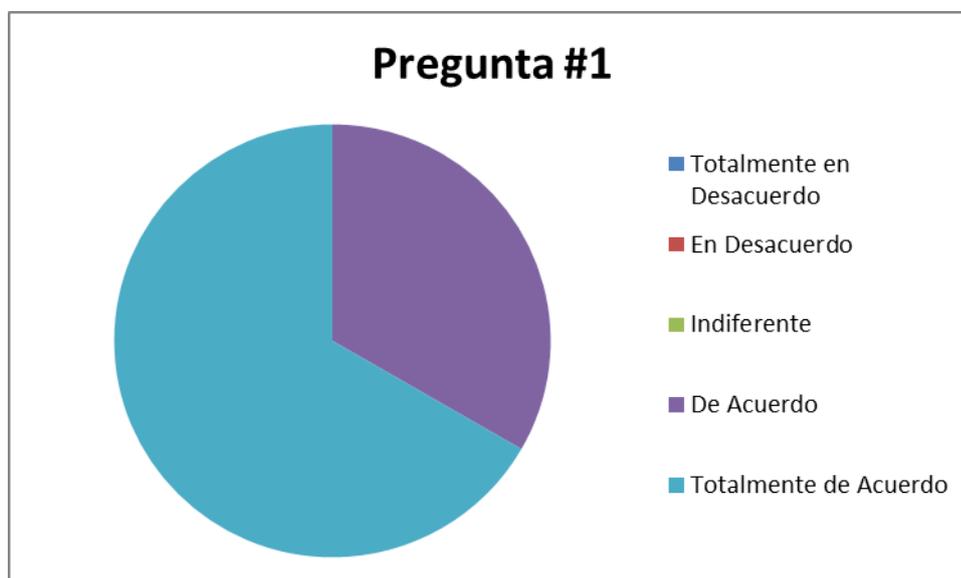
#### 4.- Autoridades Educativas

**Pregunta # 1:** ¿Se interesa por conocer en forma permanente información y acciones educativas emprendidas o dispuestas por el ministro de educación y que se identifique en su rol laboral?

**CUADRO N° 13**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	1	33.33%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	2	66.67%

**GRÁFICO N° 13**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

#### **Análisis**

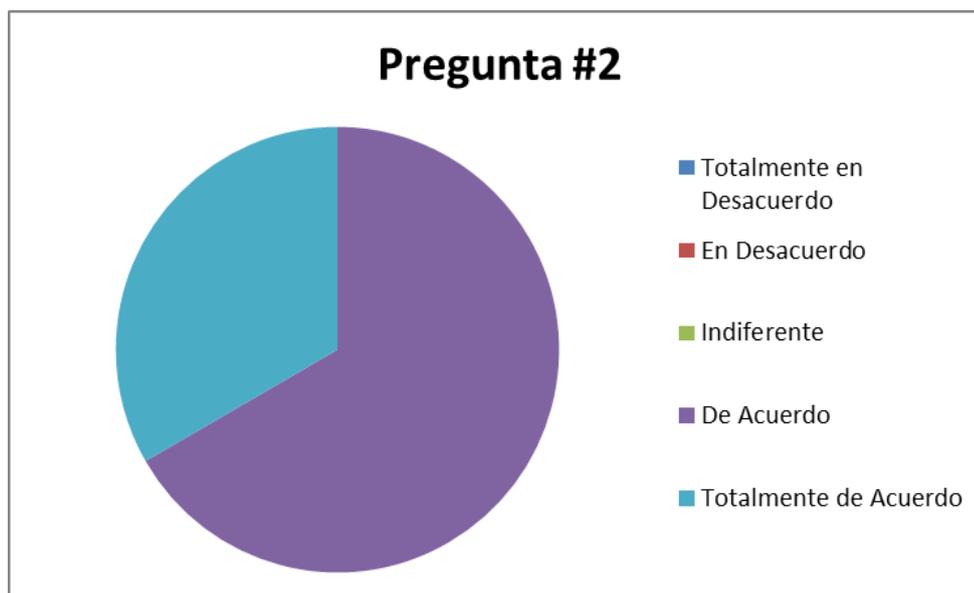
Los encuestados se interesan en conocer los cambios que ocurren con la información y acciones educativas que son emprendidas o dispuestas por el ministerio de educación.

**Pregunta # 2:** ¿Conoce nombres y cargos de las principales autoridades, ministros, sub-secretarios, jefe distrital correspondiente?

**CUADRO N° 14**

Categoría	Numero de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	2	66.67%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	33.33%

**GRÁFICO N° 14**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

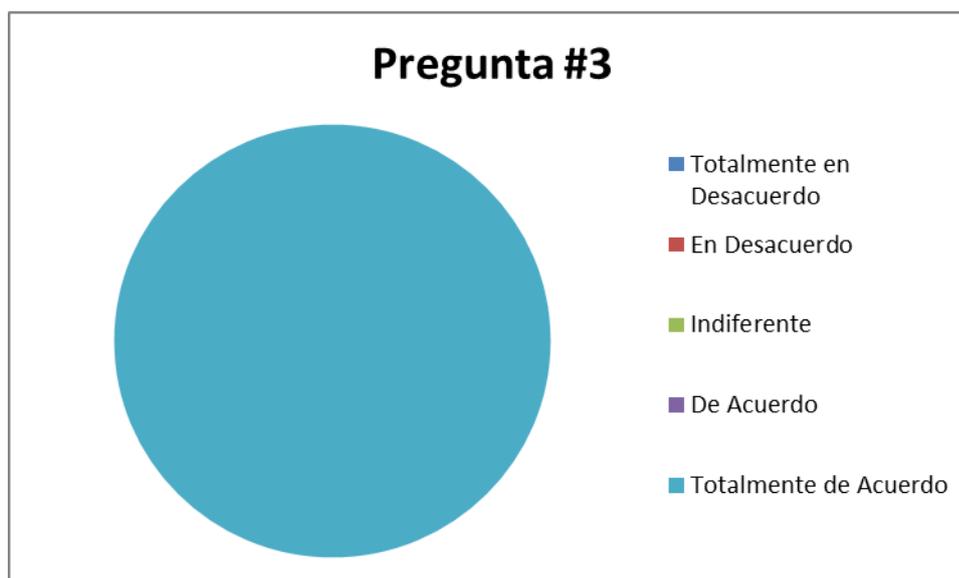
Todos los encuestados conocen los diferentes nombres y cargos de las principales autoridades, ministros, Sub-secretarios, etc. que ocupan actualmente dichos puestos.

**Pregunta # 3:** ¿Cuenta en su oficina con la ley de educación y el reglamento respectivo, con el manual de convivencia vigente y otros documentos legales afines a su desempeño?

**CUADRO N° 15**

Categoría	Numero de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	0	0%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	100%

**GRÁFICO N° 15**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

Todos los encuestados tienen en su poder con las leyes de educación y los reglamentos, manuales de convivencia y otros documentos respectivos vinculados a su puesto de trabajo.

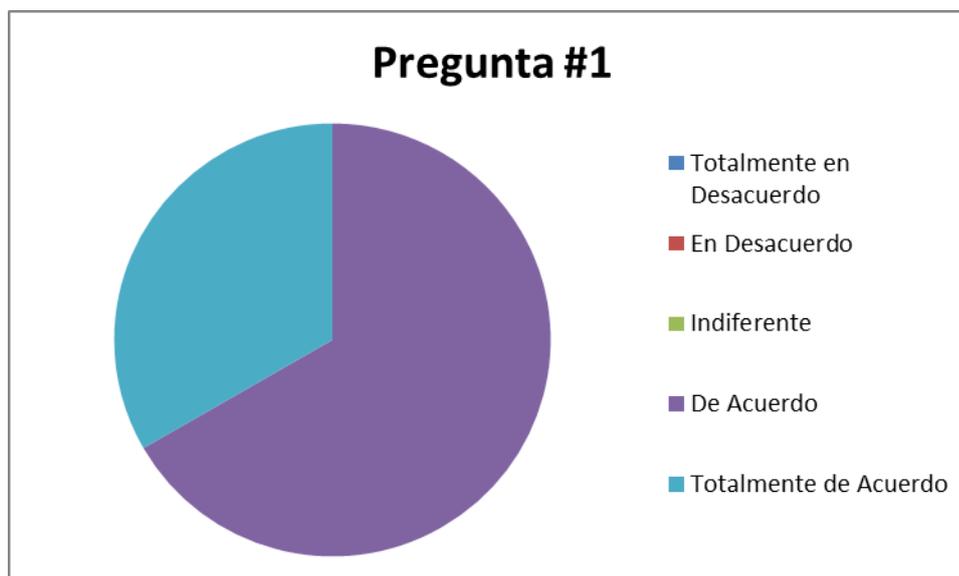
### 3.6.2 Entrevista dirigida a las Autoridades del Colegio

**Pregunta # 1:** ¿Cree usted conocer el rol, funciones o tareas de la secretaria titular dentro del plantel?

**CUADRO N° 16**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	2	66.67%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	33.33%

**GRÁFICO N° 16**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

#### **Análisis**

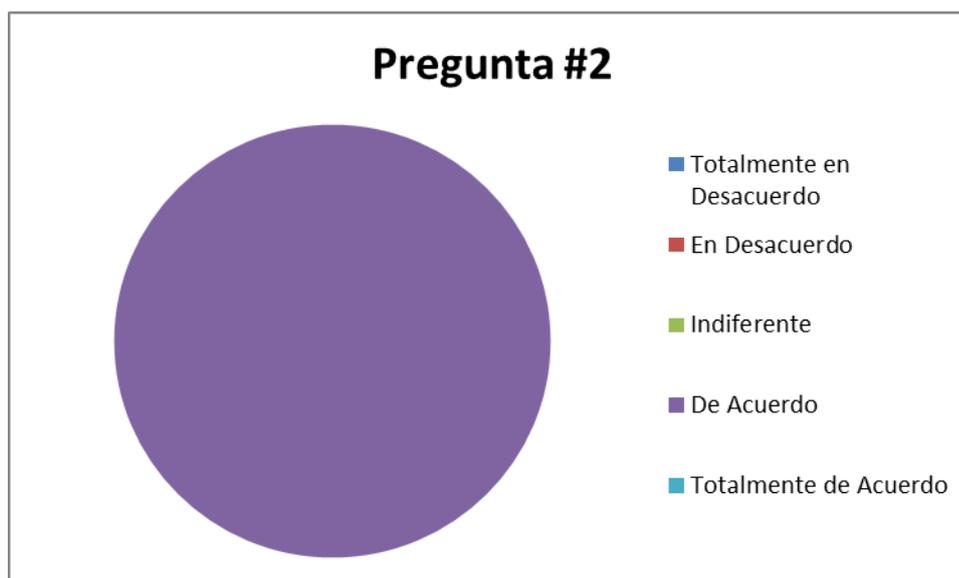
Los encuestado poseen el conocimiento sobre los roles, funciones o tareas que se desempeñan en el área de la secretaria dentro del plantel.

**Pregunta # 2:** ¿Conoce usted si las tareas realizadas en la secretaría del plantel, se cumplen totalmente con eficiencia y eficacia?

**CUADRO N° 17**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	3	100%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 17**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

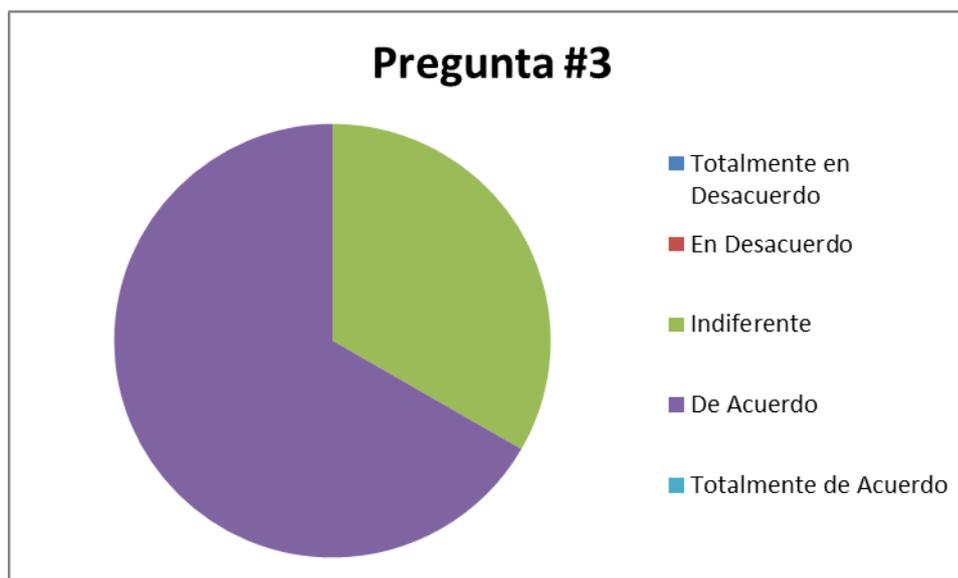
Los encuestados tienen noción sobre las actividades realizadas por el área de secretaría con un rendimiento eficiente y eficaz

**Pregunta # 3:** ¿Se ha percatado que la secretaria socializa con eficiencia y eficacia sobre los servicios que brinda a la comunidad educativa del plantel?

**CUADRO N° 18**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	1	33.33%
<b>De Acuerdo</b>	2	66.67%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 18**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

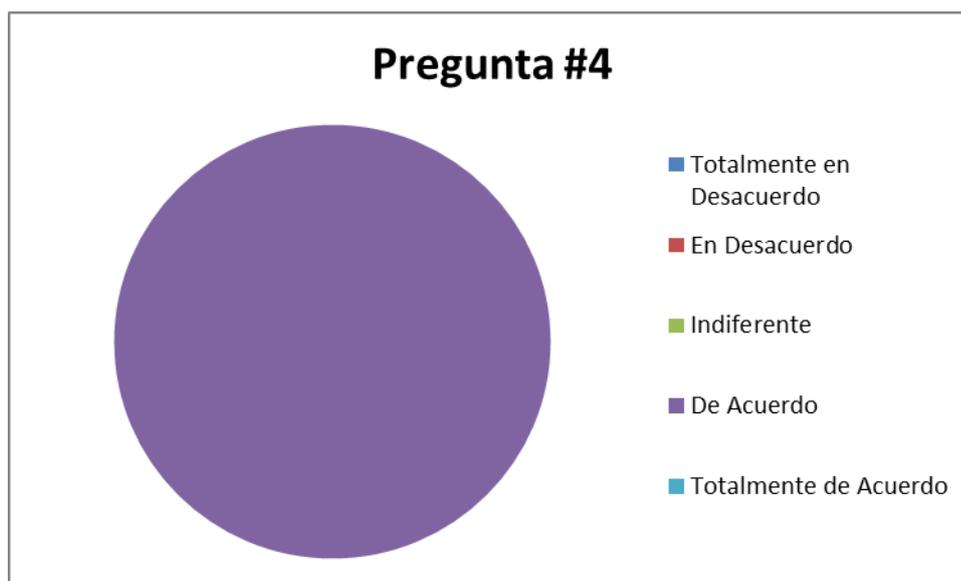
Dos de los encuestados están de acuerdo con la postura que toma el área de secretaria al momento de socializar con eficiencia y eficacia sobre los servicios que brinda la comunidad educativa, por otro lado un encuestado tiene una opinión indiferente sobre lo preguntado.

**Pregunta # 4:** ¿Conoce usted, que en la secretaría de la institución se brinda un trato amable y se soluciona problemáticas presentadas a su nivel?

**CUADRO N° 19**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	3	100%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 19**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

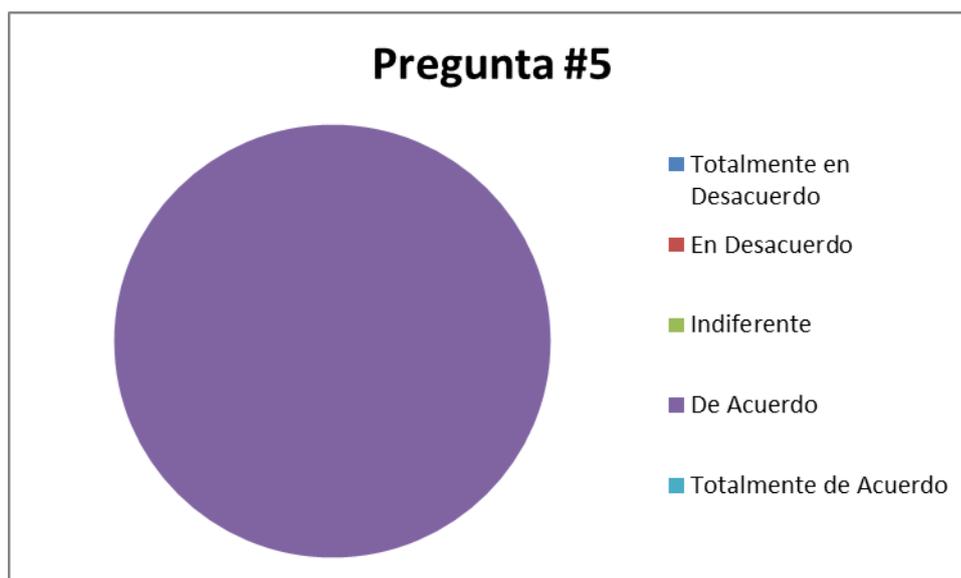
Los encuestados están de acuerdo con las posturas que toma el área de secretaria al momento de solucionar problemas que se presenta en su área de trabajo.

**Pregunta # 5:** ¿Cómo considera el desempeño del personal que labora en la secretaria de la institución?

**CUADRO N° 20**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	0	0%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	3	100%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 20**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

Los encuestados están de acuerdo con el desempeño que muestra el personal de secretaria en sus actividades diarias en la institución.

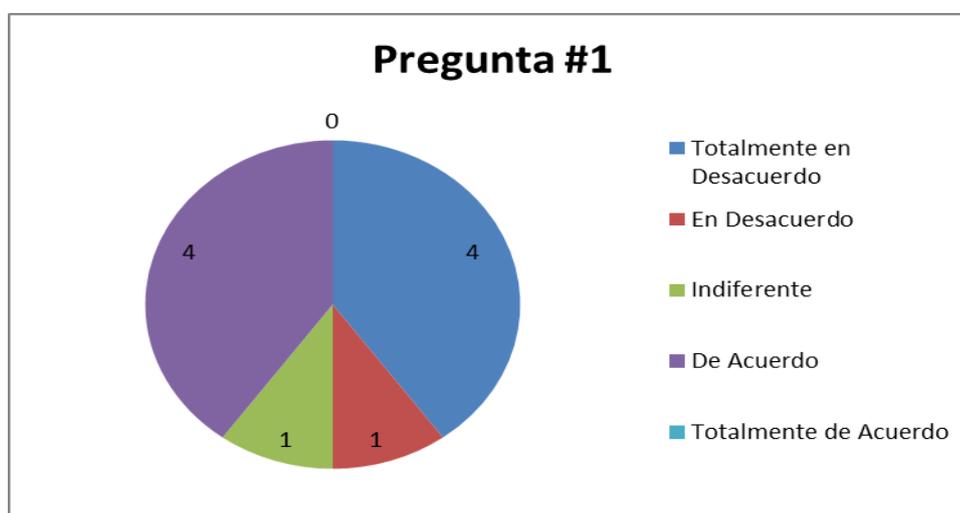
### 3.6.3 Entrevista dirigida a los Docentes del Plantel

**Pregunta # 1:** ¿Ha observado Ud. Alguna vez, durante el periodo escolar ausencia frecuente e inadecuada atención del personal de la secretaria?

**CUADRO N° 21**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	40%
<b>En Desacuerdo</b>	1	10%
<b>Indiferente</b>	1	10%
<b>De Acuerdo</b>	4	40%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 21**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

#### **Análisis**

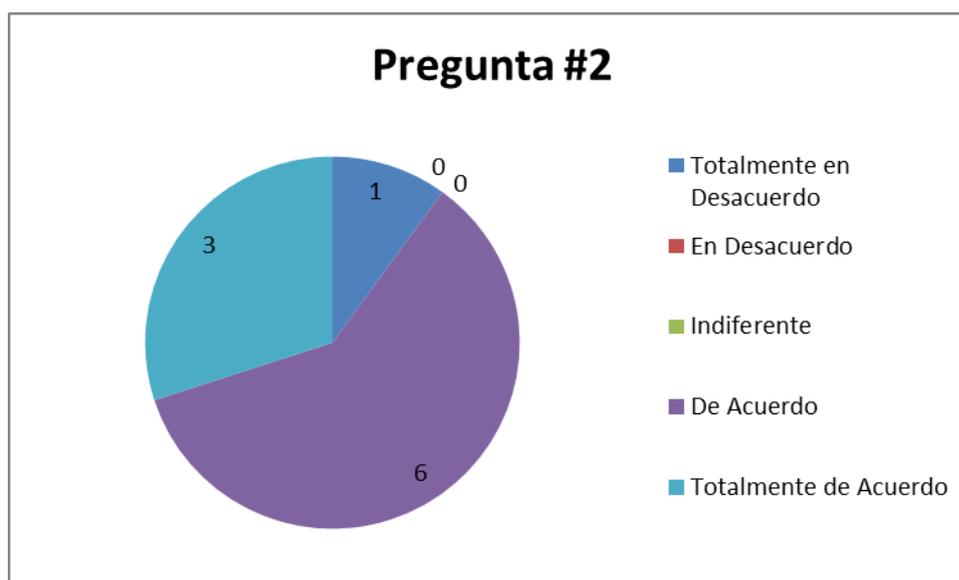
El 40% de los encuestados han observado en algún momento la ausencia en el área de secretaria o una inadecuada atención que ofrecen mientras que otro 40% considera que el área de secretaria no existe algún tipo de ausencia o proporciona una inadecuada atención, Un 10% se encuentra indiferente con respecto al tema.

**Pregunta # 2:** ¿Cree Ud. Que el personal de la secretaria cumple con eficiencia y eficacia labores inherentes a sus actividades?

**CUADRO N° 22**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	10%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	6	60%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	30%

**GRÁFICO N° 22**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

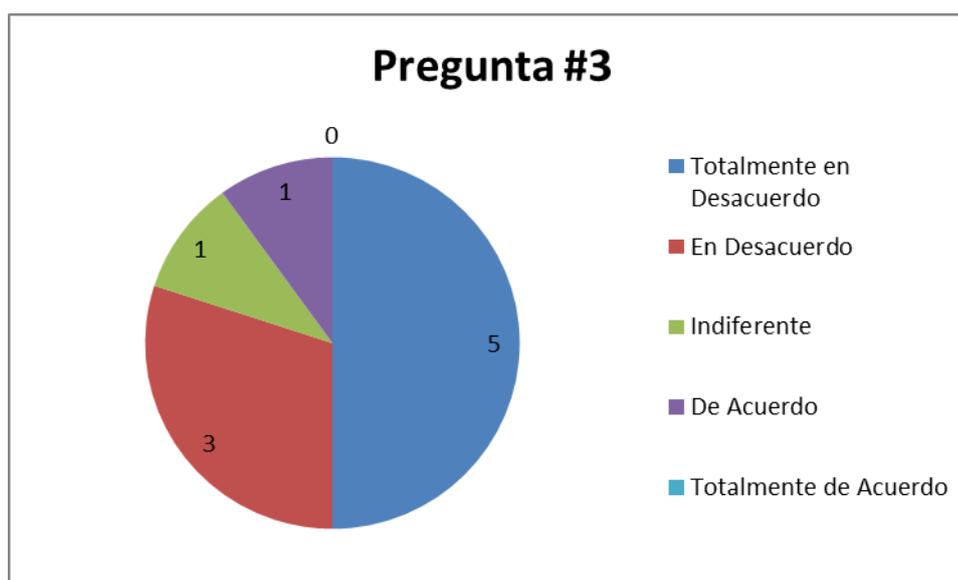
El 90% de los encuestados tienen un punto de vista positivo hacia el área de secretaria con respecto a la eficiencia y eficacia al realizar sus actividades, mientras que un 10% tienen una opinión negativa respecto a cómo se desempeñan en sus actividades.

**Pregunta # 3:** ¿Considera pertinente que el personal de la secretaria es infidente en torno a las resoluciones adoptadas por las autoridades del plantel?

**CUADRO N° 23**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	5	50%
<b>En Desacuerdo</b>	3	30%
<b>Indiferente</b>	1	10%
<b>De Acuerdo</b>	1	10%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 23**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

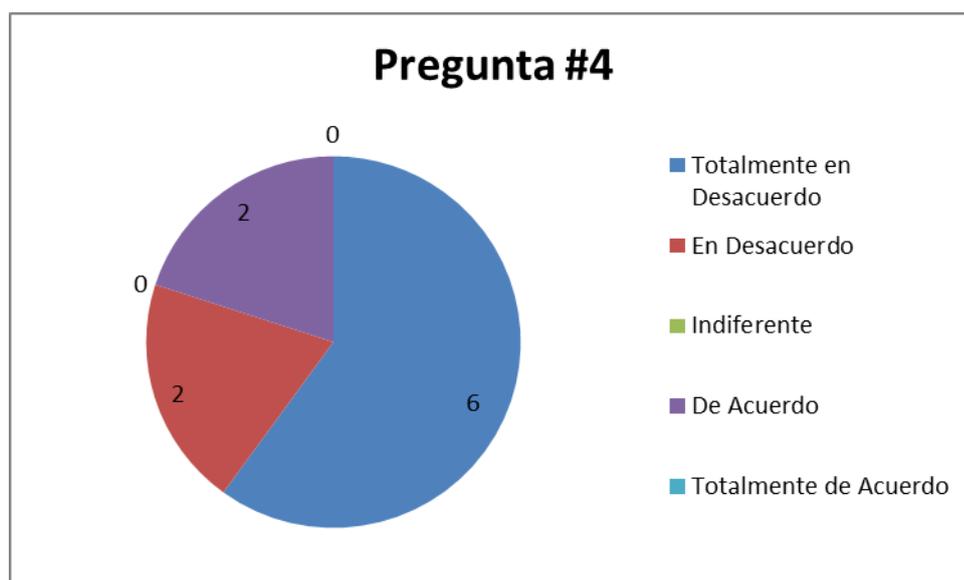
El 80% de los encuestados piensan que el personal de secretaria son personas confiables con respecto a las resoluciones que son adoptas por las autoridades del plantel mientras que el 10% piensa que el personal de secretaria no es confiable con respecto a estos temas y el 10% mantienen una postura indiferente.

**Pregunta # 4:** ¿Conoce Ud. Que el departamento de secretaria cuenta con tecnología de punta para el desempeño de sus funciones?

**CUADRO N° 24**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	6	60%
<b>En Desacuerdo</b>	2	20%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	2	20%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 24**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

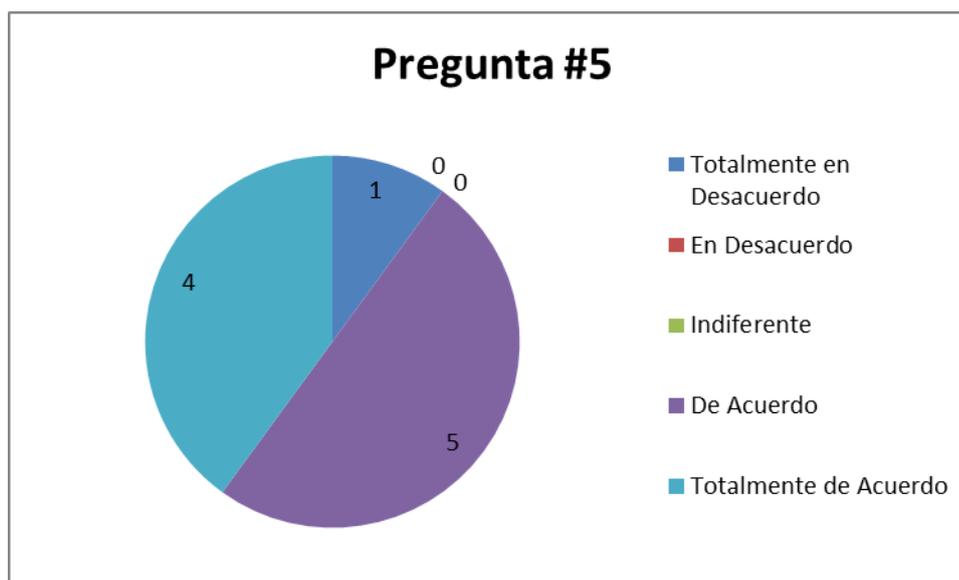
Un 80% de los encuestados creen que la tecnología que poseen en el área de secretaria no es la más actualizada para desarrollar sus funciones laborales de manera óptima, mientras que el 20% está de acuerdo en que la tecnología que poseen actualmente es la adecuada para la realización de sus actividades laborales.

**Pregunta # 5:** ¿Cree usted, que el personal de la secretaria mantiene comunicación vertical y horizontal con la comunidad educativa?

**CUADRO N° 25**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	10%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	5	50%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	4	40%

**GRÁFICO N° 25**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

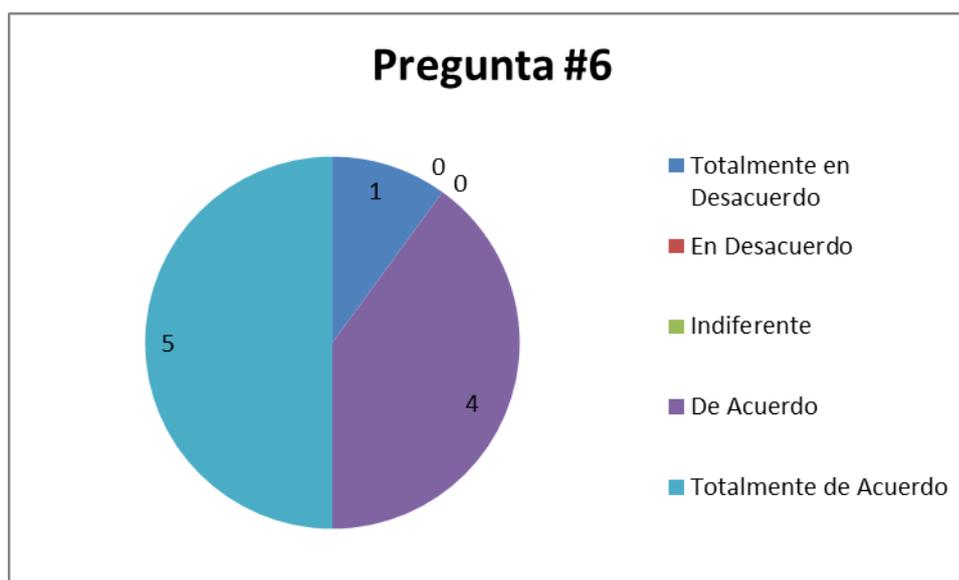
El 90% tiene una opinión positiva con respecto a la comunicación que horizontal y vertical que poseen el área de secretaria con la comunidad educativa, mientras que el 10% de los encuestados creen que la comunicación que poseen no es la mejor.

**Pregunta # 6:** ¿Cree Ud. Que el personal de la secretaria conoce con dominio sus deberes y derechos inherentes a sus funciones?

**CUADRO N° 26**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	10%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	4	40%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	50%

**GRÁFICO N° 26**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

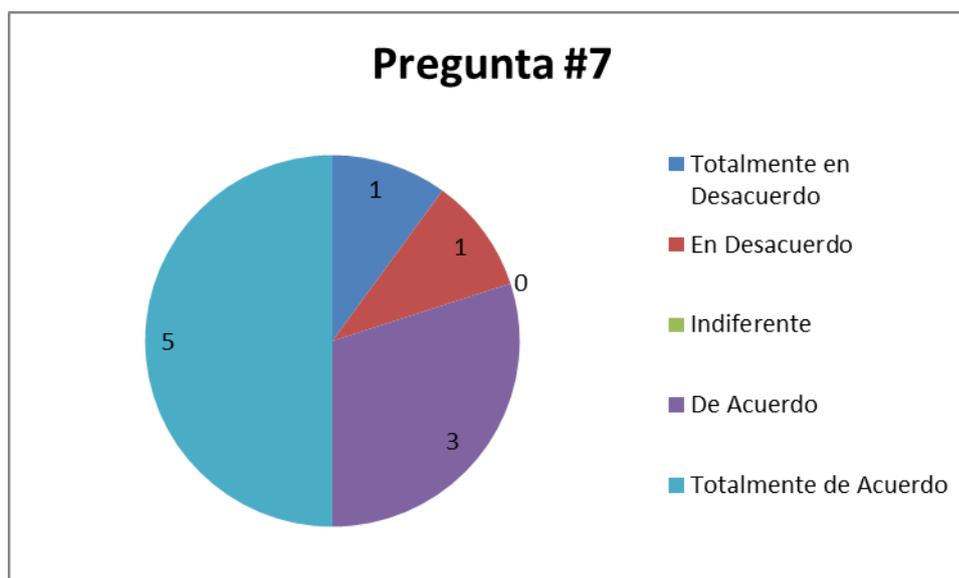
El 90% de los encuestados creen que el personal de secretaria tiene un pleno conocimiento sobre sus deberes y derechos que les corresponde a sus funciones, mientras que el 10% está totalmente en desacuerdo sobre el personal de secretaria tenga conocimiento sobre sus deberes y derechos.

**Pregunta # 7:** ¿Considera Ud. Que las relaciones interpersonales entre el personal de la secretaria y la comunidad educativa del plantel son respetuosas y armoniosas, optimizando así su gestión?

**CUADRO N° 27**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	10%
<b>En Desacuerdo</b>	1	10%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	3	30%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	50%

**GRÁFICO N° 27**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

El 80% de los encuestados consideran que una relación respetuosa y armoniosa es favorable para un buen desempeño, mientras que el 20% no cree que las relaciones interpersonales entre el personal de secretaria y la comunidad educativa no afecten su gestión.

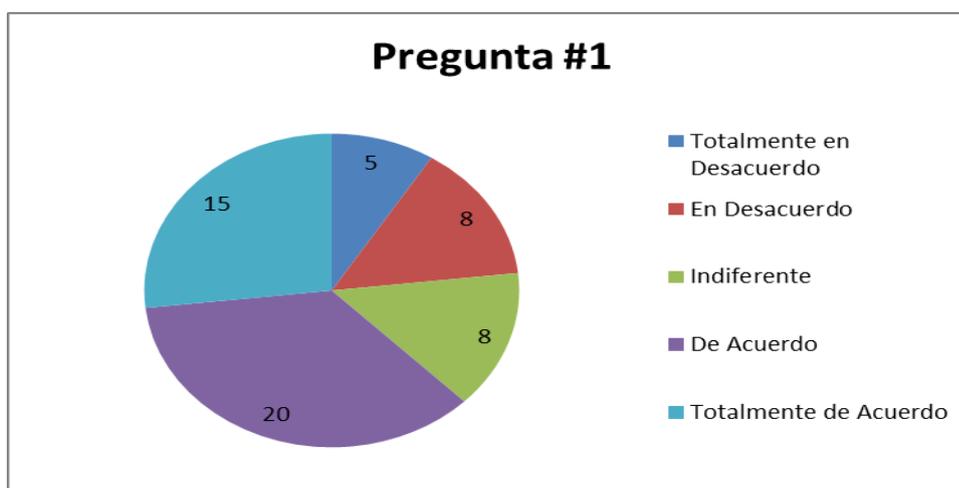
### 3.6.4 Entrevista dirigida a los Educandos del Plantel

**Pregunta # 1:** ¿Cree usted que el personal de la secretaria del plantel proporciona atención adecuada a padres de familia, maestros y estudiantes?

**CUADRO N° 28**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	5	8.93%
<b>En Desacuerdo</b>	8	14.29%
<b>Indiferente</b>	8	14.29%
<b>De Acuerdo</b>	20	35.71%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	15	26.79%

**GRÁFICO N° 28**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

#### **Análisis**

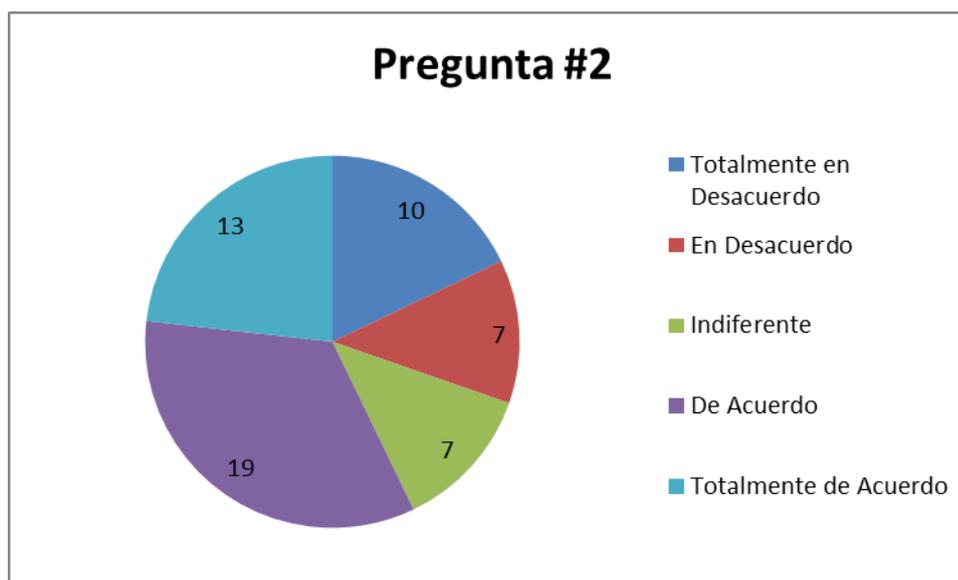
Más del 50% de los encuestados creen que el personal de secretaria proporciona una atención adecuada a las personas que se acercan para resolver cualquier duda o inconveniente, mientras que cerca del 15% tiene una opinión indiferente con respecto al tema y aproximadamente el 22% de los encuestados creen que la atención que proporciona el personal de secretaria no es el adecuado.

**Pregunta # 2:** ¿Estima Ud. adecuada la información y orientación a sus requerimientos que recibe por parte del personal de la secretaria del plantel?

**CUADRO N° 29**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	10	17.86%
<b>En Desacuerdo</b>	7	12.5%
<b>Indiferente</b>	7	12.5%
<b>De Acuerdo</b>	19	33.93%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	13	23.21%

**GRÁFICO N° 29**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

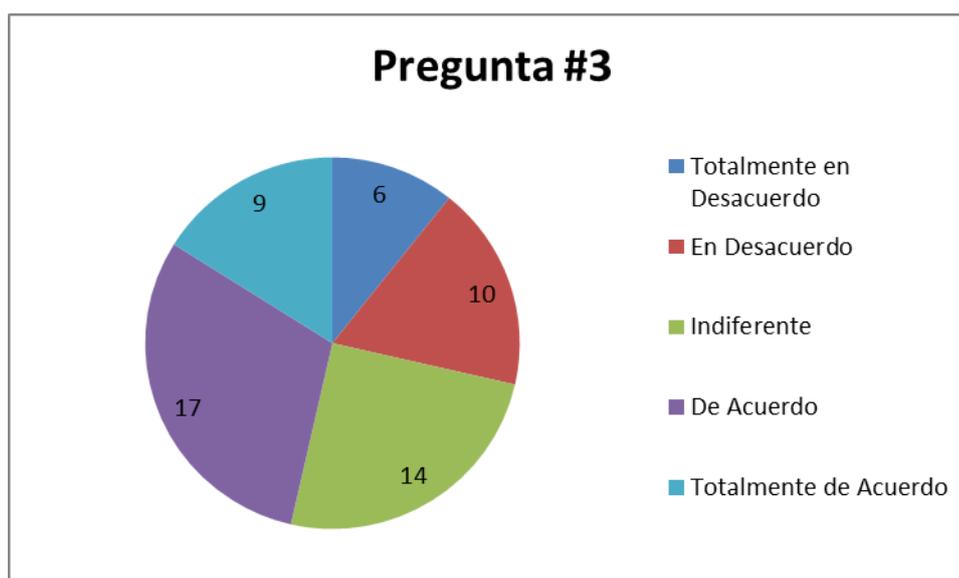
El 56% de los encuestados creen que la información y orientación que proporciona el personal de secretaria a los requerimientos de las personas es el indicado, mientras que un 12% tienen una opinión indiferente y el 29% piensa que el personal de secretaria no les proporciona una información u orientación adecuada a los requerimientos.

**Pregunta # 3:** ¿Considera Ud. Que el personal de la secretaria del plantel atiende con amabilidad, eficiencia y eficacia a los estudiantes?

**CUADRO N° 30**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	6	10.71%
<b>En Desacuerdo</b>	10	17.86%
<b>Indiferente</b>	14	25%
<b>De Acuerdo</b>	17	30.36%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	9	16.07%

**GRÁFICO N° 30**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

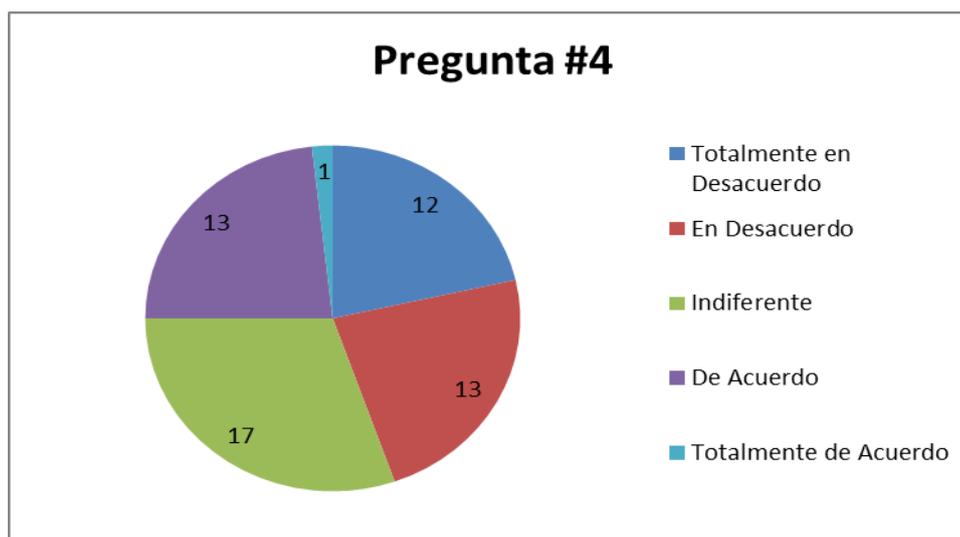
El 45% de los encuestados siente que el personal de secretaria les proporciona una atención amable, eficiente y eficaz, mientras que el 25% de los encuestados no se sienten tratados de una manera positiva o negativa y el 28% siente que la atención por parte del personal de secretaria no es amable, eficiente o eficaz.

**Pregunta # 4:** ¿Conoce Ud. Que el personal de secretaria del plantel cuenta con equipos y tecnología de punta?

**CUADRO N° 31**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	12	21.43%
<b>En Desacuerdo</b>	13	23.21%
<b>Indiferente</b>	17	30.36%
<b>De Acuerdo</b>	13	23.21%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	1.79%

**GRÁFICO N° 31**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

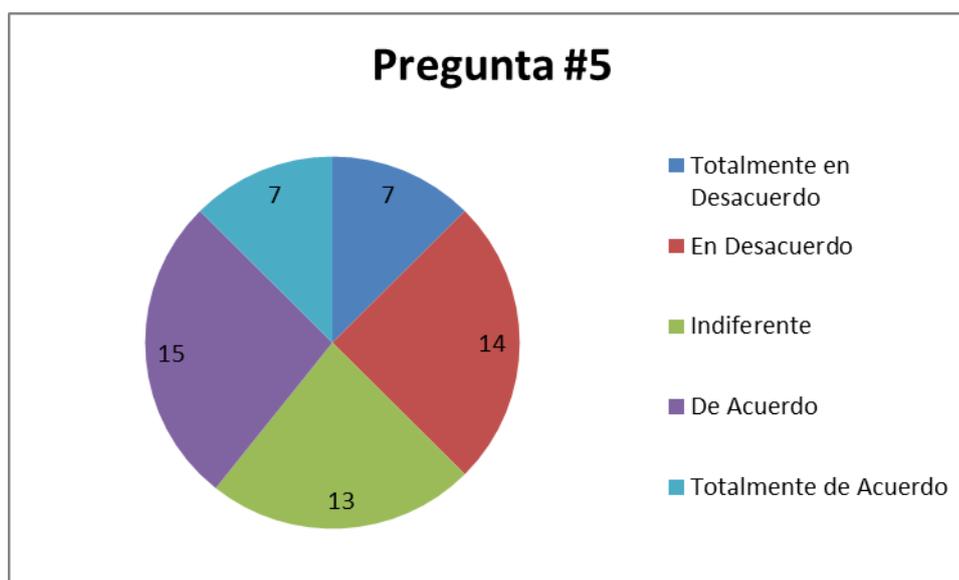
Apenas un 25% de los encuestados piensan que los equipos utilizados por el personal de secretaria es el más actual, mientras que un 30% de los encuestados creen que el equipo y tecnología está bien para desarrollar sus actividades laborales y el 45% de los encuestados piensan que los equipos necesitan ser actualizados ya que los equipos que se poseen actualmente no son los mejores para la realización de sus actividades.

**Pregunta # 5:** ¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la secretaria en el servicio que brinda a la comunidad educativa?

**CUADRO N° 32**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	7	12.5%
<b>En Desacuerdo</b>	14	25%
<b>Indiferente</b>	13	23.21%
<b>De Acuerdo</b>	15	26.79%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	7	12.5%

**GRÁFICO N° 32**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

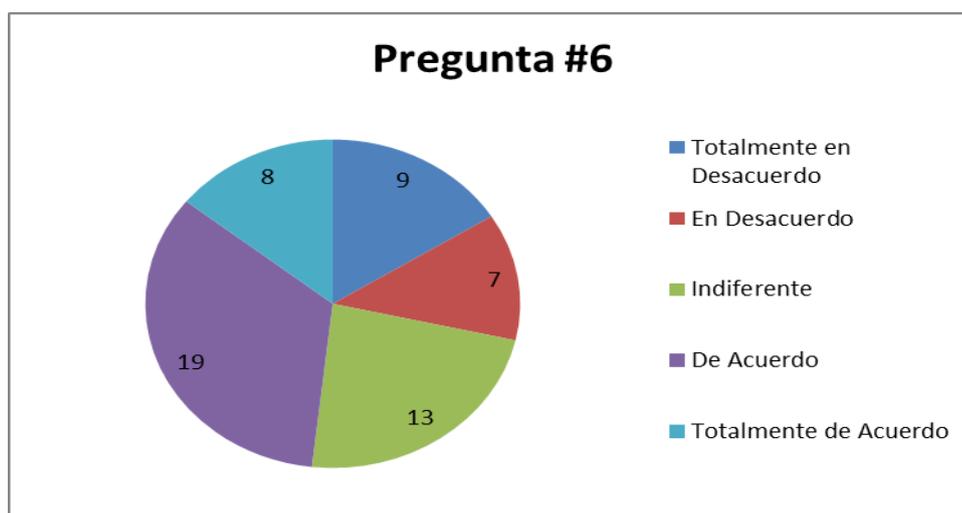
El desempeño que proporciona el personal de secretaria visto por los estudiantes es que el 23% los encuentra de una manera indiferente mientras que el 39% siente que el desempeño proporcionado es positivo y el 38% piensa que el desempeño por parte del personal de secretaria puede estar mejorando.

**Pregunta # 6:** ¿Cree usted que la infraestructura del área donde funciona la secretaria del plantel incide en la buena atención que debe brindar a la comunidad?

**CUADRO N° 33**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	9	16.07%
<b>En Desacuerdo</b>	7	12.5%
<b>Indiferente</b>	13	23.21%
<b>De Acuerdo</b>	19	33.93%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	8	14.29%

**GRÁFICO N° 33**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

El 48% de los encuestados creen que en un buen ambiente de trabajo se puede realizar un mejor desempeño, el 28% piensa que el lugar de trabajo no debería afectar la atención que proporcionan a las personas que se acercan y el 23% tiene una opinión indiferente con respecto a que el ambiente de trabajo afecta su desempeño.

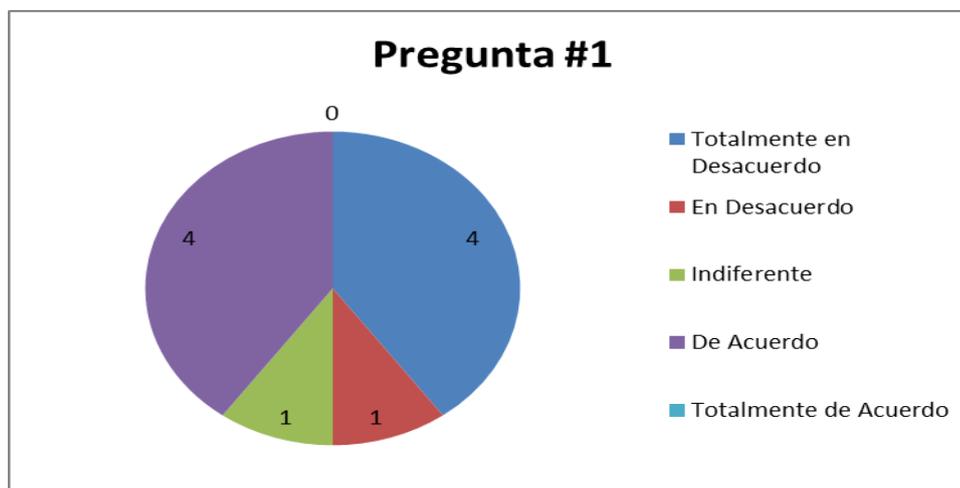
### 3.6.3 Entrevista dirigida a los Docentes del Plantel

**Pregunta # 1:** ¿Ha observado Ud. Alguna vez, durante el periodo escolar ausencia frecuente e inadecuada atención del personal de la secretaria?

**CUADRO N° 34**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	40%
<b>En Desacuerdo</b>	1	10%
<b>Indiferente</b>	1	10%
<b>De Acuerdo</b>	4	40%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 34**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

#### **Análisis**

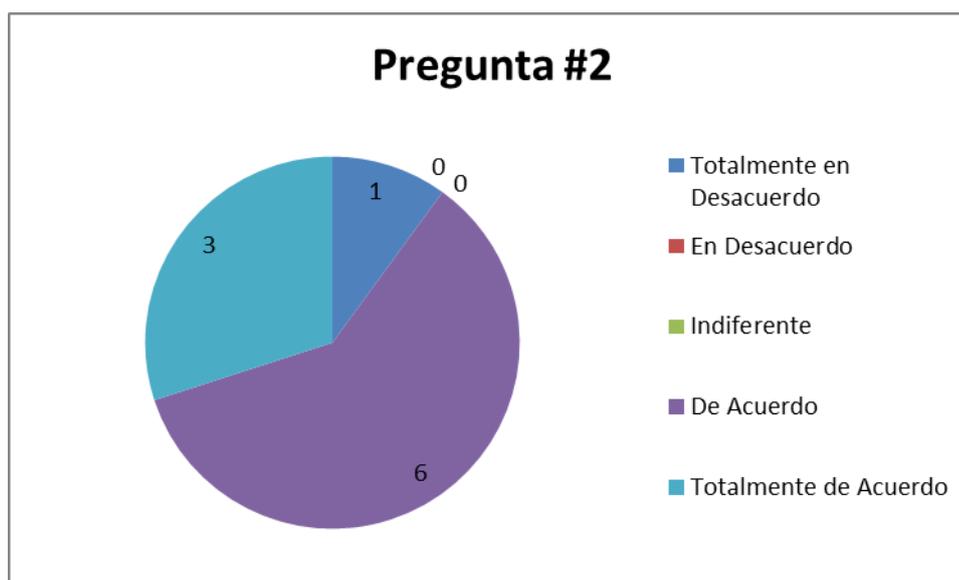
El 40% de los encuestados han observado en algún momento la ausencia en el área de secretaria o una inadecuada atención que ofrecen mientras que otro 40% considera que el área de secretaria no existe algún tipo de ausencia o proporciona una inadecuada atención, Un 10% se encuentra indiferente con respecto al tema.

**Pregunta # 2:** ¿Cree Ud. Que el personal de la secretaria cumple con eficiencia y eficacia labores inherentes a sus actividades?

**CUADRO N° 35**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	10%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	6	60%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	30%

**GRÁFICO N° 35**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

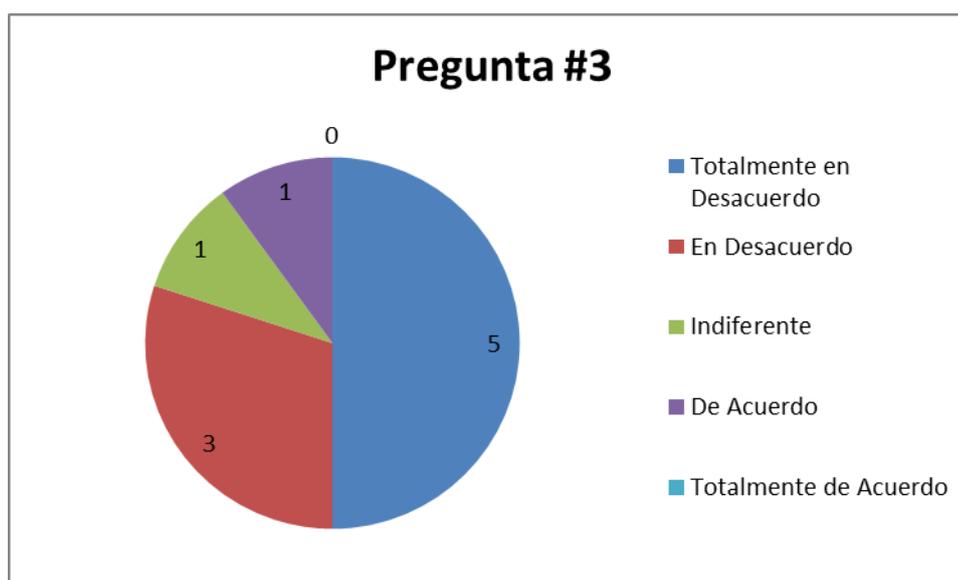
El 90% de los encuestados tienen un punto de vista positivo hacia el área de secretaria con respecto a la eficiencia y eficacia al realizar sus actividades, mientras que un 10% tienen una opinión negativo respecto a cómo se desempeñan en sus actividades.

**Pregunta # 3:** ¿Considera pertinente que el personal de la secretaria es infidente en torno a las resoluciones adoptadas por las autoridades del plantel?

**CUADRO N° 36**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	5	50%
<b>En Desacuerdo</b>	3	30%
<b>Indiferente</b>	1	10%
<b>De Acuerdo</b>	1	10%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 36**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

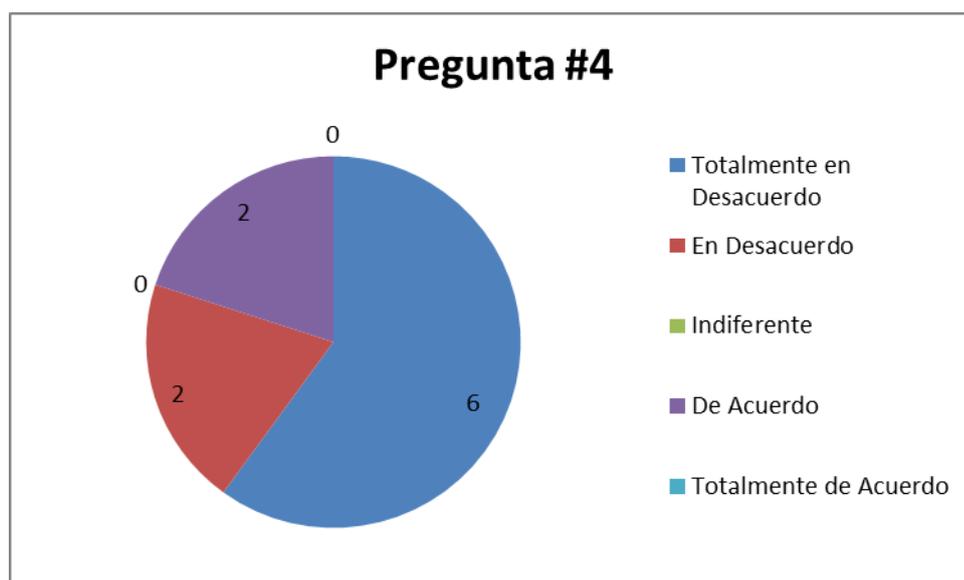
El 80% de los encuestados piensan que el personal de secretaria son personas confiables con respecto a las resoluciones que son adoptas por las autoridades del plantel mientras que el 10% piensa que el personal de secretaria no es confiable con respecto a estos temas y el 10% mantienen una postura indiferente.

**Pregunta # 4:** ¿Conoce Ud. Que el departamento de secretaria cuenta con tecnología de punta para el desempeño de sus funciones?

**CUADRO N° 37**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	6	60%
<b>En Desacuerdo</b>	2	20%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	2	20%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 37**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

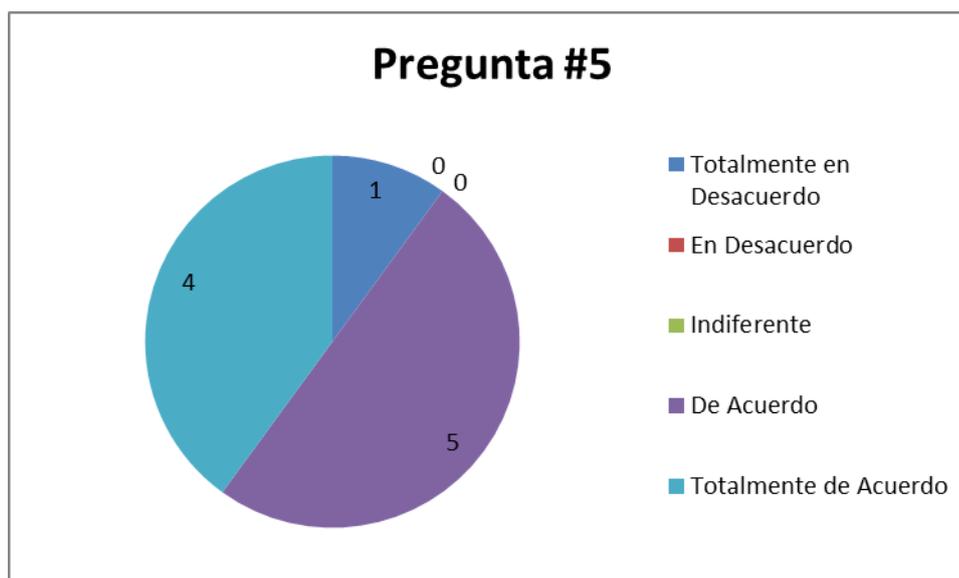
Un 80% de los encuestados creen que la tecnología que poseen en el área de secretaria no es la más actualizada para desarrollar sus funciones laborales de manera óptima, mientras que el 20% está de acuerdo en que la tecnología que poseen actualmente es la adecuada para la realización de sus actividades laborales.

**Pregunta # 5:** ¿Cree usted, que el personal de la secretaria mantiene comunicación vertical y horizontal con la comunidad educativa?

**CUADRO N° 38**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	10%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	5	50%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	4	40%

**GRÁFICO N° 38**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

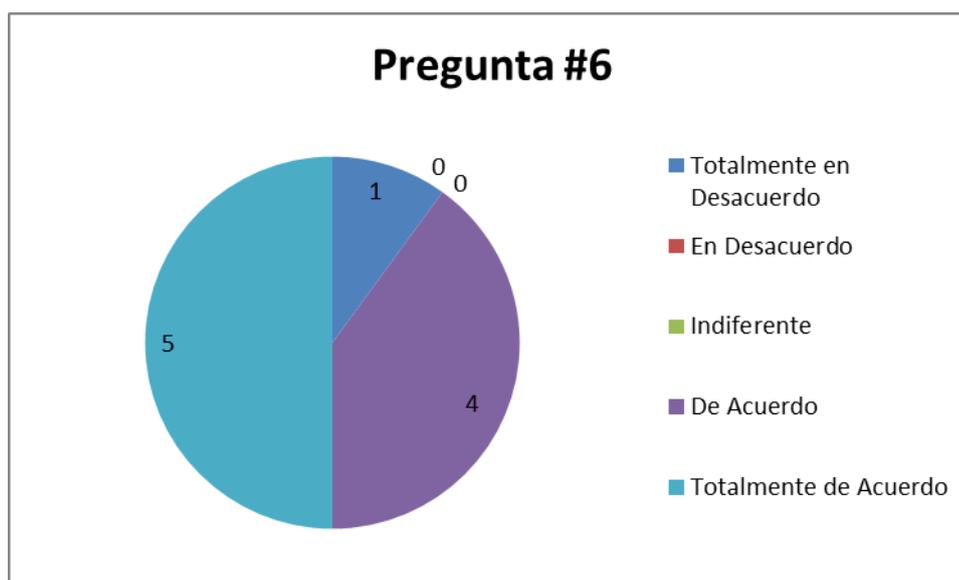
El 90% tiene una opinión positiva con respecto a la comunicación que horizontal y vertical que poseen el área de secretaria con la comunidad educativa, mientras que el 10% de los encuestados creen que la comunicación que poseen no es la mejor.

**Pregunta # 6:** ¿Cree Ud. Que el personal de la secretaria conoce con dominio sus deberes y derechos inherentes a sus funciones?

**CUADRO N° 39**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	10%
<b>En Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	4	40%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	50%

**GRÁFICO N° 39**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

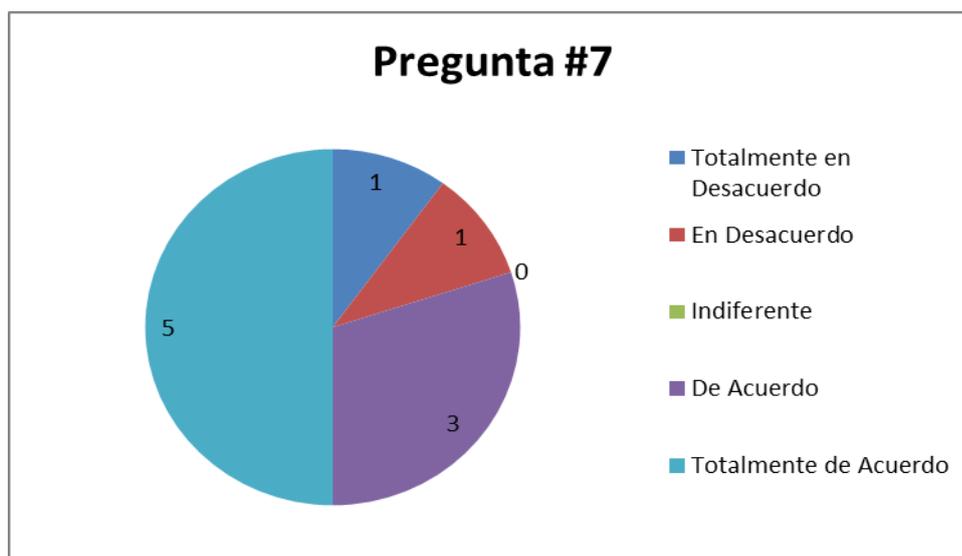
El 90% de los encuestados creen que el personal de secretaria tiene un pleno conocimiento sobre sus deberes y derechos que les corresponde a sus funciones, mientras que el 10% está totalmente en desacuerdo sobre el personal de secretaria tenga conocimiento sobre sus deberes y derechos.

**Pregunta # 7:** ¿Considera Ud. Que las relaciones interpersonales entre el personal de la secretaria y la comunidad educativa del plantel son respetuosas y armoniosas, optimizando así su gestión?

**CUADRO N° 40**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	10%
<b>En Desacuerdo</b>	1	10%
<b>Indiferente</b>	0	0%
<b>De Acuerdo</b>	3	30%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	50%

**GRÁFICO N° 40**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

El 80% de los encuestados consideran que una relación respetuosa y armoniosa es favorable para un buen desempeño, mientras que el 20% no cree que las relaciones interpersonales entre el personal de secretaria y la comunidad educativa no afecten su gestión.

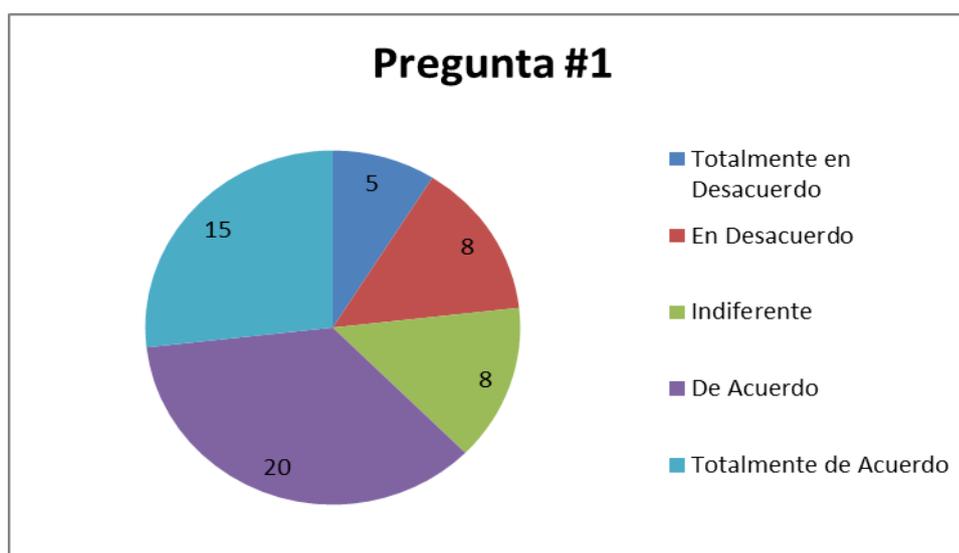
### 3.6.4 Entrevista dirigida a los Educandos del Plantel

**Pregunta # 1:** ¿Cree usted que el personal de la secretaria del plantel proporciona atención adecuada a padres de familia, maestros y estudiantes?

**CUADRO N° 41**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	5	8.93%
<b>En Desacuerdo</b>	8	14.29%
<b>Indiferente</b>	8	14.29%
<b>De Acuerdo</b>	20	35.71%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	15	26.79%

**GRÁFICO N° 41**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

#### **Análisis**

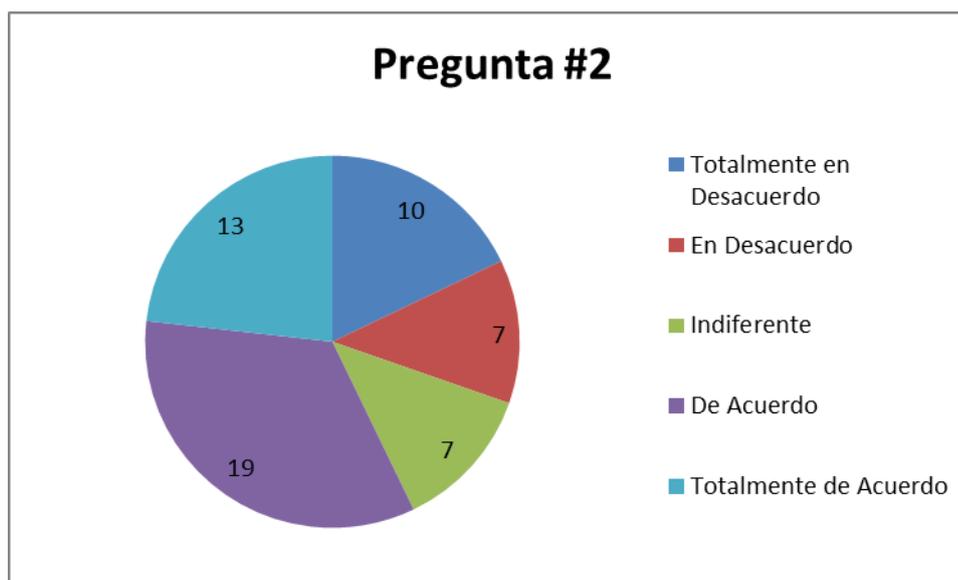
Más del 50% de los encuestados creen que el personal de secretaria proporciona una atención adecuada a las personas que se acercan para resolver cualquier duda o inconveniente, mientras que cerca del 15% tiene una opinión indiferente con respecto al tema y aproximadamente el 22% de los encuestados creen que la atención que proporciona el personal de secretaria no es el adecuado.

**Pregunta # 2:** ¿Estima Ud. Adecuado la información y orientación a sus requerimientos que recibe por parte del personal de la secretaria del plantel?

**CUADRO N° 42**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	10	17.86%
<b>En Desacuerdo</b>	7	12.5%
<b>Indiferente</b>	7	12.5%
<b>De Acuerdo</b>	19	33.93%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	13	23.21%

**GRÁFICO N° 42**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

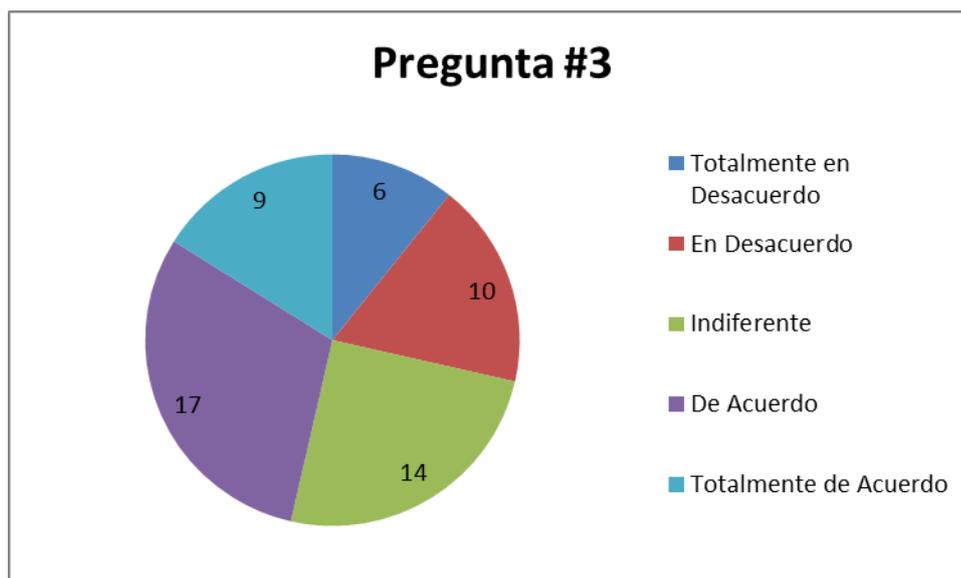
El 56% de los encuestados creen que la información y orientación que proporciona el personal de secretaria a los requerimientos de las personas es el indicado, mientras que un 12% tienen una opinión indiferente y el 29% piensa que el personal de secretaria no les proporciona una información u orientación adecuada a los requerimientos.

**Pregunta # 3:** ¿Considera Ud. Que el personal de la secretaria del plantel atiende con amabilidad, eficiencia y eficacia a los estudiantes?

**CUADRO N° 43**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	6	10.71%
<b>En Desacuerdo</b>	10	17.86%
<b>Indiferente</b>	14	25%
<b>De Acuerdo</b>	17	30.36%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	9	16.07%

**GRÁFICO N° 43**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

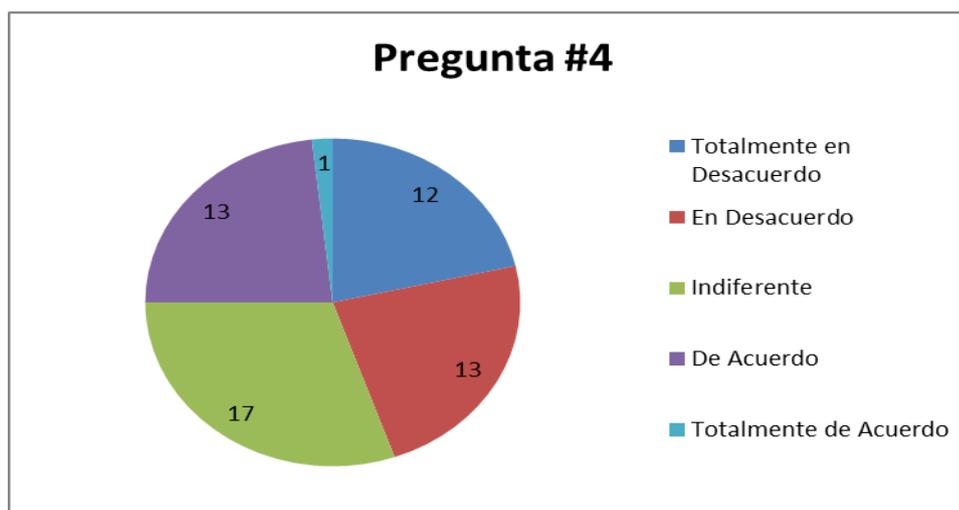
El 45% de los encuestados siente que el personal de secretaria les proporciona una atención amable, eficiente y eficaz, mientras que el 25% de los encuestados no se sientes tratados de una manera positiva o negativa y el 28% siente que la atención por parte del personal de secretaria no es amable, eficiente o eficaz.

**Pregunta # 4:** ¿Conoce Ud. Que el personal de secretaria del plantel cuenta con equipos y tecnología de punta?

**CUADRO N° 44**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	12	21.43%
<b>En Desacuerdo</b>	13	23.21%
<b>Indiferente</b>	17	30.36%
<b>De Acuerdo</b>	13	23.21%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	1.79%

**GRÁFICO N° 44**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

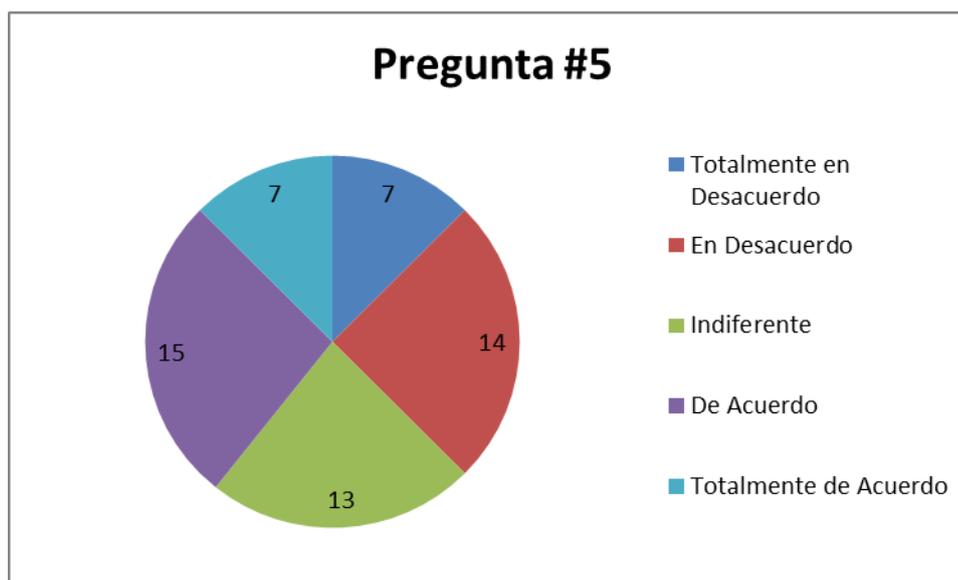
Apenas un 25% de los encuestados piensan que los equipos utilizados por el personal de secretaria es el más actual, mientras que un 30% de los encuestados creen que el equipo y tecnología está bien para desarrollar sus actividades laborales y el 45% de los encuestados piensan que los equipos necesitan ser actualizados ya que los equipos que se poseen actualmente no son los mejores para la realización de sus actividades.

**Pregunta # 5:** ¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la secretaria en el servicio que brinda a la comunidad educativa?

**CUADRO N° 45**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	7	12.5%
<b>En Desacuerdo</b>	14	25%
<b>Indiferente</b>	13	23.21%
<b>De Acuerdo</b>	15	26.79%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	7	12.5%

**GRÁFICO N° 45**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

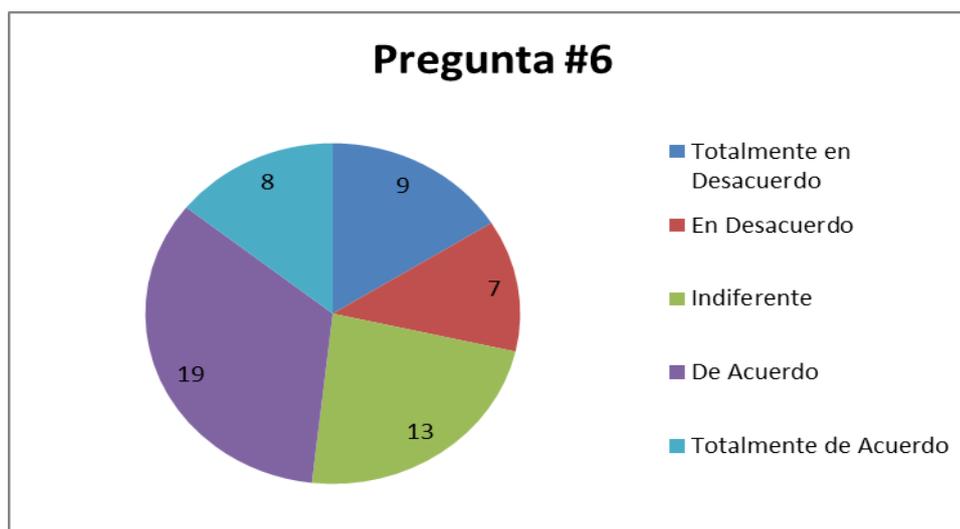
El desempeño que proporciona el personal de secretaria visto por los estudiantes es que el 23% los encuentra de una manera indiferente mientras que el 39% siente que el desempeño proporcionado es positivo y el 38% piensa que el desempeño por parte del personal de secretaria puede estar mejorando.

**Pregunta # 6:** ¿Cree usted que la infraestructura del área donde funciona la secretaria del plantel incide en la buena atención que debe brindar a la comunidad?

**CUADRO N° 46**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	9	16.07%
<b>En Desacuerdo</b>	7	12.5%
<b>Indiferente</b>	13	23.21%
<b>De Acuerdo</b>	19	33.93%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	8	14.29%

**GRÁFICO N° 46**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

El 48% de los encuestados creen que en un buen ambiente de trabajo se puede realizar un mejor desempeño, el 28% piensa que el lugar de trabajo no debería afectar la atención que proporcionan a las personas que se acercan y el 23% tiene una opinión indiferente con respecto a que el ambiente de trabajo afecta su desempeño.

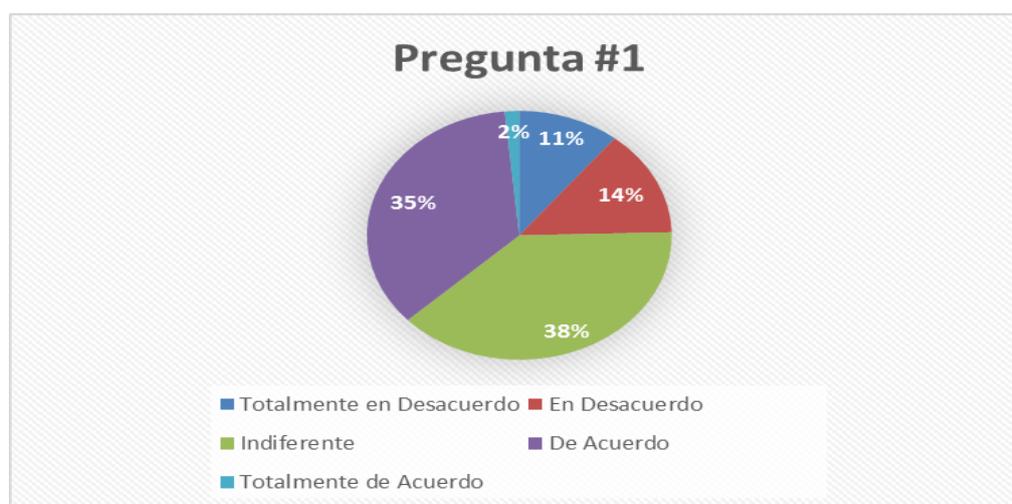
### 3.6.5 Entrevista dirigida a los Padres de Familia

**Pregunta # 1:** ¿El personal de la Secretaria del Plantel, está plenamente capacitado para ejercer su labor en la Institución?

**CUADRO N° 47**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	7	10.77%
<b>En Desacuerdo</b>	9	13.85%
<b>Indiferente</b>	25	38.46%
<b>De Acuerdo</b>	23	35.38%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	1.54%

**GRÁFICO N° 47**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

#### **Análisis**

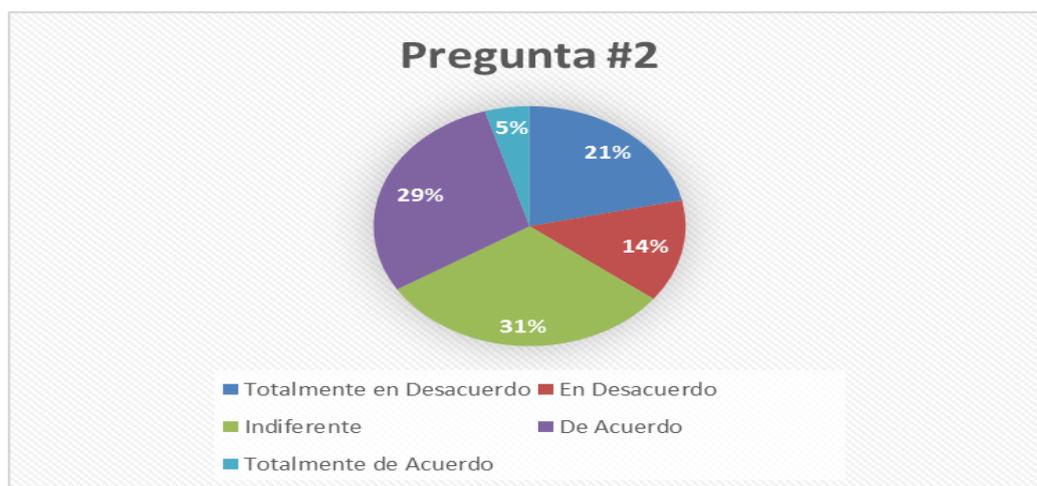
El 38% de los encuestados les parece indiferente si el personal de Secretaría está o no plenamente capacitado para ejercer su función en la institución, el 35% está de acuerdo y el 14% está en desacuerdo y piensa que el personal necesita más capacitación.

**Pregunta # 2:** ¿La atención brindada a los Padres de Familia por parte del personal de Secretaría, responde a sus requerimientos?

**CUADRO N° 48**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	14	21.54%
<b>En Desacuerdo</b>	9	13.85%
<b>Indiferente</b>	20	30.77%
<b>De Acuerdo</b>	19	29.23%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	4.62%

**GRÁFICO N° 48**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

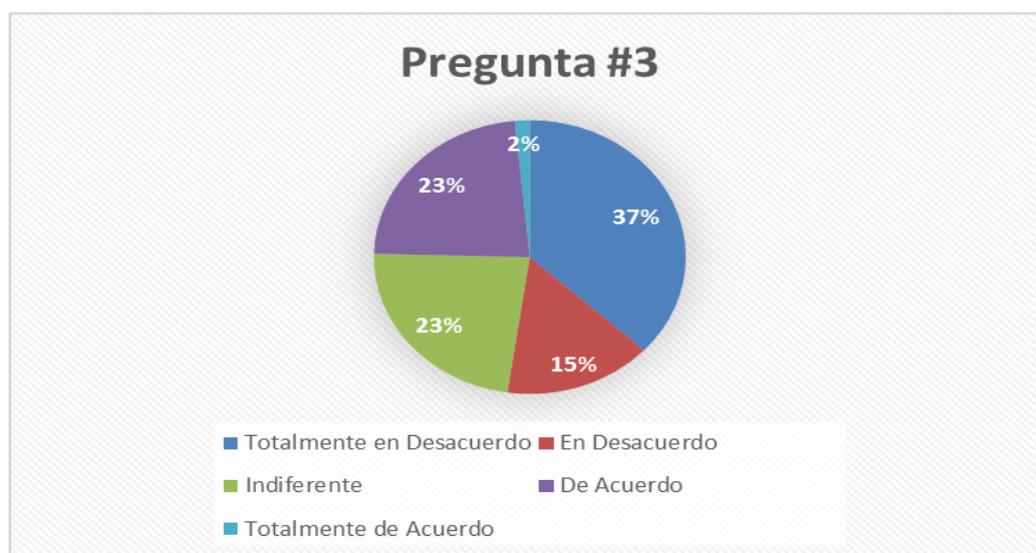
Este gráfico representa que al 31% de los encuestados les parece indiferente la atención del personal de Secretaría de la institución, el 14% está en desacuerdo y el 22% está en total desacuerdo con el incumplimiento de los requerimientos que recibe la Secretaría.

**Pregunta # 3:** ¿Considera Ud. que el personal de la Secretaría del plantel atiende con amabilidad, eficiencia y eficacia a los Padres de Familia?

**CUADRO N° 49**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	24	36.92%
<b>En Desacuerdo</b>	10	15.18%
<b>Indiferente</b>	15	23.08%
<b>De Acuerdo</b>	15	23.08%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	1.54%

**GRÁFICO N° 49**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

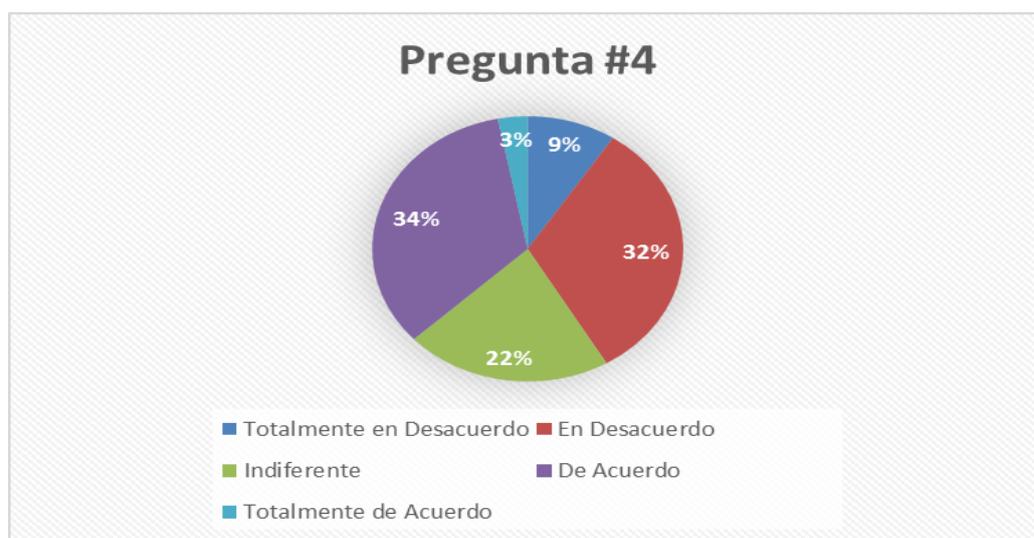
Apenas un 2% de los encuestados piensa que el personal de Secretaría del colegio atiende con eficiencia, eficacia y amabilidad; mientras que el 37% está en total desacuerdo.

**Pregunta # 4:** ¿Conoce Ud. que el personal de la Secretaría del plantel cuenta con equipos y tecnología de punta?

**CUADRO N° 50**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	6	9.23%
<b>En Desacuerdo</b>	21	32.31%
<b>Indiferente</b>	14	21.54%
<b>De Acuerdo</b>	22	33.85%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	2	3.08%

**GRÁFICO N° 50**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

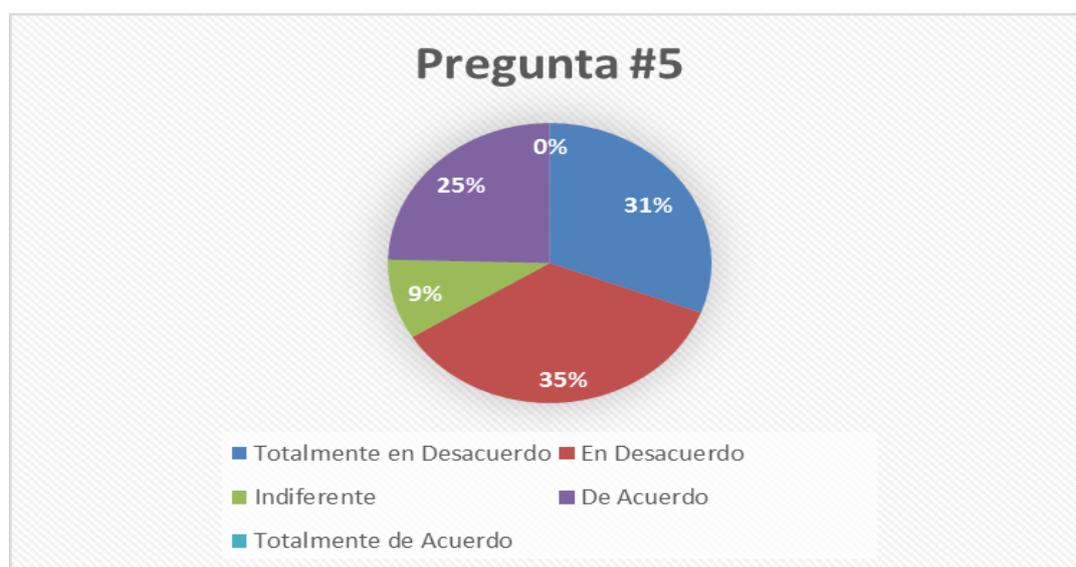
El 34% tiene una opinión positiva con respecto a los equipos tecnológicos que posee el personal de la Secretaría, mientras que el 9% está totalmente en desacuerdo y piensa que el Ministerio de Educación debe dotar de equipos modernos para mejorar la atención a los usuarios.

**Pregunta # 5:** ¿Cómo calificaría el desempeño del personal de la Secretaría en el servicio que brinda a la comunidad educativa?

**CUADRO N° 51**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	20	30.77%
<b>En Desacuerdo</b>	23	35.38%
<b>Indiferente</b>	6	9.23%
<b>De Acuerdo</b>	16	24.62%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	0	0%

**GRÁFICO N° 51**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro  
 Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

**Análisis**

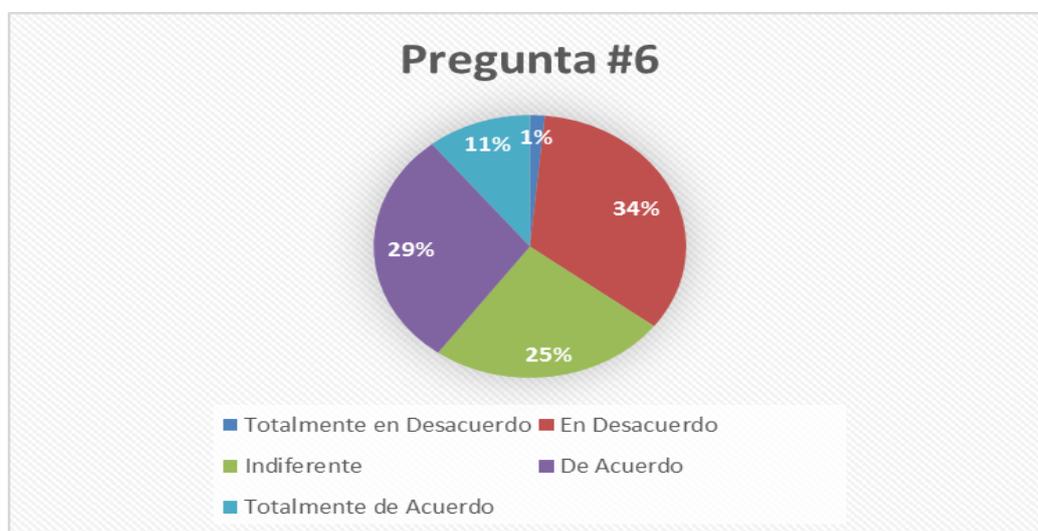
El 36% de los padres de familia encuestados sienten que el desempeño del personal de Secretaría no brinda un buen servicio a la comunidad educativa; el 25% tiene una opinión positiva, mientras que el 31% está en desacuerdo.

**Pregunta # 6:** ¿Cree Ud. que la infraestructura del área donde funciona la Secretaría del plantel incide en la buena atención que debe brindar a la comunidad?

**CUADRO N° 52**

Categoría	Número de Encuestados	Porcentaje
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	1.54%
<b>En Desacuerdo</b>	22	33.85%
<b>Indiferente</b>	16	24.62%
<b>De Acuerdo</b>	19	29.23%
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	7	10.77%

**GRÁFICO N° 52**



Fuente: Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro

Elaborado: Edith Mariana Espinoza Torres - Luisa Maribel Caviedes Granizo

### **Análisis**

El 34% de los encuestados considera que no incide la atención del personal con la infraestructura donde funciona la Secretaría del plantel educativo. El 29% está de acuerdo, y le es indiferente al 25% de padres de familia encuestados.

## **CAPITULO IV**

### **LA PROPUESTA**

#### **4.1 Título**

**“DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN DE SERVICIOS A LOS USUARIOS DE LA SECRETARIA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO ELOY ALFARO DEL CANTÓN DURÁN EN EL AÑO 2013”.**

#### **4.2 Justificación**

El propósito fundamental de toda institución es brindar atención eficaz y eficiente a los usuarios, considerando que constituyen el elemento principal de una sociedad. Una vez que se ha concienciado a los directivos de la institución en cuanto a implementar un proceso de calidad de servicios tendientes a satisfacer las necesidades de los usuarios y lograr de éstos, satisfacción en el servicio.

Analizados los resultados obtenidos se observa que no se ha dado una real importancia en la atención de los servicios a la comunidad, considerando que la Secretaria del Colegio Fiscal Eloy Alfaro del cantón Durán es un organismo técnico de apoyo, encargado de impulsar dinámicamente lo relacionado con la satisfacción en la calidad de servicio, mediante la aplicación de políticas ágiles que guíen las labores de la Institución, en un ambiente de respeto al ser humano, la familia y a la comunidad educativa.

Con la presentación de estrategias que mejoren la calidad de los servicios, se implementará formas creativas e innovadoras para enfrentar la contingencia humana y la complejidad social.

La creación de talleres de integración, coaching, convivencias integradoras, permitirá precisar resultados innovadores y apropiados que guíen la ejecución de los servicios que se debe brindar a la comunidad educativa.

### **4.3 Objetivo General**

Diseñar estrategias para mejorar la calidad de atención y orientación de servicios a los usuarios de la Secretaría del Colegio Eloy Alfaro del cantón Durán en el año 2013.

### **4.4 Objetivos Específicos**

- 1.- Definir la orientación estratégica de la Secretaría del Colegio Eloy Alfaro del cantón Durán y comprometer a los diferentes actores en su búsqueda.
- 2.- Desarrollar en la Secretaría de la institución una cultura de trabajo eficiente y eficaz.
- 3.- Aplicar estrategias eficientes de administración.
- 4.- Reforzar la transparencia y el control de las gestiones y decisiones en el departamento.
- 5.- Optimizar los recursos informáticos existentes y dotar de tecnología actualizada (internet, utilitarios de windows, programas de control y registros, etc.)

### **4.5 Hipótesis**

Con la aplicación de la propuesta se logrará, iniciativa, mayor compromiso del personal, actitud positiva, mente abierta, elementos beneficiosos para la institución,

## **4.6 Listado de Contenidos y Flujo**

### **Desarrollo**

Con los resultados del presente proyecto se sugiere la siguiente propuesta de factibilidad y escaso costo de inversión:

- Generar una actitud de cordialidad, amabilidad en la atención y servicios hacia los usuarios que acuden a la Secretaría, creando una mentalidad de servicio con calidad, desde el uso de un lenguaje adecuado para cada persona, de acuerdo a su nivel sociocultural.
- Crear un ambiente óptimo laboral referente al proceso de administración, en torno a la distribución adecuada de recursos humanos, en la Secretaría de la institución, generando estrategias para crear comodidad facilitando la atención a los usuarios con calidad y calidez.
- Realizar supervisiones y capacitaciones constantes obligatorias para que los servicios que se brinden sean innovados en caso de detectarse fallas en la atención, sensibilizando cambios de calidad para los usuarios de la comunidad educativa.
- Programar seminarios - talleres de orientación para autoridades, docentes, personal administrativo, estudiantes, padres de familia y comunidad impartidos por elementos internos del plantel.
- En el ámbito actual que vive el país y dadas las reformas pertinentes que se ha registrado con la creación de la Ley y Reglamento de Educación, se asegura a mayor satisfacción del usuario mejor aceptación y con ello, mayor solución a las dificultades en las instituciones públicas del país.

## **CONCLUSIONES**

Los integrantes de la Secretaría del Colegio Fiscal Mixto Eloy Alfaro del cantón Durán, necesitan aplicar calidad con eficiencia y eficacia, de los servicios que brinda a la comunidad educativa, para mejoramiento de sus funciones, por lo tanto, la aplicación de esta propuesta es de gran utilidad en las funciones que ellas realizan.

- 1.- Evaluar la realidad de la Secretaría de la Institución; esta propuesta considera que se adopten acciones y correctivos de acuerdo al resultado de la presente investigación que propone alternativas de solución.
- 2.- La capacitación permanente del personal de la Secretaría considerando que son recursos importantes para el mejoramiento del clima laboral del departamento.
- 3.- La aplicación de estrategias, seminarios, conferencias, visita a otras instituciones, lo cual permitirá mejorar la convivencia y el ambiente de trabajo en equipo.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.- Esta propuesta es flexible, por lo tanto puede adaptarse a cambios y necesidades que se presenten en el proceso de cambio.
- 2.- Que las autoridades del plantel se involucren en la aplicación de las estrategias diseñadas para el mejoramiento de la atención los usuarios de la Secretaría del plantel.
- 3.- Realizar capacitaciones y actualizaciones permanentes en temas relacionados con atención y servicio al cliente.
- 4.- Aplicar las estrategias diseñadas en la presente investigación realizando

## BIBLIOGRAFÍA

Cedeño G. y García G (2006), *Módulo de Asistencia Ejecutiva*

Constitución de la República del Ecuador (2008), *Capítulo séptimo*

*“Administración Pública”, art. 225, 226, 227, 229, 234*

Grijalbo (2006), *Manual de la Secretaria Moderna*

Keith D. y Werther W. (2006), *Enriquecimiento del Puesto, pág. 290*

Keith D. (2006), *Ibidem*, pág. 132

Price Waterhouse Coopers (2010), *Manual de Consulta de Servicio al*

*Cliente de Piloto*

Zapata I. (2006), *Manual de la Secretaria Eficiente*

### **Sitios Web Consultados**

[www.wikipedia.org.com](http://www.wikipedia.org.com)

[www.educacion.gob.ec](http://www.educacion.gob.ec)

[http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa13/hipotesis\\_y\\_objetivos\\_de\\_investigacion/h8.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa13/hipotesis_y_objetivos_de_investigacion/h8.htm) (Biblioteca del Instituto Tecnológico de Sonora)

[www.calidad.org](http://www.calidad.org), Fundación latinoamericana para la calidad

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

## ANEXOS

### VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Guayaquil, \_\_\_\_\_ de 2014

Sr. (a)

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Las suscritas Edith Mariana Espinoza Torres y Luisa Maribel Caviedes Granizo, egresadas de la Escuela de Administración Secretarial de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, y autoras del trabajo de investigación **“DISEÑO ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA EN LA CALIDAD DEL SISTEMA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN LA SECRETARÍA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO ELOY ALFARO DEL CANTÓN DURÁN EN EL AÑO 2013”**, previo a la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación, Especialización: Asignaturas Secretariales, en condición de \_\_\_\_\_, solicitamos a usted muy respetuosamente efectúe la **VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA** de nuestro proyecto, para lo cual adjuntamos la copia respectiva.

Agradecemos por la atención y el apoyo brindado a esta solicitud.

Atentamente,

**Edith Mariana Espinoza Torres**  
**Granizo**

**Luisa Maribel Caviedes**







## VALIDACIÓN DE PROPUESTA - CRITERIO DE EXPERTO

**Egresadas:** Edith Mariana Espinoza Torres

Luisa Maribel Caviedes Granizo

### TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

**“DISEÑO ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA EN LA CALIDAD DEL SISTEMA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN LA SECRETARÍA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO ELOY ALFARO DEL CANTÓN DURÁN EN EL AÑO 2013”.**

ASPECTOS EVALUADOS	ESCALA		
	SI	NO	N/A
<b>CLARIDAD</b>			
¿La propuesta es clara y concisa?			
<b>ESTRUCTURA</b>			
¿Se ha presentado una propuesta con una estructura adecuada?			
<b>FACTIBILIDAD</b>			
¿La propuesta se puede llevar a la realidad, según los contenidos de la propuesta?			
<b>PERTINENCIA</b>			
¿Existe una vinculación entre el problema planteado y el contenido de la propuesta?			
<b>SOSTENIBILIDAD</b>			
¿La propuesta es sostenible en el tiempo?			
<b>IMPACTO SOCIAL</b>			
¿El diseño de la propuesta evidencia, como consecuencia de su aplicación influencias positivas para los involucrados y la comunidad educativa?			
<b>CLIMA LABORAL</b>			
¿El diseño de la propuesta evidencia un mejoramiento en la comunicación y clima laboral del personal de la institución?			

Comentario:

---

FIRMA  
C.I. No.

**ENTREVISTA A PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO ELOY ALFARO  
DEL CANTÓN DURÁN**

Analice las preguntas de la presente entrevista y marque con una "X" las alternativas que estime pertinentes

ID.	PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	El personal de la Secretaría del Plantel, está plenamente capacitado para ejercer su labor en la institución?					
2	La atención brindada a los Padres de Familia por parte del personal de la Secretaría, responde a sus requerimientos?					
3	Considera Ud que el personal de la Secretaría del plantel atiende con amabilidad, eficiencia y eficacia a los Padres de Familia?					
4	Conoce Ud que el personal de la Secretaría del plantel cuenta con equipos y tecnología de punta?					
5	Cómo calificaría el desempeño del personal de la Secretaría en el servicio que brinda a la comunidad educativa?					
6	Cree usted que la infraestructura del área donde funciona la Secretaría del plantel incide en la buena atención que debe brindar a la comunidad?					

**ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO ELOY ALFARO  
DEL CANTÓN DURÁN**

Analice las preguntas de la presente entrevista y marque con una "X" las alternativas que estime pertinentes

ID.	PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Cree usted conocer el rol, funciones o tareas de la secretaria titular dentro del plantel?					
2	Conoce usted si las tareas realizadas en la Secretaría del plantel, se cumplen totalmente con eficiencia y eficacia?					
3	Se ha percatado que la Secretaría socializa con eficiencia y eficacia, sobre los servicios que brinda a la comunidad educativa del plantel?					
4	Conoce usted, que en la Secretaría de la institución se brinda un trato amable y se soluciona problemáticas presentadas a su nivel?					
5	Cómo considera el desempeño del personal que labora en la Secretaría de la institución?					

**ENTREVISTA A LOS DOCENTES DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO ELOY ALFARO  
DEL CANTÓN DURÁN**

Analice las preguntas de la presente entrevista y marque con una "X" las alternativas que estime pertinentes

ID.	PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Ha observado Ud., alguna vez, durante el período escolar ausencia frecuente e inadecuada atención del personal de la Secretaría?					
2	Cree Ud. que el personal de la Secretaría cumple con eficiencia y eficacia labores inherentes a sus actividades?					
3	Considera pertinente que el personal de la Secretaría es infidente en torno a las resoluciones adoptadas por las autoridades del plantel?					
4	Conoce Ud. que el departamento de Secretaría cuenta con tecnología de punta para el desempeño de sus funciones?					
5	Cree usted, que el personal de la Secretaría mantiene comunicación vertical y horizontal con la comunidad educativa?					
6	Cree Ud que el personal de la Secretaría conoce con dominio sus deberes y derechos inherentes a sus funciones?					
7	Considera Ud. que las relaciones interpersonales entre el personal de la Secretaría y la comunidad educativa del plantel son respetuosas y armoniosas, optimizando así su gestión?					

**ENTREVISTA A LOS EDUCANDOS DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO ELOY ALFARO  
DEL CANTÓN DURÁN**

Analice las preguntas de la presente entrevista y marque con una "X" las alternativas que estime pertinentes

ID.	PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Cree usted que el personal de la Secretaría del plantel proporciona atención adecuada a Padres de Familia, Maestros y Estudiantes?					
2	Estima Ud adecuado la información y orientación a sus requerimientos que recibe por parte del personal de la Secretaría del plantel?					
3	Considera Ud que el personal de la Secretaría del plantel atiende con amabilidad, eficiencia y eficacia a los estudiantes?					
4	Conoce Ud que el personal de la Secretaría del plantel cuenta con equipos y tecnología de punta?					
5	Cómo calificaría el desempeño del personal de la Secretaría en el servicio que brinda a la comunidad educativa?					
6	Cree usted que la infraestructura del área donde funciona la Secretaría del plantel incide en la buena atención que debe brindar a la comunidad?					

**ENTREVISTA A PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO NACIONAL MIXTO ELOY ALFARO  
DEL CANTÓN DURÁN**

Analice las preguntas de la presente entrevista y marque con una "X" las alternativas que estime pertinentes

ID.	PREGUNTAS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	El personal de la Secretaría del Plantel, está plenamente capacitado para ejercer su labor en la institución?					
2	La atención brindada a los Padres de Familia por parte del personal de la Secretaría, responde a sus requerimientos?					
3	Considera Ud que el personal de la Secretaría del plantel atiende con amabilidad, eficiencia y eficacia a los Padres de Familia?					
4	Conoce Ud que el personal de la Secretaría del plantel cuenta con equipos y tecnología de punta?					
5	Cómo calificaría el desempeño del personal de la Secretaría en el servicio que brinda a la comunidad educativa?					
6	Cree usted que la infraestructura del área donde funciona la Secretaría del plantel incide en la buena atención que debe brindar a la comunidad?					

### CRONOGRAMA 2013

ID	ENCUESTADOS	ACTIVIDADES	MESES / SEMANAS															
			SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Autoridades	Entrevista				27 y 30												
2	Personal de Secretaria	Encuesta y Observación					2 semanas											
3	Docentes	Encuesta											2 semanas					
4	Padres de Familia	Encuesta													2 semanas			
5	Aprendientes	Encuesta							2 semanas									
6		Elaboración de Instrumentos			3 días													
7		Aplicación de Instrumentos					3 meses											
8		Análisis y Redacción del Informe																1 semana

## PRESUPUESTO

CONCEPTO	COSTO
SERVICIO DE INTERNET	\$ 20,00
IMPRESIONES	\$ 80,00
COPIAS	\$ 50,00
SERVICIO TELEFÓNICO	\$ 20,00
MATERIAL DE OFICINA	\$ 53,00
HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 200,00
MANUAL BIBLIOGRÁFICO	\$ 25,00
VARIOS	\$ 150,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 598,00</b>

## ACTIVIDADES

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1	Elaboración de Marco Teórico
2	Preparación de Encuestas y Entrevistas, instrumentos de investigación
3	Aplicación de los instrumentos de investigación a Padres de Familia, Docentes y Alumnos
4	Aplicación de Encuestas a las Autoridades del Plantel
5	Tabulación de Encuestas y análisis de las mismas
6	Coordinación con el Tutor asignado para la elaboración de estrategias del tema investigado
7	Recomendaciones y Conclusiones
8	Elaboración de la Propuesta
9	Revisión del Informe final