



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

**TEMA**

**“LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN EFICIENTE AL USUARIO EN LA SECRETARIA GENERAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL MIXTA VÍCTOR EMILIO ESTRADA N. 499 PERIODO LECTIVO 2015-2016.”**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN ASIGNATURAS SECRETARIALES.**

**AUTORAS**

**YANINA VANESA QUEZADA SOTAMBA**

**JOHANNA JACQUELINE PERALTA SOTAMBA**

**TUTORA**

**MSC. PATRICIA MUÑOZ VERDEZOTO**

**2015-2016**

**GUAYAQUIL-ECUADOR**

## **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 Carrera de Administración Secretarial.

### **CERTIFICO**

Yo, Msc. Patricia Muñoz, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: **“La Organización de Documentos Físicos y su Incidencia en la Atención Eficiente al Usuario en la Secretaría General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499 Periodo Lectivo 2015-2016.”** de la ciudad de Guayaquil, ha sido elaborado por la señoritas: Johanna Peralta Sotamba y Yanina Quezada Sotamba, bajo mi tutoría y que la misma reúne los requisitos para ser defendida ante el tribunal Examinador, que se designe al efecto.

---

**TUTORA**

**MSc. Patricia Muñoz Verdezoto.**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Yanina Vanesa Quezada con cédula de ciudadanía N° **092887926-1** y Johanna Jacqueline Peralta con cédula de ciudadanía N°**0929590552**, en calidad de autoras, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente y nos responsabilizamos de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Somos las únicas autoras del trabajo del proyecto de investigación **“La organización de documentos físicos y su incidencia en la atención eficiente al usuario en la Secretaria General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499 Periodo Lectivo 2015-2016.”**

Que el perfil del proyecto es de nuestra autoría, y que en su formulación hemos respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previo la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialización Asignaturas Secretariales de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

## **SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la Ley de Propiedad intelectual del Ecuador, el reglamento y normativa institucional vigente, dejamos expuesto nuestra aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias, en cualquier soporte, siempre y cuando con fines sociales, educativos y científicos.

El autor garantiza la originalidad de las aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cedo.

---

**AUTORA**  
**Yanina Quezada Sotamba**  
**CI.: 0928879261**

---

**AUTORA**  
**Johanna Peralta Sotamba**  
**C.I.: 0929590552**

## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco de todo corazón a Dios por darme salud, guiarme, iluminar mi mente en todo momento y concederme la fortaleza suficiente para hacer realidad este sueño.*

*A mi padre y madre les agradezco infinitamente por todo su apoyo y gracias a ellos soy la persona que soy ahora.*

*A mis hermanos/as por brindarme día a día su apoyo, amor y comprensión en la culminación de mi carrera.*

*A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, especialmente a la Facultad de Ciencias de la Educación, Escuela de Administración Secretarial, quien me abrió las puertas llenándonos de conocimientos y a la vez preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.*

*En fin a todas las personas que directa o indirectamente me han apoyado a realizar mi trabajo de titulación.*

*Vanessa Quezada Sotamba*

## DEDICATORIA

*Dedico el presente proyecto a mi Esposo **Cristían Macías** que ha sido el pilar fundamental en la culminación de este trabajo, demostrándome su apoyo, paciencia y comprensión en los momentos más difíciles.*

*A mis padres por apoyarme en toda etapa de mi vida.*

*Vanessa Quezada Sotamba*

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a Dios por haberme guiado en todo el transcurso de mi vida, por ser quien me ha dado fuerzas para seguir a pesar de las dificultades.*

*A mis padres María y John quienes me han brindado su apoyo, me dieron una buena formación y juntaron sus esfuerzos para ser de mí una buena persona y profesional.*

*A mi hermano Carlos quien me ha ayudado y brindado consejos e y a mi hermana Ruth quien es mi segunda mamá por su apoyo y comprensión y confiar en mí.*

*A mi Alma Mater quien me acogió en sus aulas me impartieron conocimientos para llegar a ser la profesional que soy ahora.*

*A mis maestros que han estado en el transcurso de toda mi formación ya que con su trabajo y dedicación me formaron con valores y conocimientos.*

*Johanna Peralta Sotamba*

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo principalmente a Dios; por haberme dado la vida y permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.*

*A mi madre, por ser el pilar fundamental y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional a pesar de nuestras diferencias de opinión.*

*A mi padre por esforzarse a diario y haberme ayudado en el transcurso de mis estudios, a mi hermano por ser mi consejero y guía en el trayecto de La vida, a mi hermana por su apoyo y creer en mí a la cual quiero como mi segunda mamá.*

*A mi compañera de trabajo Vanessa, ya que con el equipo de trabajo que formarnos hemos alcanzado esta meta.*

*Johanna Peralta Sotamba*

## TABLA DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	2
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	3
SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	4
AGRADECIMIENTOS.....	5
DEDICATORIA .....	6
AGRADECIMIENTOS.....	7
DEDICATORIA .....	8
RESUMEN EJECUTIVO .....	15
INTRODUCCIÓN .....	16
CAPÍTULO I.....	17
EL PROBLEMA A INVESTIGAR.....	17
1.1. Tema.....	17
1.2. Planteamiento del problema .....	17
1.3. Formulación del problema .....	17
1.4. Delimitación del problema.....	17
1.5. Justificación de la investigación .....	18
1.6. Sistematización de la investigación .....	19
1.7. Objetivo General de la Investigación.....	19
1.8. Objetivos Específicos .....	19
1.9. Límites de la investigación.....	19
1.9.1. Delimitación temporal.....	20
1.9.2. Delimitación espacial.....	20
1.9.3. Delimitación de recursos.....	20
1.10. Identificación de las Variables .....	20
1.10.1. Variable Independiente .....	20
1.10.2. Variable Dependiente.....	21
1.11. Hipótesis Generales y Particulares .....	21
1.11.1. Hipótesis General.....	21

1.11.2. Hipótesis Particular.....	21
1.12. Operacionalización de las variables.....	22
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>23</b>
2.1. Antecedentes referentes .....	23
2.2. Marco Teórico Referencial .....	24
2.2.1. Organización .....	24
2.2.1.1. Importancia de la Organización .....	25
2.2.1.2. Principios de la organización.....	25
2.2.2. Administración .....	26
2.2.2.1. Importancia de la administración .....	28
2.2.2.2. Objetivos de la Administración.....	28
2.2.3. Características de la Administración .....	28
2.2.4. Proceso administrativo.....	29
2.2.5. Archivo.....	29
2.2.6. Funciones de los archivos .....	30
2.2.7. Finalidad .....	30
2.2.8. Tipos de Archivo .....	31
2.2.9. Aplicación de técnicas de archivo documental.....	31
2.2.10. Gestión de Archivo .....	31
2.2.11. Archivo activo .....	32
2.2.12. Archivo Semi-activo.....	32
2.2.13. 2.2.18 Archivo Inactivo .....	32
2.2.14. Clasificación y codificación .....	32
2.2.15. Sistema alfabético.....	33
2.2.16. Sistema Numérico.....	33
2.2.17. Clasificación cronológica.....	34
2.2.18. Gestión documental.....	34
2.2.19. Secretaria.....	35
2.2.20. Importancia.....	35
2.2.21. Características de las Secretarias .....	36
2.2.22. Liderazgo de la Secretaria.....	36
2.2.23. Eficiencia .....	36
2.2.24. Definición de Servicio.....	37

<b>2.2.25. Características del servicio.....</b>	<b>38</b>
<b>2.2.26. Las relaciones con el cliente.....</b>	<b>38</b>
<b>2.2.27. El servicio al cliente.....</b>	<b>38</b>
<b>2.2.28. Importancia del Servicio al Cliente.....</b>	<b>40</b>
<b>2.2.29. Objetivo del Servicio al Cliente.....</b>	<b>41</b>
<b>2.2.30. Características del servicio de calidad.....</b>	<b>41</b>
<b>2.2.31. La atención al cliente.....</b>	<b>44</b>
<b>2.2.32. Principios de la atención al cliente.....</b>	<b>45</b>
<b>2.2.33. Tipo de clientes.....</b>	<b>45</b>
<b>2.2.34. Calidad.....</b>	<b>48</b>
<b>2.2.35. Calidad Total.....</b>	<b>49</b>
<b>2.2.36. La Filosofía de la Calidad Total.....</b>	<b>50</b>
<b>2.2.37. Fidelización de clientes.....</b>	<b>51</b>
<b>2.2.38. Factores de la fidelización.....</b>	<b>51</b>
<b>2.2.39. Ventajas de la fidelización del cliente.....</b>	<b>52</b>
<b>2.2.40. Ventajas de la fidelización para el cliente.....</b>	<b>53</b>
<b>2.2.41. Comunicación con el cliente.....</b>	<b>53</b>
<b>2.2.42. Herramientas de comunicación con el cliente.....</b>	<b>54</b>
<b>2.2.43. Objetivos de la Publicidad.....</b>	<b>54</b>
<b>2.2.44. Características de la publicidad:.....</b>	<b>55</b>
<b>2.2.45. Herramientas de Comunicación Personal:.....</b>	<b>56</b>
<b>2.2.46. Identificación del cliente.....</b>	<b>56</b>
<b>2.2.47. Las relaciones con el cliente.....</b>	<b>57</b>
<b>2.2.48. El cliente interno y el cliente externo.....</b>	<b>57</b>
<b>2.2.48.1. Cliente interno:.....</b>	<b>57</b>
<b>2.2.48.2. Cliente externo o final:.....</b>	<b>58</b>
<b>2.2.49. Las diferencias entre el cliente interno y el cliente externo.....</b>	<b>59</b>
<b>2.2.50. El conocimiento del cliente y sus motivaciones.....</b>	<b>59</b>
<b>2.2.51. Elementos de la atención al cliente.....</b>	<b>60</b>
<b>2.2.52. Fases de la atención al cliente.....</b>	<b>61</b>
<b>2.2.53. La percepción del cliente respecto a la atención recibida.....</b>	<b>62</b>
<b>2.2.54. La Satisfacción del Cliente.....</b>	<b>63</b>
<b>2.2.55. Estados de Satisfacción que Puede Tener un Cliente.....</b>	<b>64</b>

2.2.56. ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción de los clientes? 65	
2.3 MARCO LEGAL.....	66
TÍTULO II. DERECHOS .....	67
CAPÍTULO II: DERECHOS DEL BUEN VIVIR .....	67
LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL TÍTULO I. DE LOS PRINCIPIOS GENERALES .....	68
CAPÍTULO ÚNICO. DEL ÁMBITO, PRINCIPIOS Y FINES.....	68
2.4 MARCO CONCEPTUAL .....	69
CAPÍTULO III.....	72
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	72
3.1 Método de Investigación .....	72
3.1.1 Investigación bibliográfica documental.....	72
3.1.2 Investigación De Campo .....	72
3.1.3 Investigación Descriptiva.....	72
3.1.4 Investigación explicativa.....	73
3.2 Población y muestra .....	73
3.3 Técnicas e instrumentos De Recolección De Datos .....	74
3.4 Recursos, Fuentes, Cronograma y Presupuesto para la Recolección de Datos.....	75
3.4.1 RECURSOS.....	75
3.4.2 FUENTE.....	75
3.4.3 Cronograma de Actividades .....	76
3.4.4 PRESUPUESTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	77
3.5 Tratamiento de la Información -Procesamiento y Análisis.....	78
3.6 Presentación de Resultados .....	105
4.1 Título de la Propuesta.....	106
4.2 Justificación de la propuesta.....	106
4.3 Objetivo general de la Propuesta.....	106
4.4 Objetivos específicos de la Propuesta.....	107
4.5 Listado de Contenidos y Flujo de la Propuesta.....	107
4.5.1 Flujo de la Propuesta.....	108
TALLER DE TÉCNICAS DE ARCHIVO.....	109
4.6 Desarrollo de la Propuesta.....	110

4.6.1	Taller N° 1 Organización de Documentos .....	110
4.6.2	Taller N° 2 Administración de Documentos.....	112
4.6.3	Taller No. 3 Técnicas de Archivo .....	114
4.6.4	Taller No. 4 Archivo Físico y Digital .....	125
	Archivo Físico .....	125
4.6.5	Taller N° 5 Ejercicios de aplicación.....	130
4.7	Impacto/Producto/Beneficio obtenido.....	133
4.8	Validación de la Propuesta.....	134

## INDICE DE FIGURA

Figura 1.....	116
Figura 2.....	116
Figura 3.....	117
Figura 4.....	117
Figura 5.....	118
Figura 6.....	118
Figura 7.....	119
Figura 8.....	120
Figura 9.....	121
Figura 10.....	121
Figura 11.....	122
Figura 12.....	123
Figura 13.....	123
Figura 14.....	127
Figura 15.....	127
Figura 16.....	128

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	78
Gráfico 2.....	79
Gráfico 3.....	80
Gráfico 4.....	81
Gráfico 5.....	82
Gráfico 6.....	83
Gráfico 7.....	84
Gráfico 8.....	85
Gráfico 9.....	86
Gráfico 10.....	87
Gráfico 11.....	88
Gráfico 12.....	89
Gráfico 13.....	90
Gráfico 14.....	91
Gráfico 15.....	92
Gráfico 16.....	93
Gráfico 17.....	94
Gráfico 18.....	95
Gráfico 19.....	96
Gráfico 20.....	97
Gráfico 21.....	98
Gráfico 22.....	99
Gráfico 23.....	100
Gráfico 24.....	101

## RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de investigación titulado “**La organización de documentos físicos y su incidencia en la atención eficiente al usuario en la Secretaría General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499 Periodo Lectivo 2015-2016**”. Se determinó que existe una incorrecta organización del archivo, atraso en la entrega de documentos, desorden y exceso de los mismo, por lo cual se necesita fortalecer los conocimientos sobre gestionar y administrar documentos físicos, en el que se involucrarían recursos humanos, técnicos y financieros para la mejora de la Institución por medio del trabajo en equipo, gestión, control y planificación, fomentando el liderazgo, aumentando el desenvolvimiento laboral y optimizar las relaciones interna, produciendo resultados de mayor calidad y el compromiso de todos, incrementando la eficiencia en la realización de sus labores, desarrollando habilidades que permitan la fluidez del proceso en administrar adecuadamente documentos y emisión de información, tanto verbal como escrita, alcanzando una comunicación efectiva aplicando los procesos administrativos en la Secretaría General de la Institución Educativa ya que el manejo correcto del archivo permite la búsqueda de los registros que reposan como: libros de matrícula, certificados de conducta, oficios recibidos y enviados, informes estadísticos, actas de graduados, expedientes de los estudiantes retirados, trámites no concluidos etc., que al no tener una organización adecuada ni procedimientos técnicos de manejo sistémico, ocasionan demoras y molestias en los tiempos de respuesta a los trámites que se despachan diariamente. A esto se suma la falta de comunicación interpersonal y asertiva para solucionar los problemas frecuentes que presentan en esta sección, por lo cual su correcta gestión y control permitirá que la imagen de la escuela se proyecte a estándares de calidad, obligatorios en los actuales tiempos de la reforma educativa.

**Descriptor:** Organización, documentos, comunicación, administración, control, laboral, atención, usuarios, procedimientos.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como tema: “La organización de documentos físicos y su incidencia en la atención eficiente al usuario en la Secretaría General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499 Periodo Lectivo 2015-2016.” Resulta necesario y estratégico para afrontar la competitividad actual y futura, analizar los procesos de gestión y organización de documentos en la Secretaría General de la, intentando optimizarlos involucrando y coordinando los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros, ordenándose según la estructura de organización, conllevando al fortalecimiento de los procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos. Para un mejor estudio el proyecto de investigación se ha dividido en cuatro capítulos, desarrollados.

Capítulo I El Problema: Plantea el problema, la contextualización, delimitación de la investigación señalándose el campo área, aspecto, espacio y tiempo agregando además justificación, objetivo general, específicos, variables, hipótesis generales, particulares y finalizando con la Operacionalización de la variables.

Capítulo II Marco Teórico: engloba los antecedentes investigativos, dándose a conocer la existencia de investigaciones similares, Marco teórico referencial, Marco teórico: nos proporcionará un conocimiento profundo de la teoría que le da significado a la investigación, Marco legal: Son fundamentos legales del tema de estudio y el Marco conceptual.

Capítulo III Metodología: Plantea en la investigación el enfoque crítico carácter cuantitativo y cualitativo; la modalidad y tipos de la investigación, hace referencia a la aplicación de instrumento, procesamiento de datos, recursos instrumentales, cronogramas, presupuestos, resultados – productos

Capítulo IV Propuesta: justificación, objetivos, hipótesis de la propuesta, Listado de Contenidos y Flujo de la Propuesta, Enfoca el Informe Técnico final: Conclusiones, recomendaciones, propuesta, bibliografía, anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA A INVESTIGAR**

#### **1.1. Tema**

La organización de documentos físicos y su incidencia en la atención eficiente al usuario en la Secretaria General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499 Periodo Lectivo 2015-2016.

#### **1.2. Planteamiento del problema**

La Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499, presenta irregularidades con respecto a la atención al usuario, tras papeleo de documentación y desconocimiento de técnicas de archivo en la Secretaria General, lo cual dificulta que se gestione con facilidad todo trámite administrativo que se realiza a diario, por la demora en la entrega de documentación, en las que se incluyen: Certificados, actas de grado, títulos, calificaciones de estudiantes, records académicos, entre otros. Lo que ocasiona que los padres de familia regresen varias veces por un solo documento generando malestar por la ineficiente a atención que se les brinda.

#### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo incide la organización de documentos físicos en la atención eficiente al usuario en la Secretaria General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N.- 499?

**Causa:** Carencia de conocimientos en la organización de archivo.

**Efecto:** Atención eficiente al usuario

#### **1.4. Delimitación del problema**

**Campo:** Administrativo

**Tipo:** Organización de archivo

**Sector:** Público

**Área:** Secretaría

**Tema:** La organización de documentos físicos y su incidencia en la atención eficiente al usuario en la Secretaria General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499 Periodo Lectivo 2015-2016

**Tiempo:** El periodo de investigación abarca el año lectivo 2015-2016

### **1.5. Justificación de la investigación**

Actualmente todo personal administrativo debe poseer conocimientos de organización y administración de documentos, tanto para una excelente imagen institucional, como para disponer oportunamente de la documentación que se requiera en la atención eficiente al usuario.

La presente investigación se justifica debido a frecuentes reclamos, a través de una observación en la que se encuentran las posibles causas de los problemas en la falta de organización de documentación en el Departamento de Secretaria General.

La Organización de los registros y archivos académicos en las Instituciones Educativas, constituyen el historial de la vida organizacional de las mismas. Es por este motivo que nuestro proyecto será de gran utilidad, ya que contribuirá a la modificación de las condiciones del sistema de administración de documentos físicos que se utilicen en la Secretaría de la Unidad Educativa “Víctor Emilio Estrada”, logrando que funcione de manera efectiva, organizada y técnicamente gestiona datos los procesos administrativos, incrementando la competitividad y a su vez mejorar el servicio de atención, fortaleciendo las relaciones humanas, la comunicación efectiva interna y externa, que son bases fundamentales del éxito en toda institución.

Los principales beneficiarios de nuestro trabajo son: Los padres de familia, personal administrativos y autoridades de la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada.

## **1.6. Sistematización de la investigación**

- ✓ ¿Cómo afecta la incorrecta administración de documentos en una atención eficiente al usuario?
- ✓ ¿Cómo mejoraría la aplicación de técnicas de organización de documentos el ambiente interno de la Secretaria General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?
- ✓ ¿En qué forma mejoraría la aplicación de técnicas de organización de documentos al control de registros académicos de la Secretaria General de la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada?

## **1.7. Objetivo General de la Investigación**

Determinar los factores de la falta de organización de documentos para mejorar la atención al usuario de la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada N°499

## **1.8. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el proceso de organización de documentos y archivo para la creación de nuevos procedimientos de gestión.
- 
- Identificar las causas del desconocimiento de la organización y archivo de documentos.
- Diseñar talleres sobre organización de documentos y técnicas de archivo para el personal administrativo de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499.

## **1.9. Límites de la investigación**

- Análisis de los procesos de documentación.
- Evaluación del nivel de conocimiento de gestión de la información.
- Identificar las causas y efectos del modelo actual de organización de documentos.

- Revisión bibliográfica de los modelos y normas de Gestión de documentación.
- Planificación de las políticas y procedimientos para la gestión de documentos.
- Elaboración de una guía para la gestión y almacenamiento de documentos.
- Ejecución de talleres de capacitación al personal administrativo sobre el modelo de gestión documental basado en la Norma ISO.9000

### **1.9.1. Delimitación temporal**

La investigación se desarrollará desde el 15 de Mayo hasta el 15 de Diciembre en el período lectivo 2015 – 2016

### **1.9.2. Delimitación espacial**

La investigación se desarrollará en la Ciudad de Guayaquil en la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499, lugar donde se encuentra la problemática.

### **1.9.3. Delimitación de recursos**

En esta investigación utilizaremos recursos humanos y recursos económicos

## **1.10. Identificación de las Variables**

### **1.10.1. Variable Independiente**

Organización de documentos físicos

### **1.10.2. Variable Dependiente**

Atención eficiente al usuario

### **1.11. Hipótesis Generales y Particulares**

#### **1.11.1. Hipótesis General**

Si existiera una adecuada organización de documentos físicos en la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada N°499 la atención al usuario sería eficiente y oportuna.

#### **1.11.2. Hipótesis Particular**

- La falta de capacitación al personal administrativo influye negativamente en la gestión administrativa y en la atención al cliente.
- La aplicación del manejo adecuado de Técnicas de archivo servirán para mejorar la atención al usuario y administrar adecuadamente los registros académicos.

## 1.12. Operacionalización de las variables

**Cuadro 1 Operacionalización de las Variables**

Variable	Dimensión	Indicadores	Herramientas
<p><b>VI</b></p> <p>Organización de documentos físicos</p>	<p>Gestión Administrativa</p>	<p>Redacción de Documentos</p> <p>Control de documentos</p> <p>Habilidades comunicativas</p> <p>Técnicas de archivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliografía.</li> <li>• Encuesta.</li> <li>• Entrevista</li> </ul>
<p><b>VD</b></p> <p>Atención eficiente al usuario</p>	<p>Atención al usuario.</p> <p>Archivo de documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estrategias de gestión documental.</li> <li>▪ Manejo de Técnicas de archivo.</li> <li>▪ Control de documentos</li> <li>▪ Administración de tiempo</li> <li>▪ Habilidades interpersonales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta.</li> <li>• Informes.</li> <li>• Reportes.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Johanna Peralta y Vanessa Quezada

## CAPITULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1. Antecedentes referentes

Luego de Revisar los archivos de la biblioteca “**Dr. Humberto Miranda Miranda**” de la **UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**, El tema “**La organización de documentos físicos y su incidencia en la atención eficiente al usuario en la Secretaria General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499 Periodo Lectivo 2015-2016**”de la ciudad de Guayaquil, se ha podido comprobar que este tema es inédito.

El origen de la gestión de documentos se remonta hacia 1930 cuando Estados Unidos se ve en la necesidad de crear el Sistema Archivístico Nacional como consecuencia de la industrialización en el crecimiento apresurado de las empresas medios de producción y de la sociedad en general, los cuales a raíz de la gran demanda de labores como una necesidad más creada por la industrialización se ven obligadas a dejar evidencias documentadas de sus labores y actuaciones, haciendo uso de los medios en los que ha sido posible la elaboración e interpretación de documentos.

La información y conservación de los documentos comienzan adquirir mayor importancia por la diversidad de medios en los que se encuentra depositada la información, puesto que esta “constituía elementos críticos para el desarrollo de organizaciones cada vez más complejas, competitivas, necesitadas de datos para la planificación de informaciones para la competitividad, de pruebas para los litigios... todo esto hizo que la organización de los documentos resultara crucial, pero no solo en la concepción clásica y vinculada a la custodia sino en la etapa que resulta necesario para la actividad de las organizaciones tenerlos disponibles para la toma de decisiones.”

Es por este motivo que nuestro proyecto tiene como finalidad proporcionar técnicas al personal encargado del área administrativa mediante capacitación que pueda cumplir con su trabajo satisfactoriamente.

## **2.2. Marco Teórico Referencial**

### **2.2.1. Organización**

La palabra organización proviene del griego Organon que significa instrumento. De hecho la organización nos da idea de instrumento.

Según Fernando Correa (2009) Administración. Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para los cumplimientos de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas.

La organización forma parte de una distribución de actividades dirigida a cada una de las personas que constituye una compañía, con el fin de cumplir con sus propósitos planteados, mediante el cual los individuos deben estar bien instruidos para que realicen con eficiencia y eficacia cada una de sus actividades encomendadas.

En este sentido la organización consiste en:

- a) La identificación y clasificación de las actividades requeridas
- b) La agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

Enrique B. (2009). "La organización es un proceso encaminado a obtener un fin. Fin que fue previamente definido por medio de la planeación". Organización y Métodos (p.3)

La organización es un procedimiento que tiene como fin cumplir con metas propuesta, en conclusión la organización esta previo a la planificación, estructuración y proyección. Organizar por organizar no tiene sentido, organizar

consiste en una serie de actividades humanas y después sistematizarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actúe como una sola, para lograr un propósito común.

La organización es una parte del proceso de administración, en la cual se integran y coordinan de manera ordenada y secuencial y con base en las necesidades de la empresa todos los recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos, para lograr la visión establecida y trascender en el futuro, previa adaptación a los nuevos escenarios y tendencias.( Naurmov, 2011, p.117)

La organización tiene como proceso a la administración que de manera metódica y sistematiza lleva a cada una de las exigencias de las empresas, a cumplir con orden y lógica todos los medios que facilitan previas tareas.

#### **2.2.1.1. Importancia de la Organización**

- ✓ Elimina la duplicidad de sus actividades
- ✓ Es un medio para lograr lo planeado
- ✓ Coordina la división del trabajo para que se dé un orden
- ✓ Determina la estructura, para que las fases de control y dirección tengan bases confiables.

#### **2.2.1.2. Principios de la organización**

**Especialización:** Asignar el trabajo de acuerdo a la capacidad de cada persona

**Difusión:** Se aplica de manera escrita las obligaciones de cada puesto para que se cumpla con responsabilidad cada tarea.

**Coordinación:** Tener equilibrio en sus departamentos para cumplir con todos los objetivos.

### 2.2.2. Administración

La palabra Administración viene del latín “Administratio” que significa acción de administrar. Se forma del prefijo “ad” que significa hacia y del sufijo “ministratio” que a la vez viene de “minister” que significa subordinación u obediencia; el que realiza una función bajo el mando de otro; de un servicio que se presta.(Ponce, 1992)

#### **Definiciones de Administración:**

**George R. Terry dice:** Es un proceso muy particular, consiste en las actividades de la planeación, organización, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, el uso de los recursos humanos y materiales.

**Issac Guzmán Valdivia dice:** Es la dirección de las actividades y la colaboración de otras personas con el fin de obtener resultados determinados.

**Lourdes Munch Galindo manifiesta:** Es un proceso cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social, para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad.

**Taylor:** Definió 4 principios alrededor de la idea de racionalizar el trabajo y darle una estructura a la organización; estos principios ayudaron a los propietarios a conseguir más beneficios y a los trabajadores más retribuciones. Los principios planteados fueron:

**Principio de planificación:** El propósito es evitar que el trabajador realice sus actividades en función de un conocimiento empírico, así como también de evitar que los directivos actúen o tomen sus decisiones de forma improvisada.

**Principio de preparación:** Es seleccionar al personal apto para la actividad que realiza la empresa, constantemente preparándolos para que produzcan de manera efectiva.

**Principio de control:** Es necesario supervisar el trabajo ejecutado, según el plan definido.

**Fayol:** Se lo conoce como el padre de la teoría administrativa, ha desarrollado 14 principios de administración y 5 funciones directivas esenciales.

1. División del trabajo
2. Autoridad y responsabilidad
3. Disciplina
4. Unidad de mando
5. Unidad de dirección
6. Subordinación
7. Remuneración del personal
8. Centralización
9. Jerarquía
10. Orden
11. Equidad
12. Estabilidad y duración
13. Iniciativa
14. Espíritu de equipo

Las funciones directivas fundamentales planteadas son:

**Planificación:** Realizar un esquema aproximado de lo que tiene que hacerse y de los métodos para realizarlo a fin de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.

**Organización:** Plantear una estructura formal de autoridad mediante la cual se compongan, definan y coordinen las divisiones y subdivisiones del trabajo.

**Coordinación:** Vigilar las condiciones de trabajo para alcanzar objetivos planteados de forma interrelacionada.

**Mandato o Dirección:** Dirigir la continua tarea de tomar decisiones y encauzarlas en órdenes e instrucciones generales y específicas, constituyéndose así en líder de su empresa.

**Control:** Verificar, supervisar la ejecución del trabajo.

### **2.2.2.1. Importancia de la administración**

La administración es global es decir, en todo organismo social. Cipriano (2014) afirma. “En la naturaleza humana, es básica para todo proyecto social sin la aplicación de ésta los resultados no serían confiables” (p.32). Es universal y se aplica en todas partes del mundo, que tiene como base principal la calidad total cuando se la aplica correctamente.

### **2.2.2.2. Objetivos de la Administración**

La administración persigue fines integrales, que generalmente se ubican como:

- **Objetivos sociales:** Busca contribuir con el bienestar de la sociedad.
- **Objetivos Económicos:** Busca beneficios económicos en el organismo que lleva a cabo.
- **Objetivos organizacionales:** Optimiza la coordinación los recursos de la empresa que se trate.

### **2.2.3. Características de la Administración**

- **Universalidad:** Se aplica en todos organismos sociales existentes: públicos o privados
- **Especificidad o propósito:** Es un medio efectivo para lograr que se haga el trabajo por lo consecuente no se puede confundir con otras disciplinas a fines.

- **Unidad temporal:** Se compone por etapas, fases y elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando en unión, decir no cabe el aislamiento.
- **Interdisciplinaria:** Se relaciona con la eficacia y eficiencia del trabajo.
- **Valor instrumental:** Mediante la administración se puede alcanzar los objetivos señalados.

#### **2.2.4. Proceso administrativo**

Es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad.

Sánchez (2014) afirma. “El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas mediante las cuales se lleva a cabo la administración y son las mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral”. Son procedimientos que tienen como finalidad lograr los máximos resultados mediante la coordinación de actividades y personas que integran un sistema organizado.

Para tener una concepción más clara presentamos definiciones de algunos autores:

J. Stoner manifiesta: Una parte de partes separadas o funciones que constituyen un proceso total.

Terry y Franklin lo definen como: Las funciones fundamentales y son los medios por los cuales administra el gerente.

#### **2.2.5. Archivo**

**Aurelio Tanodi manifiesta:** Los archivos reúnen, conservan, ordenan, describen, administran y utilizan la Archivología y eventualmente los documentos históricos.

**Para Manuel Vásquez:** El archivo es la institución o la dependencia de una institución que procesa documentos de archivo con el fin de utilizarlos.

**Antonia Heredia Herrera sostiene que:** El archivo es uno de lo más conjuntos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material acumulados en un proceso natural por una persona natural o institución pública o privada en el transcurso de su gestión.

### **2.2.6. Funciones de los archivos**

Tanodi señala: los objetivos del archivo son reunir, conservar, ordenar, describir, administrar y utilizar los documentos. (Tanodi, 2010)

- Organizar los documentos administrativos para que sea de gran utilidad a la toma de decisiones.
- Conservar aplicando las técnicas y valoración para que con el tiempo, los documentos sean seleccionados y por su valor sean conservados.
- Ordenar y clasificar cada documento durante su ciclo vital
- Describir los documentos para que la información sea accesible
- Administrar de forma adecuada que garantice la conservación del mismo en el transcurso del tiempo.

### **2.2.7. Finalidad**

Martha, R. (2009) señala: que entre las finalidades del archivo encontramos: almacenar información y hacerla recuperable para su uso y lograr la utilización efectiva de los archivo. (p.80). Reunir la información de manera adecuada nos facilita la búsqueda oportuna agilizando toda gestión administrativa, el cual requiere de un control eficiente mediante técnicas para proporcionar con agilidad su localización.

### 2.2.8. Tipos de Archivo

**Cuadro 2 Tipos de archivos**

<b>TIPOS DE ARCHIVOS</b>	
<b>Archivo Bancario o de banco</b>	Reúne los documentos producidos por las instituciones financieras públicas o privadas en el ejercicio de sus funciones.
<b>Archivo empresarial</b>	Son documentos producidos por una organización comercial, educativa e industrial.
<b>Archivo judicial</b>	Es aquel que contiene documentos judiciales en el ejercicio de sus funciones.

*Fuente: Cortés (2009)*

*Elaborado por: Autoras*

### 2.2.9. Aplicación de técnicas de archivo documental

Todas las Instituciones, tanto públicas como privadas, necesitan llevar un control de documentos internos como solicitudes, facturas, cartas, pedidos, cotizaciones, etc. Para su utilización y consulta, se necesita que estén correctamente organizados y sistematizados a fin de facilitar su localización, este juega un papel muy importante en la empresa. “Es el encargado de guardar y hacer una clasificación organizada de los citados documentos de interés de la misma, a fin de que su búsqueda sea rápida y eficaz. (Vílchez, 2012, p.7)

### 2.2.10. Gestión de Archivo

Permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y la circulación de los documentos. “Conjunto de actividades destinadas a la preservación, la difusión y el acceso a la documentación de un archivo de carácter administrativo” (Russo. P Gestión documental en las organizaciones 2009 p.10).

### **2.2.11. Archivo activo**

Vílchez, J. “Es aquel que contiene los documentos que están actualmente en vigor en la empresa. Dichos documentos son de utilidad y consulta necesaria para el desarrollo de las actividades diarias, por eso, debe estar a disposición inmediata para su uso”. Gestión de archivos: actividades de gestión administrativa. (p.15)

Este archivo es de gran importancia ya que son todos los documentos que se encuentran en vigencia y de mayor consulta para la ejecución de todas las tareas y de las tomas de decisiones en la empresa, a fin de que se pueda localizar con rapidez y eficiencia.

### **2.2.12. Archivo Semi-activo**

Este archivo es el que la empresa no requiere necesariamente para su funcionamiento a diario ya que no son temas a tratar actualmente. Una vez finalizado su operación son conservados, hasta ser trasladados definitivamente al archivo inactivo.

### **2.2.13. 2.2.18 Archivo Inactivo**

En él se guardan los documentos e informaciones no tan actuales y cuya consulta se hace prácticamente nula para el desarrollo del trabajo diario de la empresa.

### **2.2.14. Clasificación y codificación**

Vílchez, J. (2012) indica. La clasificación es un arte de ordenar los objetos, documentos, etc. Designa a cada uno en su lugar respectivo, se puede considerar como la distribución ordenada de los documentos de la empresa, con un orden específico de acuerdo a sus características.

Codificación consiste en asignar números, letras o símbolos a los documentos con el objetivo de diferenciarlos para su mejor localización de los mismos.

Los principales sistemas se clasifican en numéricos y alfabéticos.

#### **2.2.15. Sistema alfabético**

Vílchez, J. (2012) señala: se denomina alfabético, porque se fundamenta en la utilización del abecedario para establecer una clasificación, ya sea por nombres de personas, organizaciones, localidades, categorías, temas, etc. Y es uno de los más conocidos.

Este sistema sigue un orden lógico, basado en los nombres de acuerdo con el alfabeto, son los más usados en las instituciones, este sistemas se ajusta a todos las empresas.

La organización de carpetas y guías son sencillas, los nombres y apellidos se los archiva en un orden estricto del alfabético. Las reglas para ordenar alfabéticamente se usan directa o indirectamente en casi todos los sistemas del archivo, existen reglas básicas para clasificar, las cuales son de uso universal.

Ejemplo: Una persona que se llame Patricio González Ramos, el nombre que se le daría al archivo es González Ramos, Patricio. Siempre la inversión del nombre debe ir precedida por una coma.

#### **2.2.16. Sistema Numérico**

Es un sistema de clasificación que asigna números y letra a cada elemento a ordenar. Dentro de la empresa este criterio puede emplearse para distinguir con las letras el tipo de documento que se esté clasificando.

### **2.2.17. Clasificación cronológica**

Vílchez, J. (2012) indica: Este sistema de clasificación es tan utilizado como el alfabético y el numérico. Clasifica los elementos atendiendo a la fecha que atendieron a la fecha que aparecieron en ellos. Este criterio de clasificación es apto para combinarlo con el sistema alfabético y numérico.

Esta forma de archivar se la puede combinar con el sistema de clasificación alfabética y numérica, solo hay que tener en cuenta la fecha del documento en cuestión, para su localización, se considera un método muy sencillo y fácil de aplicar.

### **2.2.18. Gestión documental**

La gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir ubicada a las personas que la utilizarán sea trabajador, proveedor o cliente la información de una organización se clasifica en tres tipos:

- **Ambiental:** Son fuentes de información que se utiliza en el centro de la documentación o en una biblioteca.
- **Interna:** Es toda documentación que se genera dentro de las instituciones (facturas, solicitudes, recibos etc.)
- **Corporativa:** Es la que la empresa comunica al exterior por ejemplo folletos, presentación corporativa, catálogos etc.

Las empresas se mueven con gran cantidad de información y documentación. La entrada es de diferentes vías internas-externas, y en diferentes formatos papel-electrónico. Las bases de un buen funcionamiento son la eficacia enfocada al cliente y la eficiencia dirigida al servicio, si eso falla quiere decir que están dando un mal servicio. Si la empresa llega hasta este punto seguido notaran problemas en su entorno como lo siguiente:

- Aumento de versiones
- Multiplicación de documentos
- Sinnúmero de copias innecesarias
- Archivo desordenado
- Difícil acceso
- Aumenta la pérdida de documentación

### **2.2.19. Secretaria**

La Real Academia Española define: Secretaria es la persona cuya persona es discreta. Sujeto encargado de escribir la correspondencia, extender actas, dar fe de los acuerdo y custodiar los documentos de la oficina. La secretaria es la persona de confianza y responsable de todo documento que se genere en las instituciones.

### **2.2.20. Importancia**

Taquechel, A. (2008) Aprende a ser Secretaria: Manual para el desempeño profesional de la secretaria señala: El secretariado ejerce una actividad de enorme importancia dentro del ámbito comercial, mercantil, administrativo y de ejecución porque es una secretaria ejecutiva que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, demuestra la capacidad para asumir la responsabilidad que su jefe le ha delegado, con gran iniciativa en las labores diarias (p. 16)

La secretaria es el eje principal de toda empresa, es organizada y responsable, apoya incondicional a su jefe con las tareas encomendadas, además de acompañar en todos los procesos que se lleven a cabo dentro de las labores, desarrolla con habilidades y destrezas su labor, autorizada a tomar cualquier decisión cuando jefe se ausente.

### **2.2.21. Características de las Secretarias**

- Es capaz
- Vence obstáculos
- Busca soluciones
- Es una colaboradora eficaz
- Creativa
- Asume riesgos
- Iniciativa propia
- Posee valores éticos y humanos
- Facilidad de adaptación

### **2.2.22. Liderazgo de la Secretaria**

Taquechel, B. (2008) Aprende a ser secretaria: manual para el desempeño profesional de la Secretaria define: Son las personas que saben expresarse en forma completa, es decir, se conocen a sí mismas, saben cuáles son sus fortalezas y debilidades y como desplegar totalmente esas capacidades y compensar sus faltas. Saben lo que quieren, porque lo quieren y como comunicarles a otros lo que quieren, a fin de lograr su cooperación y su apoyo.

La secretaria trabaja con seguridad, confía en sus capacidades, es capaz de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar y motivar a su equipo de trabajo, desempeñándose de la mejor manera, con el objetivo de cumplir con sus propósitos.

### **2.2.23. Eficiencia**

Stephen P. Robins y Mary C. (2009) Administración. Es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y

procedimientos más adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.

Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un fin determinado, la eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos.

#### **2.2.24. Definición de Servicio**

La Real Academia de la Lengua en su diccionario define el servicio con su etimología, del latín “Servitium, acción y efecto de servir, o mérito que se adquiere sirviendo al estado o a otra entidad o persona”. Económicamente lo define como: “prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”. Como “sector servicios o terciario: el que abarca las actividades relacionadas, con los servicios materiales no productivos de bienes, que se prestan a los ciudadanos, como la administración, la enseñanza, el turismo, etc.”

Por su parte Cantú (2011, p. 119) menciona que “un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”.

“Servicio es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008).

Para las autoras servicio es el conjunto de actividades que proporcionan satisfacción y respuestas a las necesidades de los clientes el cual genera fidelidad y buena imagen de la empresa.

### **2.2.25. Características del servicio**

Otro aspecto esencial, se focaliza en las características del Servicio, entendidas ellas como un rango distintivo medible que permite determinar los atributos peculiares de una persona o cosa. Los servicios presentan algunas características específicas muy distintas que la de los bienes de consumo que van a condicionar la gestión y la calidad desde el mismo momento del diseño; ellas son:

- **La Propiedad:** Los clientes no adquieren la propiedad sino el uso o disponibilidad del servicio.
- **La intangibilidad del servicio** hace innecesaria una transferencia de la titularidad del proceso de compra.
- **El Contacto directo:** La producción de las empresas se clasifica según el grado de contacto directo con el cliente; contacto que a medida que crece se compromete más con la zona del servicio.
- **Participación del cliente:** En el servicio, producción y consumo son inseparables, de modo que el usuario forma parte de aquélla y de la prestación.

### **2.2.26. Las relaciones con el cliente**

Una vez analizadas las necesidades y el comportamiento de los clientes, la empresa debe establecer un sistema de relaciones eficiente, para que pueda ser eficiente es conveniente que se desarrollen tres procesos de acción:

- El servicio al cliente
- La atención al cliente
- La fidelización del cliente

### **2.2.27. El servicio al cliente**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente obtenga los productos necesarios para satisfacer

sus necesidades en el momento y lugar adecuados. Se puede considerar que el servicio al cliente es una herramienta potente y muy importante ya que su desarrollo permite al empresario lograr los objetivos propuestos.

“Un verdadero servicio al cliente, es el que se logra armonizando las necesidades y expectativas del cliente, con una organización dispuesta a satisfacerlas, soportada en una estructura tanto humana como operativa, cuyo objetivo final es el cliente. Todos, sin excepción, deben tener una orientación hacia el mercado.” (Francisco, 2005).

El servicio al cliente es como una cadena con muchos eslabones, donde todos tienen que estar en perfecto estado para que el resultado sea un servicio de calidad”. Nelson Fernández Lopera, citado por Prieto en el 2012.

El Servicio al cliente es la base del distintivo y preferencia del cliente en la empresa ya que con un buena atención se logra fidelidad y reconocimiento. El servicio al cliente debe ser el foco empresarial. Esta característica hace que el servicio sea generador de identidad empresarial. ¿Qué nos dice eso? Todas las empresas tienen una identidad que está inmersa en su cultura institucional. Las empresas siempre hablan de buen servicio. Pero... ¿Este siempre se aplica en las empresas? y más aún ¿con calidad? Posiblemente tendrán una política y una estructura que puede favorecer a la prestación del servicio. Sin embargo, esta política y estructura se hará realidad en la medida en que su recurso humano interno esté capacitado y mantenga esa orientación. Es decir, la acción ejercida por la empresa debe estar orientada hacia una prestación de servicio eficiente hacia el cliente tanto interno como externo.

Es un hecho que el servicio al cliente marca una diferencia en la percepción del mismo. La competitividad está sustentada por una serie de variables a tener en cuenta para participar más ampliamente en los mercados y en el mejoramiento de la organización. Las variables más representativas son:

- Mayor competencia

- Clientes con mayores exigencias de calidad
- Mayor contribución a la rentabilidad del negocio
- Mayor participación en el mercado
- Indagación permanente de nuevos mercados
- Nuevos productos y servicios
- Transición de lo masivo a lo personalizado
- Sistemas amables, sencillos y eficientes al servicio del cliente
- Realizar las acciones bien desde el principio

### **2.2.28. Importancia del Servicio al Cliente**

De acuerdo con diversos autores (Solórzano & Aceves, 2013; Formica, 2008; Thompson, 2009 & Kahle, 2011) el servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica la importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que tendrán la última palabra para decidir.

La importancia del servicio al cliente referida por Kleyman (2009):

La competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.

Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar un valor agregado ya que los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal del servicio y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.

Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir los productos o que vuelvan a visitar la organización y recomiende la empresa con otros consumidores.

Es primordial tomar en cuenta estos aspectos, ya que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva.

### **2.2.29. Objetivo del Servicio al Cliente**

Forma parte de la mercadotecnia intangible, tiene como objetivo, según menciona Kleyman (2009) producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca.

Así mismo, concierne al constante mejoramiento en el servicio al cliente, debido a que la cultura en las organizaciones se ha ido modernizando conforme lo requiere el entorno, al poner en primer plano las necesidades del cliente que las necesidades de la propia empresa.

Según Álvarez (2006) se enlistan una serie de objetivos o metas alcanzar:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.

### **2.2.30. Características del servicio de calidad**

Según Anierte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas por Paz (citado en Verdú, 2013), las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

**Formalidad:** Honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad.

**Iniciativa:** Ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.

**Ambición:** Tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.

**Autodominio:** Tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.

**Disposición de servicio:** Es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.

**Don de gentes:** Tener capacidad para establecer relaciones calidas y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.

**Colaboración:** Ser una persona que gusta de trabajar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.

**Enfoque positivo:** Es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.

**Observación:** Es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.

**Habilidad analítica:** Permite extraer lo importante de lo secundario, descomponer un discurso o problema en partes, para analizar cada una de las ideas principales y, en función de ese análisis, ofrecer una solución global.

**Imaginación:** Es la capacidad de generar nuevas ideas y, de ofrecer alternativas al abordar una situación.

**Recursos:** Tener el ingenio y la habilidad para salir airoso de situaciones comprometidas.

**Aspecto externo:** Es la importancia de una primera impresión en los segundos iniciales para crear una buena predisposición hacia la compra en el cliente.

Los términos mencionados describen características positivas y deseables en el servicio y la atención ofrecida por un negocio (sin importar el giro que éste tenga) y, que puede ser entendido como se muestra a continuación Impacto de la calidad en el servicio y Niveles de exigencias.

La importancia de cubrir con la mayoría de las características detalladas radica en que la calidad del servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de compra por dos razones:

- La competencia es cada vez mayor y atrae al cliente mediante una diversidad de servicios que añaden valor al producto que se ofrece.
- Se ha pasado del consumidor que favorecía los productos que estaban disponibles y eran de bajo coste, a un público más selectivo y mejor

informado que puede elegir entre multitud de ofertas y servicios diferentes.

### **2.2.31. La atención al cliente**

El desarrollo de la atención al cliente precisa en la aplicación práctica y eficiente de todas las técnicas de comunicación verbal, no verbal, escrita y en la aplicación de habilidades sociales como la escucha activa

Todas las acciones encaminadas a desarrollar estas funciones deben realizarse en contacto con el cliente y con las siguientes pautas de comunicación:

**Accesibilidad:** El sistema de comunicación debe ser accesible para el cliente, por lo que es preciso abrir diferentes vías: telefónica, correo, de atención personal directa.

**Profesionalidad:** Las personas encargadas de la atención al cliente deben estar formadas al efecto y su actuación debe estar guiada, en todo caso, por el logro de los objetivos específicos del servicio de atención al cliente

**Diligencia:** El cliente debe percibir que la relación que se le presta, es rápida. Oportuna y eficiente.

**Cortesía:** Se debe mantener en todo caso un comportamiento amable que muestre respeto y consideración.

**Ambientación:** Los elementos físicos que soportan la atención al cliente deben estar en perfecto uso y ser agradables, de forma que generen un ambiente de confianza.

### **2.2.32. Principios de la atención al cliente**

Solórzano & Aceves (2013, p.8) relacionan los principios de la atención al cliente y establecen que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad calidad, tiempo y precio. Las exigencias del cliente orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios (Villegas & Toro, 2010).

El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado. Las empresas deben reducir la diferencia entre la realidad de su oferta (productos o servicios) y las necesidades y preferencias del cliente. El servicio se le brinda no a un cliente indistinto sino a una persona (grupo) específico y como tal debe tratarse. Esto permite la personalización de la atención a los clientes que los hace sentirse especiales (Verdú, 2013).

La política de atención al cliente va acompañada de una política de calidad. El cliente tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa. La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla (Bon, 2008).

### **2.2.33. Tipo de clientes**

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Manual de buenas prácticas para la atención de clientes. Lima, Perú. 2010. (Pag.25)

- **Cliente afable:** Es conversador, le gusta interactuar con las personas.
- **Cliente agresivo:** Demuestra mal carácter, es necesario atenderlo con tolerancia, respeto, afecto.
- **Cliente Altivo:** Es inteligente, mantiene un aire de superioridad, criticando y despreciando a los demás.
- **Cliente amistoso:** Es una persona feliz, paciente, dará siempre las gracias. Trátelo con extremo cuidado y amabilidad, aunque no lo exija, lo merece.
- **Cliente Autoritario:** Mantiene una actitud imponente
- **Cliente callado o reservada:** Es silencioso, reservado.
- **Cliente cauto:** Receloso y desconfiado.
- **Cliente Charlatán:** Comenta a sus anchas sobre el tiempo, la política nacional y otros temas muy ajenos a la venta. Una buena táctica es el silencio.
- **Cliente decidido:** Este tipo de cliente es el mejor para concluir negocios. No expresa emotividad, pero declara claramente sus intenciones.
- **Cliente descontento:** Es una situación desagradable, puede ser dominada, proponer una solución en función de su nivel de decisión.
- **Cliente Dominante:** Mantener la calma mostrando siempre una postura de firmeza.
- **Cliente especulador:** Va al grano: se olvida de favores recibidos recuerda precios y descuentos obtenidos.
- **Cliente Exigente:** Exige cosas concretas debiendo escuchar con interés y atención.

- Ciente grosero:** Toda persona grosera, deleva problemas de estima y/o de inseguridad con ellos mismos, por lo general utilizan esta actitud como escudo de su personalidad.
  
- Ciente compulsivo:** Se enciende y se apaga en su entusiasmo o en su enojo, obstaculizando todo diálogo constructivo o progresivo.
  
- Ciente inseguro o indeciso:** Es alguien tímido, inseguro o poco decidido.
  
- Ciente moroso:** Son aquellos clientes que exceden el tiempo de crédito otorgado, es importante aplicar una tasa de interés por cada periodo que excedan su lapso para pagar.
  
- Ciente negativo:** Requiere cuidadosa atención. Solo busca defectos y se niega a aceptar que se le ha tratado bien.
  
- Ciente pragmático:** solo le interesan los aspectos prácticos. Hay que atacarle con cifras concretas: En qué fecha Cuanto cuesta Que servicios presta garantías.
  
- Ciente Prudente:** Se caracteriza por ser emotivo y racional.
  
- Ciente rutinario:** Resistente al cambio, tiene esquemas rígidos.
  
- Ciente suspicaz:** Buscar siempre una demostración clara de argumentos para evitar sus dudas.
- **Ciente terco:** Una vez que afirma algo, no lo rectifica.
  
- Ciente tímido:** No es provocativo, pero puede hacernos perder la paciencia.

### **2.2.34. Calidad**

La comunicación en la atención al cliente debe ser de calidad y en ella no debe producir ningún tipo de fallo, de forma que el cliente perciba un servicio fiable que le de confianza.

Según Kaoru Ishikawa citado por Medel 2009, la calidad es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un Cliente, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojarán indefectiblemente Satisfacción para el Consumidor.

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

Para Hernández, Chumaceiro, Atención (2009, p. 460) “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.

Para Marcelo Vásquez (2007:1), define la calidad como “el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables”.

Para las autoras, calidad es gestionar los requerimientos de cliente con el fin de satisfacer sus necesidades, expectativas de manera eficiente a través del servicio brindado.

El Objetivo principal que persigue la calidad es la satisfacción plena del cliente se pueden enfocar en algunos aspectos comunes como:

- Lograr la satisfacción de cliente mediante un buen servicio.
- Conocer las expectativas de los clientes internos y externos de la organización.
- Nivel de excelencia que alcanza una empresa y que se demuestra por la fidelidad de sus clientes.
- La satisfacción del cliente por recibir un producto y/o servicio de máxima calidad.

### **2.2.35. Calidad Total**

Philip Crosby afirma que “Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, |donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento”.

Kaoru Ishikawa: Calidad Total es cuando se logra un producto es económico, útil y satisfactorio para el consumidor.

Es el estudio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de control de calidad, primera etapa en la gestión de la calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a producción. Posteriormente nace el aseguramiento de la calidad, fase que persigue garantiza un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como calidad total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores.

Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.
- Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

### **2.2.36. La Filosofía de la Calidad Total**

Proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Podemos definir esta filosofía del siguiente modo:

- Gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido)
- De la Calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente)

- Total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible).

### **2.2.37. Fidelización de clientes**

A lo largo del tiempo, el marketing ha ido evolucionando de forma que su objetivo actual ya no es conseguir ventas, sino clientes fieles. El proceso que desarrollan las empresas para lograrlo se denomina fidelización de clientes y se puede definir como:

El proceso por el cual la empresa mantiene un sistema de relaciones a largo plazo con los clientes más rentables de la empresa, con el fin de obtener una alta participación en sus compras. Blanco, Lobato y García (2012).

Las notas características de la fidelización de clientes son:

Se trata de un sistema de relaciones que parte de la empresa; por lo tanto debe estar definido y programado por la propia empresa. La fidelización solo se da cuando la relación con el cliente es duradera en el tiempo, no se puede hablar de fidelización a corto plazo.

No se dirige a todos los clientes de la empresa, solamente a los que son rentables. El objetivo de los programas de fidelización serían los clientes rentables fieles (mantenimiento de la relación) y los rentables no fieles (consolidación de la relación).

Se puede considerar que un cliente es fiel cuando realiza en la empresa un determinado porcentaje de sus compras, de forma que el mismo cliente puede ser fiel a más de una empresa.

### **2.2.38. Factores de la fidelización**

El nivel de lealtad de un cliente a una empresa se determina por tres factores fundamentales:

La satisfacción, entendiendo por satisfacción el punto en que las expectativas del cliente son cubiertas de forma eficiente por la empresa. Desde esta perspectiva se pueden clasificar los clientes en: complacidos, el nivel de servicio supera las expectativas; satisfechos, iguala las expectativas; insatisfechos, el nivel de servicio está por debajo de la expectativas. El nivel de lealtad baja en la misma medida que baja la satisfacción.

Las barreras de salida. Existen situaciones en las que el coste de abandonar la empresa es muy alto, desde un punto de vista económico o burocrático.

El atractivo de las ofertas de la competencia. Cuanto más atractivas sean las ofertas de la competencia menor nivel de lealtad de los clientes.  
Ventajas de la

Fidelización de clientes El desarrollo de programas eficientes de fidelización no solo representa ventajas para la empresa, también posibilita ventajas para el cliente.

### **2.2.39. Ventajas de la fidelización del cliente**

- Aumenta las ventas, los clientes fieles a una empresa están dispuestos a comprar más de un producto posibilitando la venta cruzada.
- Reduce el esfuerzo de marketing, ya que requiere mucho menos esfuerzo (en todos los sentidos) mantener la lealtad de un cliente que conseguir otro nuevo.
- Aumenta la estabilidad de la empresa, ya que le permite hacer planes a largo plazo, y por tanto posibilita la estabilidad de los trabajadores que aumentan su productividad al estar más seguros y motivados.
- Disminuye la sensibilidad del cliente al precio del producto, ya que un cliente satisfecho está dispuesto a pagar más por “su” producto. – Aumenta la credibilidad y prestigio de la empresa, ya que los clientes satisfechos propagan su satisfacción haciendo de prescriptores.

#### **2.2.40. Ventajas de la fidelización para el cliente**

- Reduce el riesgo al comprar productos de los que se conoce su resultado. Reduce el esfuerzo de compra, no es preciso buscar, comparar y optar.
- Elimina los costes económicos, en el caso de que existan barreras de este tipo, y los de tiempo de cambiar de proveedor.
- Posibilita un servicio personalizado adecuado a las necesidades del cliente, que el personal de la empresa conoce perfectamente.

#### **2.2.41. Comunicación con el cliente**

Según Gibson "comunicación es la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Los símbolos mencionados pueden ser tanto verbales como no verbales"

"El proceso de la comunicación es un complejo sistema de acciones e interacciones personales y grupales, donde un individuo transmite un mensaje a otro y este a su vez responde a otro mensaje, lo que genera un proceso circular y continuo." Kurt Lewin, citado por García Casermeiro 2012

Willian Werther, "Comunicación es la transferencia de información y comprensión de una persona a otra. Es el modo de llegar a otros con ideas, datos, pensamientos y valores. Se trata de un puente de significado entre las personas, para que puedan compartir lo que conocen y siente".

Una de las tareas fundamentales de la empresa es la comunicación con el cliente, el inicio de este proceso de comunicación y su posterior desarrollo es el eje fundamental de la política de comunicación incluida en la estrategia de marketing de la empresa.

Los objetivos generales básicos de la comunicación con el cliente son:

- Establecer relaciones duraderas y satisfactorias con los clientes
- Transmitir la imagen de la empresa

#### **2.2.42. Herramientas de comunicación con el cliente**

Para lograr los objetivos de comunicación con el cliente se deben aplicar las siguientes herramientas, que se pueden dividir en dos grupos en función del destinatario del mensaje del proceso de comunicación:

Herramientas de comunicación impersonal, son aquellas que se dirigen al público en general sin ningún tipo de personalización del mensaje:

**Publicidad:** Es una de las formas o herramientas de la comunicación que la empresa puede utilizar para promocionar sus productos o su imagen. La publicidad es la transmisión de información impersonal y remunerada, efectuada en un medio de comunicación y dirigida a un público determinado, con la que el emisor trata de animar la demanda de algún producto o de modificar el comportamiento del consumidor.

#### **2.2.43. Objetivos de la Publicidad**

Philip K. Marketing 14ed. (2012) clasifica a los objetivos de la Publicidad de acuerdo con su propósito principal:

- Informar
- Persuadir
- Recordar

Es una de las formas o herramientas de la comunicación que la empresa puede utilizar para promocionar sus productos o su imagen. La publicidad es la transmisión de información impersonal y remunerada, efectuada en un medio de comunicación y dirigida a un público determinado, con la que el emisor trata

de animar la demanda de algún producto o de modificar el comportamiento del consumidor.

#### **2.2.44. Características de la publicidad:**

- Es un proceso de comunicación en el que el emisor está identificado, es una empresa concreta y el receptor puede ser múltiple, ya que son todas aquellas personas que pueden recibir el mensaje.
- Como proceso de comunicación es: unilateral, no hay interactividad con el receptor.
- Puede utilizar diferentes medios de comunicación para llegar hasta los receptores.
- Los receptores pertenecen a un público concreto.
- El objetivo básico de la publicidad es influir en el comportamiento del consumidor; para ello desarrolla tres funciones: informar, persuadir y recordar.

**Relaciones públicas:** Conjunto de acciones de comunicación estratégica, coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos de la empresa con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras.

**Patrocinio:** Apoyo económico a actividades deportivas, artísticas y culturales, cuyo objetivo es proyectar una imagen de empresa comprometida con la dinamización social y cultural.

**Promoción de Ventas:** Acciones a corto plazo sobre todos o alguno de los miembros del canal de distribución, con el objetivo de aumentar la demanda de forma inmediata.

**Merchandizing:** Conjunto de acciones de marketing que animan a la venta de los productos en el mismo punto de venta. Las más importantes son: la

definición de la oferta comercial, la gestión del espacio del establecimiento y el escaparatismo

#### **2.2.45. Herramientas de Comunicación Personal:**

Son aquellas en las que el mensaje se dirige a una persona concreta y, por lo tanto, está totalmente personalizado: El marketing directo y atención al cliente.

**El marketing directo:** La comunicación con el cliente a través del marketing directo es una comunicación personal, que tiene como objetivo lograr una relación permanente entre empresa y cliente con el objeto de desarrollar operaciones comerciales y tiene las siguientes características:

- Es un sistema interactivo de comunicación en el que se busca la retroalimentación del proceso de comunicación a través de la respuesta del cliente.
- Combina diferentes herramientas de comunicación.
- Su fin es el logro de operaciones comerciales y fidelización de los clientes.
- Incorpora la información sobre la empresa y sus productos como valor añadido a la oferta comercial de una empresa.

#### **2.2.46. Identificación del cliente**

(Thompson 2009, Solórzano & Aceves, 2013) relacionan el término cliente como la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Cliente es aquella persona que tiene necesidades y expectativas y requiere de respuestas favorables a ellas. Con dos componentes básicos: Sus

necesidades se satisfacen por medio de bienes o servicios y sus expectativas se compensan con una actitud orientada a hacer sentir altamente complacido.

#### **2.2.47. Las relaciones con el cliente**

El cliente es el eje central de las actividades de la empresa; por tanto, es necesario establecer un sistema de relaciones eficiente que posibilite el logro de los objetivos definidos en el plan de marketing.

#### **2.2.48. El cliente interno y el cliente externo**

##### **2.2.48.1. Cliente interno:**

“Es toda persona o grupo de personas que recibe un producto o servicio de otra persona o grupo de personas de la misma organización, en el camino hacia la calidad en el servicio al cliente externo” (Prieto, 2006).

Es aquel empleado de la empresa que necesita un bien, un producto o un servicio de la misma empresa. Ejemplo: Un empleado del departamento de contabilidad necesita una factura del departamento de administración para realizar su contabilidad.

El cliente interno debe tener conocimientos en técnicas de ventas, principios de psicología, cultura general y específica, según el sector de la economía donde se encuentre la empresa; debe tener fundamentos de atención y servicio al cliente y habilidades de comunicación. Además debe estar comprometido con su empresa, tener un conocimiento profundo del producto o servicio y de la competencia, mediante una capacitación permanente para que nunca hable mal de ella. También debe tener valores y principios, madurez, buenas relaciones interpersonales, alto nivel de autoestima, adecuada presentación personal y manejo de lenguaje verbal y no verbal, como mínimo.

### **2.2.48.2. Cliente externo o final:**

“Es toda persona ajena a la organización con necesidades reales o creadas, con capacidad de pago y autoridad de compra a quien buscamos satisfacer totalmente sus necesidades y expectativas en relación con una propuesta básica ofrecida” (Prieto, 2006).

Es quien que compra bienes, productos o servicios a una empresa. Ejemplo: Una persona que necesita productos o servicios los compra a un proveedor o empresa.

El cliente externo tiene el poder de decidir qué negocios permanecen o desaparecen del mercado; es la fuente de bienestar y de las ganancias de una empresa; sus preferencias se quedan donde encuentra servicio y trato excelente; su lealtad depende de las experiencias que tenga con nuestra organización, y compra lo que el producto o servicio significativo representa para él, en términos de beneficios reales. Los clientes externos buscan y desean una relación de mutua confianza, y por eso debemos estar dispuestos a brindarla.

Los clientes externos tienen expectativas, emociones, inteligencia y experiencias anteriores basadas en la promesa básica y complementaria de nuestra propuesta publicitaria, y en la referencia de otros compradores, de tal manera que debemos identificar y entender esas intenciones. A los clientes externos se les debe dar todo aquello que esperan encontrar. Para eso debemos descubrir nuestro segmento del mercado donde estén ubicados y cuidarlos adecuadamente, para que esos compradores o consumidores se sientan satisfechos y se vuelvan adictos a nuestros productos y a nuestra organización.

#### **2.2.49. Las diferencias entre el cliente interno y el cliente externo**

**Las necesidades que satisface:** El cliente interno satisface sus necesidades profesionales mientras que el cliente externo satisface sus necesidades personales.

**En la duración del proceso de satisfacción de las necesidades:** El cliente externo satisface sus necesidades habitualmente en el momento mientras que el cliente interno tiene que esperar un tiempo.

**El poder de elección del cliente:** El cliente externo tiene una amplia variedad de productos a elegir mientras que el cliente interno no tiene ninguna, sino que simplemente cumple con una función concreta.

**Forma de retribución para satisfacer sus necesidades:** El cliente externo la realiza pagando por un servicio prestado mientras que el cliente interno la realiza cobrando por la prestación de un servicio.

#### **2.2.50. El conocimiento del cliente y sus motivaciones**

Los clientes, a la hora de satisfacer sus necesidades, se ven motivados por diversos factores, como la moda, el interés económico, la comodidad, el afecto, la seguridad o el orgullo.

**Motivación:** Se podría definir como la necesidad o deseo, la sensación de una carencia unida al deseo de satisfacerla.

Las motivaciones (necesidades) del cliente se pueden clasificar desde diferentes criterios, como el criterio de Maslow, que las clasifica en cinco niveles que deben satisfacerse de manera progresiva, que son los siguientes:

- **Fisiológicas:** Son aquellas ligadas a la supervivencia de las personas. Ejemplos: Hambre, sed, educación, sanidad o vivienda.
- **De seguridad:** Son aquellas necesidades que tienen las personas de estar protegidos contra peligros, daños, perjuicios, etc. Ejemplo: Una empresa que contrata un seguro de accidentes laborales.
- **De pertenencia o afiliación:** Son aquellas necesidades que tienen las personas de sentirse aceptados en un grupo, puesto que vivimos en sociedad. Ejemplo: Un empleado de una empresa quiere afiliarse al sindicato de trabajadores de la empresa.
- **De estima o reconocimiento:** Son aquellos deseos de sentirse aceptado, de alcanzar un estatus social o de conseguir un prestigio. Ejemplo: En una empresa, sería tener un cierto estilo directivo.
- **Autorrealización:** Son aquellas que se refieren a la aspiración más elevada de conseguir, que es la de realizarse. Ejemplo: En una empresa, sería su crecimiento económico.

Según Maslow, las dos primeras necesidades son básicas o elementales y las tres secundarias, ya que aparecen cuando las necesidades básicas están satisfechas.

### **2.2.51. Elementos de la atención al cliente**

Los elementos de la atención al cliente son:

- **Entorno:** Es aquel que está formado por todos los elementos físicos y elementos accesorios para su puesta en funcionamiento. La opinión que tienen los clientes es muy importante si queremos que tenga una buena sensación de nuestra empresa y eso solo es posible si nuestro entorno es aceptable.

- **Organización:** Es aquella que está formada por todos los elementos inmateriales o intangibles que utilizamos para despachar y satisfacer a los clientes.
- **Empleados:** Son aquellas personas que forman parte de la empresa y que son muy necesarias para relacionarse con los clientes. La imagen de la empresa dependerá de la imagen que los clientes tengan de los empleados de la empresa.

### 2.2.52. Fases de la atención al cliente

**Acogida:** La fase de acogida consiste en acoger al cliente en la empresa. Para ello, hay que tener en cuenta los siguientes:

- La imagen de la empresa es fundamental para que el cliente tenga una buena acogida.
- El trato del cliente debe ser el adecuado, lo que implica que debemos ser correctos, simpáticos, amables, etc.
- El cliente debe estar cómodo hasta que sea atendido por la persona correspondiente. Por tanto, la empresa debe informarse previamente de los aspectos que le hacen al cliente estar más cómodos. Estos aspectos son muy diversos y entre otros, se encuentran el de realizarle al cliente un servicio personalizado o tratarle de una determinada manera según el tipo de cliente que sea.

**Seguimiento:** La fase de seguimiento consiste en la espera que tiene que realizar el cliente hasta que sea atendido por la persona correspondiente. Para ello, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Cuando el cliente espera, lo primero que tiene que hacer la persona que en ese momento le atiende es decirle quién le va a atender, cuánto tiempo tiene que esperar y la razón por la que debe esperar.

- Cuando la espera sea muy larga, la persona que en ese momento le atiende debe hablar con el cliente de vez en cuando y preguntarle si necesita algo.

**Gestión:** La fase de gestión consiste en atender las necesidades del cliente. Es el encuentro que tiene lugar entre el cliente y la persona encargada de atenderle.

Para atender las necesidades del cliente, la persona encargada de atenderle debe gestionarle y resolver las dudas que tenga el cliente y realizar una atención personalizada. Es muy importante escucharle con mucho cuidado para evitar que el cliente se sienta incómodo o no se responda a sus necesidades.

**Despedida:** La fase de despedida consiste en terminar con la entrevista que tiene el cliente y la persona encargada de realizarle la entrevista. Para ello, antes de despedirse, la persona encargada de realizarle la entrevista deberá haber resuelto todas las dudas que tenga el cliente, de tal manera que éste salga satisfecho.

### **2.2.53. La percepción del cliente respecto a la atención recibida**

Cuando un cliente entra en la empresa, la percepción de ésta dependerá de una serie de aspectos como la atención que recibe, la calidad del producto o la limpieza y organización de la empresa.

Estas características se organizarán como un todo en el cliente, que elaborará una imagen determinada de la empresa. El cliente tendrá en cuenta estos aspectos a partir de otros aspectos que influyen sobre su persona y que son los siguientes:

**Necesidades y deseos:** La motivación de la persona le hace percibir aquello que le produce satisfacción.

**Expectativas:** La persona tiende a percibir aquello que le resulta más familiar.

**Cultura:** La educación y cultura que percibe una persona hace que perciba la realidad desde un punto de vista determinado.

**Estilo de vida:** Éste dependerá del ambiente en el que se rodea lo que le hará percibir los detalles de una manera determinada.

#### **2.2.54. La Satisfacción del Cliente**

La satisfacción del cliente es un término que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas, coincidiendo con Guzmán Contreras Cristóbal (2006: 25) "Se refieren a satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia los productos y servicios; dichas emociones pueden ser estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida".

“Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que el producto o servicio en sí mismo, proporcionan un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.” Jo, citado por Diago 2012

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas

La satisfacción del cliente es la evaluación que hace el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio responda a sus necesidades y expectativas. De lo contrario, el cliente quedará insatisfecho. Para satisfacer las necesidades de sus clientes, la empresa debe poner en juego las siguientes capacidades:

- **Técnicas:** Son capacidades que se satisfacen a través de necesidades objetivas e implícitas y habitualmente lo realiza el personal que no es presenciado por el cliente, aunque a veces no puede juzgar la calidad del producto por la falta de conocimientos técnicos. Cuando se satisfacen este tipo de necesidades, el comprador cumple con esta función y, en estos momentos, el cliente se siente cómodo porque ese cumplimiento y la ausencia de errores lo da por supuesto.
- **Personales:** Son capacidades que se satisfacen a través de las expectativas del cliente, lo que requiere tener unas habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal de contacto con el cliente.

Es prácticamente imposible darle al cliente una calidad interna y externa del producto o servicio aceptable, sino que la calidad interna, que es la difícil, suele compensarse con la calidad externa. Estas capacidades están condicionadas por los siguientes elementos:

- Cultura de la empresa
- Ambiente de la empresa
- Estrategia competitiva de la empresa.
- Sistema de control, de información y administrativo de apoyo a las personas. Procesos operativos y de gestión documentados.

#### **2.2.55. Estados de Satisfacción que Puede Tener un Cliente**

**Excitación:** Los beneficios obtenidos con el uso del producto están por encima de las expectativas del cliente, lo que supone una sorpresa agradable y con

gran capacidad de fidelización. La compraventa ha sido un éxito ya que el rendimiento supera las previsiones, al menos para una de las partes.

**Satisfacción:** Los beneficios obtenidos con el uso del producto están en sintonía con las expectativas que el cliente tenía respecto del producto. La compraventa se ha desarrollado perfectamente y el rendimiento ha sido el esperado para ambas partes.

**Irritación:** Los beneficios obtenidos con el uso del producto son adecuados a las expectativas, pero el comportamiento del vendedor no ha sido el adecuado. El comprador ha debido hacer un esfuerzo extra durante la operación de compraventa.

**Insatisfacción:** Los beneficios logrados con el uso del producto están por debajo de las expectativas del cliente. El proceso de compraventa se ha desarrollado de forma adecuada, pero el resultado no es el esperado.

#### **2.2.56. ¿Cuáles son los factores que determinan la satisfacción de los clientes?**

Las empresas buscan que los estados de ánimo de sus clientes se muevan entre la excitación y la satisfacción, pero para lograrlo deben conocer cuáles son los factores que influyen en que las relaciones empresa-cliente sean o satisfactorias y así poder actuar sobre ellos.

La incidencia positiva de la empresa sobre todos y cada uno de estos factores posibilita la satisfacción de los clientes y, por lo tanto, los efectos se pueden resumir en:

**Aumento del valor del cliente:** El cliente depende de su potencial de compras y de su lealtad a la marca o establecimiento. Un cliente satisfecho con el servicio del producto comprará productos de la misma marca o en el mismo establecimiento, para cubrir otras necesidades.

**Disminución del coste de captación de clientes:** Todos los análisis de costes sobre las actuaciones con los clientes señalan que es hasta siete veces mayor el coste de captar un nuevo cliente que el de mantener uno de la cartera de la empresa.

**Disminución de gasto en marketing:** Un cliente satisfecho es el mejor embajador de la empresa en su entorno, y la propaganda que hacen de los productos de la empresa está basada en la experiencia y desprovista de cualquier tipo de ánimo de lucro, dos características que aumentan la credibilidad de un mensaje.

**Disminución de la importancia del precio:** Un cliente satisfecho está, casi siempre, dispuesto a asumir con cierta facilidad los aumentos del precio, ya que la incertidumbre que produce el cambio a otra marca o establecimiento no lo compensa.

Además de estos cuatro efectos, es preciso señalar que la satisfacción del cliente es un paso totalmente imprescindible para su fidelización, que es la finalidad de las relaciones que toda empresa mantiene con sus clientes.

## **2.3 MARCO LEGAL**

La presente investigación se basa en los cuerpos legales enunciados a continuación:

### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

#### **NORMATIVA SOBRE EDUCACIÓN**

#### **CAPÍTULO I. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES**

**Art 3.-** Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales,

en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

## **TÍTULO II. DERECHOS**

### **CAPÍTULO II: DERECHOS DEL BUEN VIVIR**

Sección quinta

Educación

**Art 26.-** La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

**Art 27.-** La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto de 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 solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, 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 racional.

**Art 28.-** La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones.

El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada.

La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

## **LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL TÍTULO I. DE LOS PRINCIPIOS GENERALES**

### **CAPÍTULO ÚNICO. DEL ÁMBITO, PRINCIPIOS Y FINES**

**Art. 2 Principios:** La actividad educativa se desarrolla atendiendo a los siguientes principios generales, que son los fundamentos filosóficos, conceptuales y constitucionales que sustentan, definen y rigen las decisiones y actividades en el ámbito educativo;

**e) Atención prioritaria.-** Atención e integración prioritaria y especializada de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad o que padezcan enfermedades catastróficas de alta complejidad;

**w) Calidad y calidez.-** Garantiza el derecho de las personas a una educación de calidad y calidez, pertinente, adecuada, contextualizada, actualizada y articulada en todo el proceso educativo, en sus sistemas, niveles, subniveles o modalidades; y que incluya evaluaciones permanentes. Así mismo, garantiza la concepción del educando como el centro del proceso educativo, con una flexibilidad y propiedad de contenidos, procesos y metodologías que se adapte a sus necesidades y realidades fundamentales. Promueve condiciones adecuadas de respeto, tolerancia y afecto, que generen un clima escolar propicio en el proceso de aprendizajes;

## 2.4 MARCO CONCEPTUAL

**Organización:** Es el medio a través del cual la administración coordina los esfuerzos de los empleados para lograr los objetivos de la compañía.

**Administración:** Influye a las personas que tienen el derecho de tomar decisiones que afectan a los asuntos de la empresa. Su propósito general es hacer posible el logro de los objetivos específicos con los recursos materiales y humanos en los que dispone.

**Documento:** Es un registro de información independiente de soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano.

**Gestión de documentos:** Es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones.

**Archivo:** Conjunto de documentos sean cuales sean sus fechas, su forma y su porte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral y por todo el servicio y organismo público o privado en ejercicio de su actividad y son conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades.

**Conservación:** Es la acción y efecto de conservar, mantener, cuidar o guardar algo, continuar una práctica de costumbres.

**Secretaría:** Es una persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico, llevar adelante la agenda de éste y custodiar y ordenar los documentos de una oficina, por lo tanto ella realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles de una empresa u organización.

**Liderazgo:** Define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite

Incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.  
Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder

**Eficiencia:** Se refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

**Servicio:** Es el conjunto de actividades que lleva a cabo para poder responder y satisfacer las necesidades del cliente.

**Atención:** Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.

**Necesidad:** Son aquellas sensaciones de carencia, propias de los seres humanos y que se encuentran estrechamente unidas a un deseo de satisfacción de las mismas.

**Calidad:** Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.

**Cliente:** Es la persona natural o jurídica que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

**Satisfacer:** Cubrir una necesidad, conceder un deseo o realizar aspiraciones:

**Motivación:** Es el impulse que conduce a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

**Comunicación:** Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para

transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

**Relación:** Conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona.

**Capacitación:** Desarrollo del personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Método de Investigación**

En el proceso de investigación se determina la metodología empleada para alcanzar los objetivos de la misma y realizar el análisis e interpretación de los resultados del estudio.

Siguiendo el modelo de metodología para este tipo de investigaciones, se plantea realizar una investigación cuali-cuantitativa, pues al tratar un tema con enfoque de análisis del estado de la Organización física de documentos en la Secretaría de la Unidad educativa “Víctor Emilio Estrada”, de la ciudad de Guayaquil.

##### **3.1.1 Investigación bibliográfica documental**

Es un proceso basado en la búsqueda indagación porque posibilita la obtención de datos e información que se encuentran en los diferentes materiales impresos; además es contestación a la necesidad real de quienes se relacionan directamente con la institución objeto de estudio.

##### **3.1.2 Investigación De Campo**

Tiene la finalidad de recoger y registrar los datos directamente de los sujetos a indagar o de la realidad de los hechos de los datos primarios y a la vez recopilando los datos secundarios que se origina de las fuentes bibliográficas el cual se elabora el marco teórico.

##### **3.1.3 Investigación Descriptiva**

Porque trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta de los resultados que se pretenden alcanzar en la investigación.

Este tipo de investigación se aplica, en la forma como se expresa al describir de forma organizada las realidades y hechos que afectan

directamente a la organización documental del Departamento de Secretaría y repercuten en la calidad de atención que se les presta a sus usuarios.

Es de tipo **diagnóstico**, porque se tiene que determinar las repercusiones consistentes en causas y consecuencias de este estudio y cómo afecta las relaciones laborales con los usuarios en el área de Archivos y Documentación de los estudiantes, de tal manera que se pueda diseñar un plan estratégico de capacitación al personal del Departamento de Secretaría General de la Institución educativa en mención.

El proyecto también es de tipo **evaluativo** ya que se necesita evaluar la organización actual de la documentación de la Unidad Educativa.

Como estrategias de investigación se emplearan tres tipos fundamentales, las documentales y las encuestas. Con las primeras, se contribuye para la revisión y estudio de los objetivos específicos de la investigación, mediante la indagación y análisis de una serie de fuentes documentales, válidas y confiables, del tipo de libros de texto, revisiones de tema, con la finalidad de determinar las características estratégicas de mejoramiento a la organización física de Documentos en el área de Secretaría General.

#### **3.1.4 Investigación explicativa**

Está dirigida a contestar por qué sucede determinado fenómeno, cuál es la causa o factor de riesgo asociado a ese fenómeno, o cuál es el efecto de la causa, es decir, buscar explicaciones a los hechos. Según el grado de control que se hace sobre la investigación, los estudios explicativos pueden ser Experimentales y No experimentales.

### **3.2 Población y muestra**

La población se cuantifica en aproximadamente: 267 personas, desglosadas de la siguiente manera:

### Cuadro 3 Población

ÍTEM	Estratos	Población
1	Director (Autoridad)	01
2	Docentes	08
3	Padres de familia y/o representantes	08
	Personal administrativo	08
	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

*Fuente: Archivos Unidad Educativa "Víctor Emilio Estrada"*

*Elaborado por: Autoras*

### 3.3 Técnicas e instrumentos De Recolección De Datos

Para nuestra investigación usaremos las siguientes técnicas:

#### Cuadro 4 Técnica e Instrumento de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>Encuesta</b>	A través de preguntas cerradas, que permite mejorar y entender la problemática.
<b>Entrevista</b>	Mediante preguntas abiertas, lo cual es la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto de estudio con el fin de obtener las respuestas verbales.

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

#### **3.4.1 RECURSOS**

##### **Recursos Humanos**

- Director
- Personal Administrativo
- Personal Docente
- Representantes
- Tutora
- Investigadoras

##### **Recursos Materiales**

- Computadora
- Impresora
- Hojas
- Pen drive
- Tablet

#### **3.4.2 FUENTE**

- Información electrónica
- Biblioteca
- Textos
- Folletos
- Videos
- Información Institucional
- Internet

### 3.4.3 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES REALIZADAS	MESES																														
	FEBRERO				MARZO				ABRIL					MAYO				JUNIO				JULIO					AGOSTO				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
Revisión del tema, planteamiento, formulación y delimitación del problema.	XX																														
Justificación y sistematización de la investigación.		XX																													
Objetivos y límites de la investigación			XX																												
Identificación de variables, hipótesis y Operacionalización de las variables.				XX																											
Capítulo II: revisión y correcciones de antecedentes referentes de la fundamentación teórica.																															
Antecedentes referentes de la fundamentación teórica.							XX	XX																							
Corrección del Marco Teórico referencial.								XX																							
Corrección del Marco Teórico referencial.									XX	XX																					
Corrección del Marco Teórico referencial.										XX	XX																				
Marco legal, correcciones												XX	X																		
Marco conceptual y correcciones.													XX																		
Capítulo III Métodos de Investigación, correcciones.														XX																	
Métodos de Investigación															XX																
Población y muestra																XX															
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, correcciones.																	XX														
Recursos, cronograma y presupuesto,.																	XX	XX													
Procesamiento y análisis de la información.																				XX											
Presentación de resultados.																				XX	XX										
Listado de contenidos y flujo de la propuesta.																					XX	X									
Desarrollo de la propuesta																						XX	XX								
Impacto/producto/beneficio obtenido. Validación de la Propuesta.																								XX	XX	XX					
Conclusiones y Recomendaciones. Aprobación final del proyecto.																											XX				

### 3.4.4 PRESUPUESTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

**Cuadro 5 Presupuesto para la recolección de datos**

DESCRIPCIÓN	P. TOTAL
Movilización	\$ 50.00
Alimentación	\$ 25.00
Pen Drive	\$ 18.00
Servicio de Internet	\$ 60.00
Copias e Impresiones	\$ 28.00
Copias de Libros y Folletos	\$ 23.00
Esferos y Borrador	\$ 2.50
CD	\$ 5.00
Gastos Varios	\$ 40.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 251.50</b>

*Elaborado por: Autoras*

### **3.5 Tratamiento de la Información -Procesamiento y Análisis.**

#### **UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTEESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

##### **ENTREVISTA A:**

**SONIA LOPEZ BONILLA**

**LICENCIADA Y PEDAGOGA**

**1.- ¿El personal de la Unidad Educativa recibe capacitaciones para desempeñarse con eficiencia su trabajo?**

El personal administrativo, no recibe capacitación en forma continua para mejorar el desempeño en su trabajo y lograr realizar sus funciones con más eficiencia por varios factores, por lo que sería de gran beneficio una capacitación o charla para afianzar sus conocimientos y actualizarse.

**2.- ¿Considera usted que el Departamento de Secretaria General dispone de manuales de normas y procedimientos por escrito de los distintos trámites que se realiza**

No hay a disposición un manual de procedimientos para los trámites que se llevan a cabo en la Unidad Educativa, pero se trata de atender los requerimientos con la brevedad posible.

**3.- ¿Cree usted que el personal de la Unidad Educativa está identificado con la Misión, Visión y objetivos del establecimiento?**

Sí, Todo el personal administrativo y docente que labora en esta institución está identificado con los objetivos establecidos en la Unidad Educativa, de manera general brindar un buen servicio educativo a nuestros educandos.

**4.- ¿El personal administrativo posee una preparación adecuada para atender los requerimientos de los usuarios externos?**

El personal administrativo no posee una preparación adecuada para atender y dar solución a los requerimientos, ya que son docentes las encargadas de realizar los trámites solicitados por los padres de familia y no están especializadas en el área administrativa.

**5.- ¿Piensa usted que el personal administrativo necesita capacitación para desenvolverse de manera eficiente su trabajo?**

Estoy de acuerdo en que es necesaria una capacitación para el personal que realiza funciones administrativas por lo mencionado anteriormente, ya que nos ayudaría agilizar los procesos administrativos, se llevaría un mejor control de los registros académicos y como resultado habría una mejor atención a los padres de familia.

**6.- ¿Existe un procedimiento a seguir dispuesto institucionalmente cuando recibe quejas de los padres de familia para darle respuesta a su reclamo?**

No hay un procedimiento a seguir pero se trata de atender a sus inquietudes, reclamos o requerimientos de manera amable y darle solución de la mejor manera utilizando todos los recursos a disposición.

**7.- ¿Cree usted que es necesario que el personal administrativo reciba capacitación sobre técnicas y organización de documentos?**

Sí, es necesario que el personal se capacite ya que en toda Institución se realiza trámites y se lleva un control de la documentación.

**8.- ¿Piensa usted que mejoraría la atención al usuario y el manejo de documentos con una capacitación al personal administrativo?**

Si, creo que aplicando técnicas y actualizando conocimientos se mejoraría los procesos de gestión de archivo; al realizar trámites y llevar control de los registros académicos de nuestros educandos, a su vez brindaríamos una atención eficiente a los usuarios.

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL VÍCTOR EMILIO ESTRADA N.499**

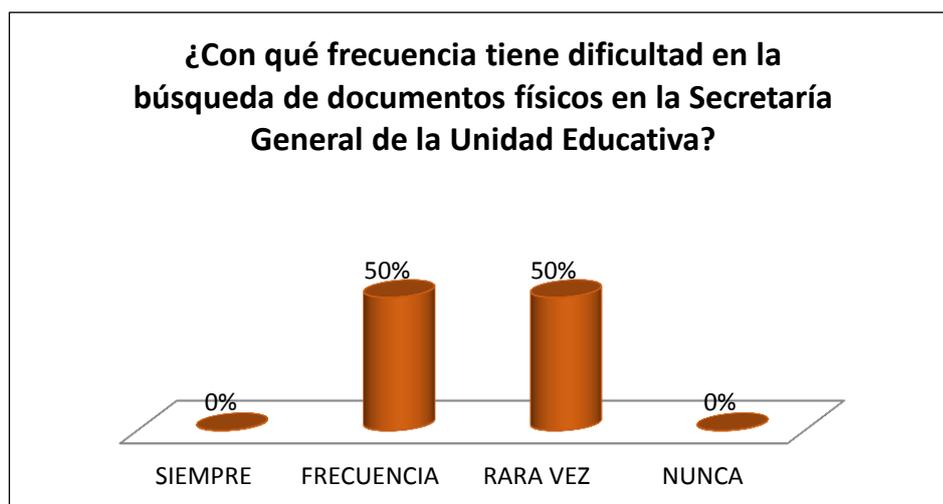
**Pregunta No. 1** ¿Con qué frecuencia tiene dificultad en la búsqueda de documentos físicos en la Secretaría General de la Unidad Educativa?

**Cuadro 6** Búsqueda de Documentos Físicos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
REGULARMENTE	1	50%
RARA VEZ	1	50%
NUNCA	0	0%
TOTAL	2	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

**Gráfico 1**



*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

**Análisis**

De las personas encuestadas el 50% tiene dificultad en la búsqueda; otro 50% opina que rara vez tiene alguna dificultad y el 0% opino que siempre y nunca.

**Interpretación**

Las docentes manifiestan que tienen poca dificultad en la búsqueda de documentos físicos en la Secretaría General de la Unidad Educativa.

**Pregunta No. 2** Los trámites administrativos que realizan los padres de familia de la Unidad Educativa son gestionados en forma:

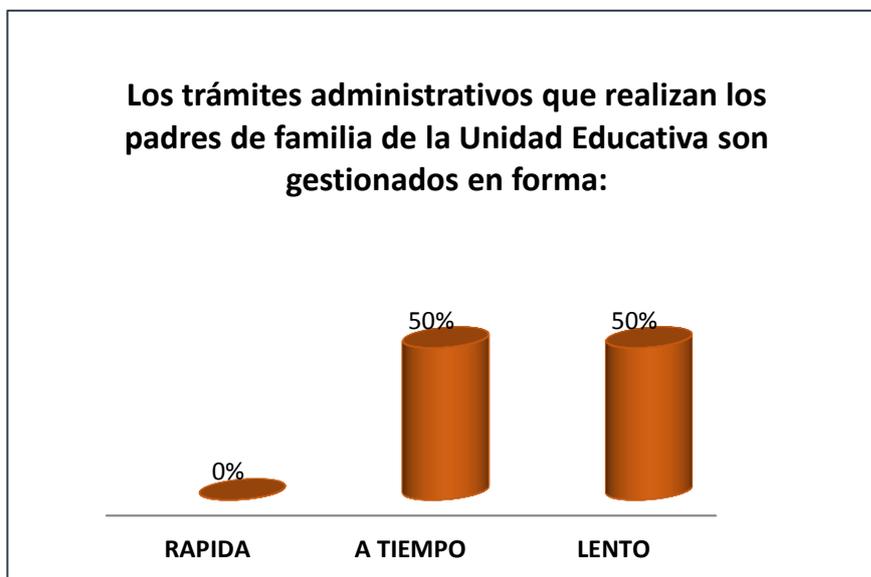
**Cuadro 7**

Trámites que realizan padres de familia

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RAPIDA	0	0%
A TIEMPO	1	50%
LENTO	1	50%
TOTAL	2	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

**Gráfico 2**



*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las personas encuestadas el 50% gestiona a y tiempo los trámites de los padres; otro 50% opina que es un poco lento la tramitación de documentos y un 0% opino que es rápida.

### **Interpretación**

Una de las docentes encuestadas indica que gestiona los tramites a tiempo ya que maneja un sistema informático mientras que la otra docente considera sus

trámites son gestionados en forma lenta ya que se encarga de los archivos físicos.

**Pregunta No. 3** ¿Lleva algún control sobre los documentos que ingresan y salen de la Secretaría General de una Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada?

**Cuadro 8** Control de Documentos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	100%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	2	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

**Gráfico 3**



*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### Análisis

De las personas encuestadas el 100% lleva un control de los documentos que ingresan y salen de la Secretaría y un el 0% opino que es a veces y nunca.

### Interpretación

Las docentes encuestadas manifiestan que realizan un control de los documentos tramitados en la Institución, ya que así se les facilita su organización y disposición de las diferentes gestiones realizadas por los usuarios.

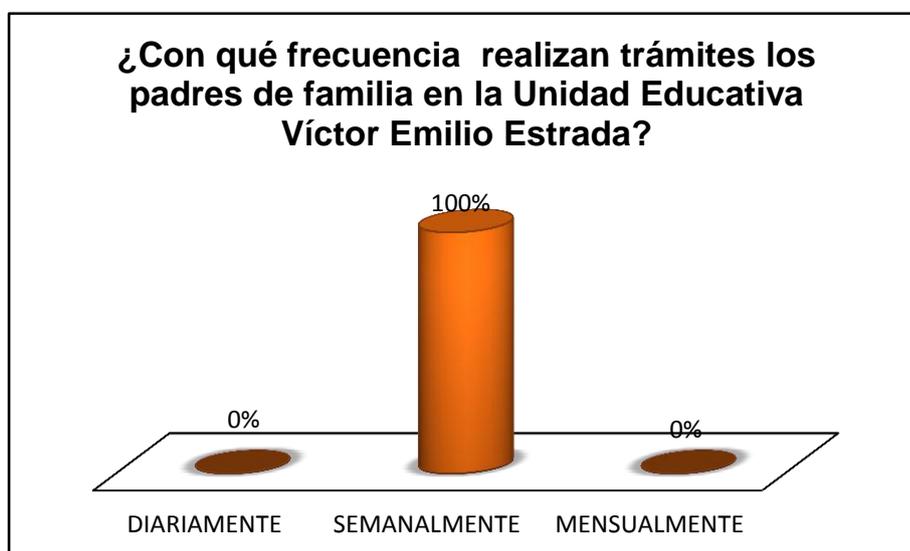
**Pregunta No. 4** ¿Con qué frecuencia realizan trámites los padres de familia en la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada?

**Cuadro 9** Frecuencia de Trámites

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIAMENTE	0	0%
SEMANALMENTE	2	100%
MENSUALMENTE	0	0%
TOTAL	2	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

**Grafico 4**



*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las personas encuestadas el 100% opina que los trámites realizados por los padres de familia se realizan semanalmente, mientras que un 0% gestionan trámites diariamente y mensualmente.

### **Interpretación**

Las docentes encuestadas indican que los padres de familia acuden a la Unidad Educativa a realizar trámites en forma semanal.

**Pregunta No. 5** ¿Encuentra con rapidez los documentos solicitados por los padres de familias en la Secretaría General de la Unidad Educativa?

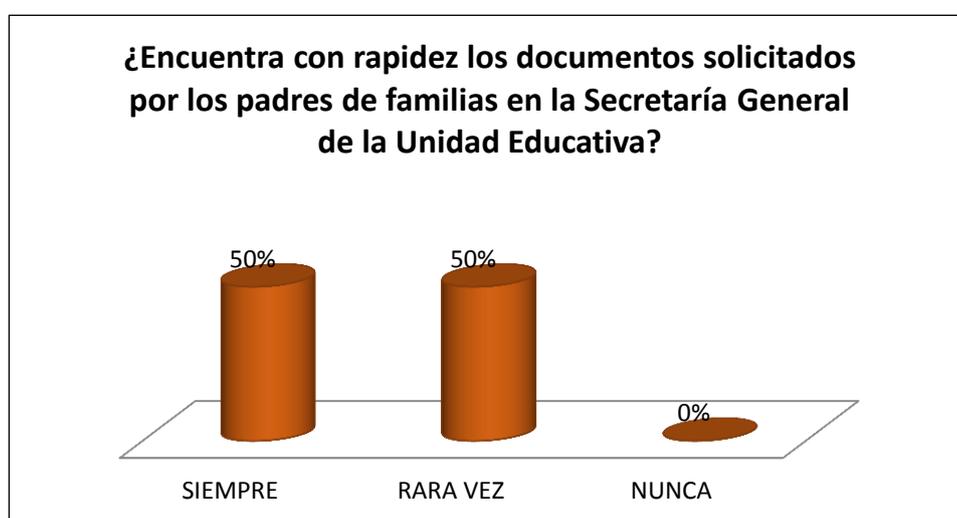
**Cuadro 10**

Rapidez en gestionar trámites

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	50%
RARA VEZ	1	50%
NUNCA	0	0%
TOTAL	2	100%

**Fuente:** Encuesta al Personal Administrativo

**Gráfico 5**



**Fuente:** Encuesta al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Johanna Peralta y Vanessa Quezada

**Análisis**

De las personas encuestadas el 50% encuentra con rapidez los documentos solicitados por los padres de familia; otro 50% opina que rara vez dispone con rapidez de los documentos y un 0% opino que nunca.

**Interpretación**

Una de las personas encuestadas manifestó que dispone de los documentos requeridos por los padres de familia de manera rápida, por su parte la otra docente encuestada considera que rara vez dispone con prontitud de los documentos ya que se dificulta por la organización.

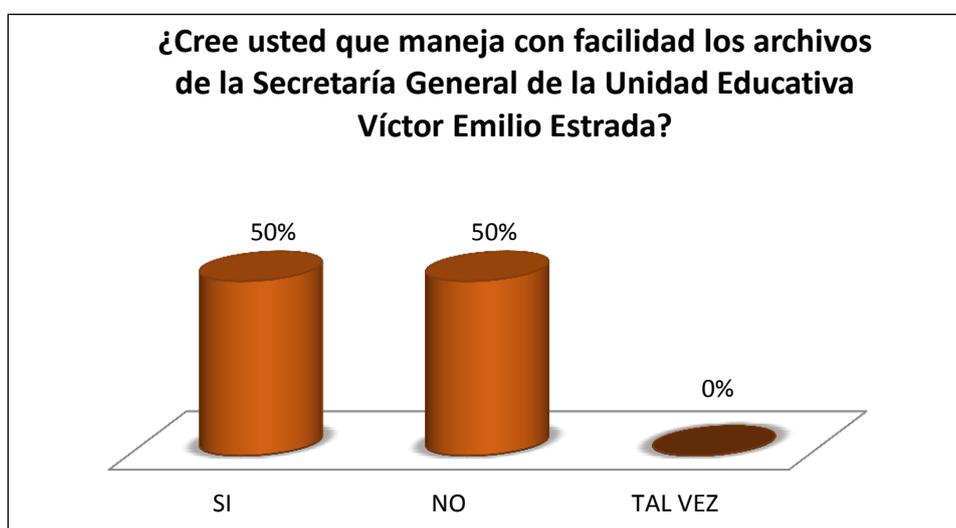
**Pregunta No. 6** ¿Cree usted que maneja con facilidad los archivos de la Secretaría General de la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada?

**Cuadro 11** Facilidad en manejo de documentos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	50%
NO	1	50%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	2	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

**Gráfico 6**



*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las personas encuestadas el 50% manifiesta que maneja con facilidad los archivos de la Secretaría; otro 50% opina que no maneja con facilidad los documentos y un 0% opino tal vez.

### **Interpretación**

Unas de las docentes manejan con facilidad los archivos de la Secretaría General, mientras que la otra docente se le dificulta el manejo de los mismos, por el espacio físico y la organización de la Secretaría.

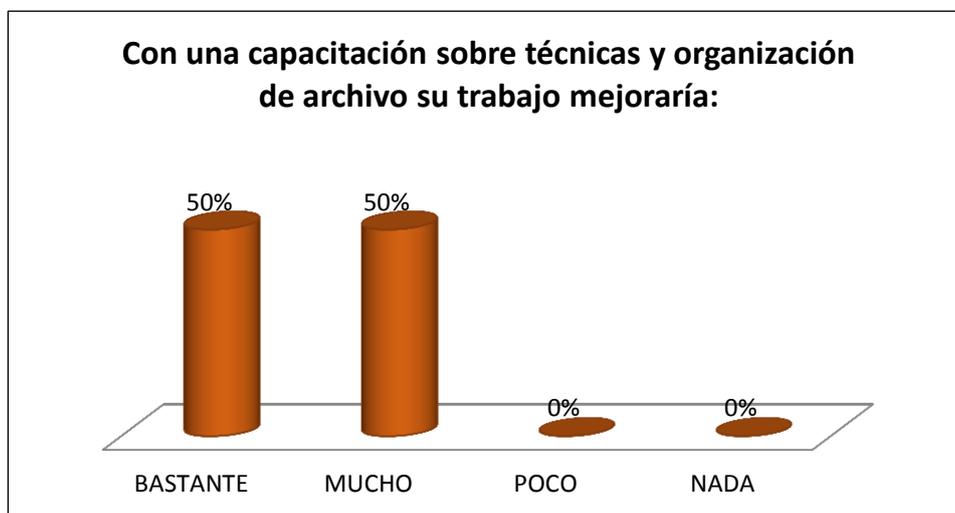
**Pregunta No. 7** Con una capacitación sobre técnicas y organización de archivo su trabajo mejoraría:

**Cuadro 12** Capacitación en técnicas y organización de archivo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BASTANTE	1	50%
MUCHO	1	50%
POCO	0	0%
NADA	0	0%
TOTAL	2	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

**Gráfico 7**



*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las personas encuestadas el 50% manifiesta que con una capacitación su trabajo mejoraría bastante; otro 50% opina le ayudaría mucho en su trabajo la capacitación y un 0% cree que poco y nada.

### **Análisis e Interpretación**

Las docentes encuestadas están de acuerdo con una capacitación sobre técnicas y organización de archivos ya que les proporcionaría una mejor preparación para desempeñarse en su trabajo.

**Pregunta No. 8** ¿Cree usted que la atención al cliente mejoraría con la aplicación de técnicas y organización de documentos físicos en la Secretaría General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada, Por qué?

**Cuadro 13** Aplicación de técnicas y Organización

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	2	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

**Gráfico 8**



*Fuente: Encuesta al Personal Administrativo*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las personas encuestadas el 100% manifiesta que la atención al cliente mejoraría con la aplicación de técnicas de organización mientras que el 0% opina que no y tal vez.

### **Interpretación**

Las personas encuestadas manifiestan que con la aplicación de técnicas y organización de archivo tendrían una mejor organización y gestión de documentos ya que les facilitaría realizar con agilidad los trámites que se realizan en esta Institución.

**ENCUESTA DIRIGIDA A PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD  
EDUCATIVA FISCAL VÍCTOR EMILIO ESTRADA N.499**

**Pregunta No. 1** ¿Con qué frecuencia usted acude a la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?

**Cuadro 14** Asistencia de Padres de Familia

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIAMENTE	7	70%
SEMANALMENTE	3	30%
MENSUALMENTE	0	0%
SÓLO CUANDO HAY REUNIONES	0	0%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

**Gráfico 9**



*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

**Análisis**

De las 10 personas encuestadas el 70% acude diariamente a la Unidad educativa; el 30% asiste semanalmente y el 0% acude mensualmente o solo cuando hay reunión.

**Interpretación**

La mayoría de los encuestados asisten con frecuencia a la Unidad Educativa para realizar trámites y conocer alguna novedad sobre sus representados.

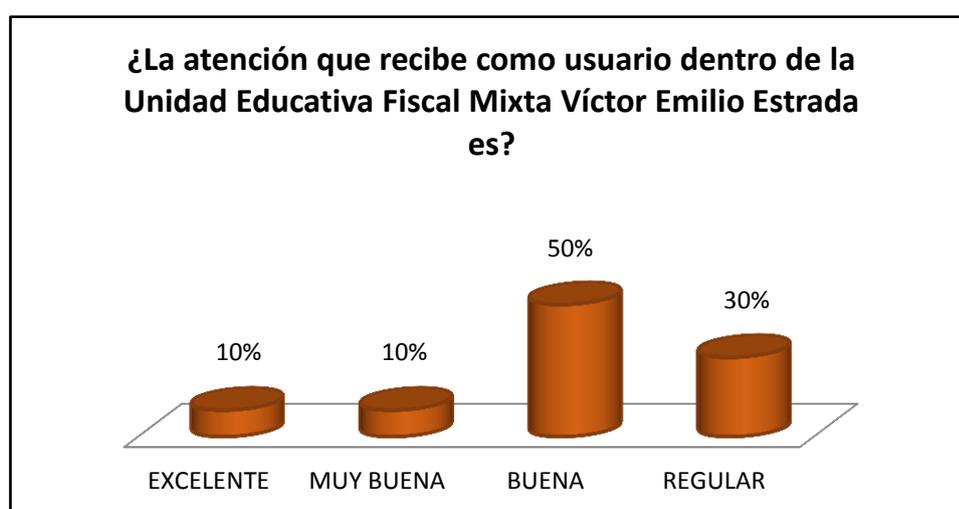
**Pregunta No. 2** La atención que usted recibe como usuario dentro de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada es:

**Cuadro 15** Atención recibida

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	10%
MUY BUENA	1	10%
BUENA	5	50%
REGULAR	3	30%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

**Gráfico 10**



*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las 10 personas encuestadas el 50% considera que la atención en el establecimiento es buena; el 30% indica que recibe una atención regular, mientras que el 10% manifiesta que es muy buena y excelente la atención brindada.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados opinan que la atención por parte del personal de la Institución es buena porque atienden sus requerimientos con amabilidad y predisposición.

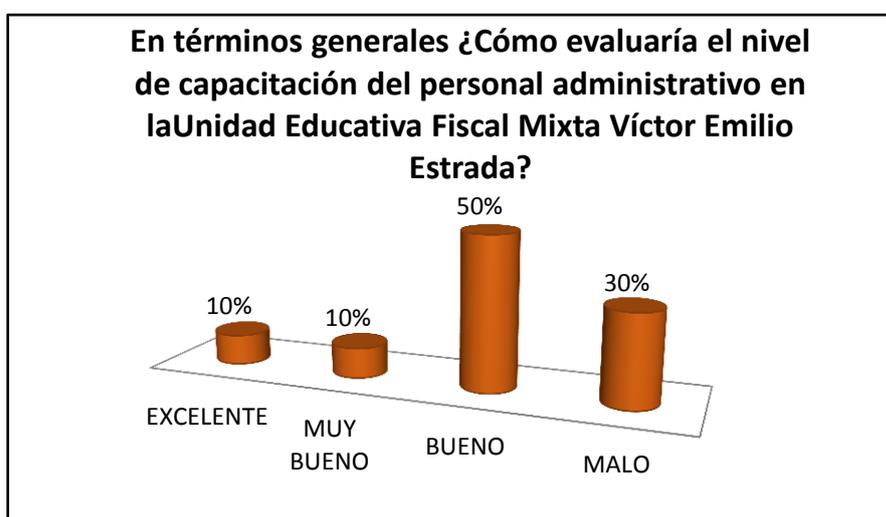
**Pregunta No. 3** En términos generales ¿Cómo evaluaría el nivel de capacitación del personal administrativo en la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?

**Cuadro 16** Evaluación de Nivel de Capacitación

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	10%
MUY BUENO	1	10%
BUENO	5	50%
MALO	3	30%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

**Gráfico 11**



*Fuente: Fuente: Encuesta a Padres de Familia  
Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las 10 personas encuestadas el 50% considera que el personal se encuentra bien capacitado para atender sus requerimientos; el 30% indica que es malo el nivel de capacitación, mientras que el 10% manifiesta que es muy bueno y excelente el nivel de capacitación.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados indican que el nivel de capacitación del personal es bueno ya que demuestran sus aptitudes al atender a sus solicitudes.

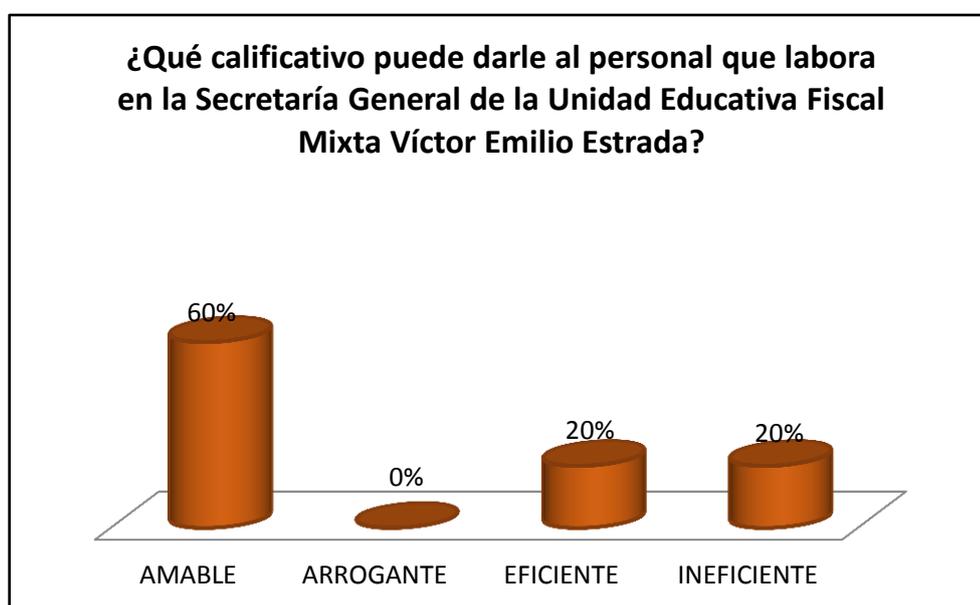
**Pregunta No. 4** ¿Qué calificativo puede darle al personal que labora en la Secretaría General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?

**Cuadro 17** Calificativo al Personal

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AMABLE	6	60%
ARROGANTE	0	0%
EFICIENTE	2	20%
INEFICIENTE	2	20%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

**Gráfico 12**



*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las 10 personas encuestadas el 60% opina que el personal que labora en la Institución es Amable; el 20% indica que es eficiente mientras otro 20% manifiesta que es ineficiente y el 0% piensa que es arrogante la actitud del personal administrativo.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados están de acuerdo, que el personal de la Institución es amable porque demuestra su cordialidad en el trato y en la atención de sus requerimientos.

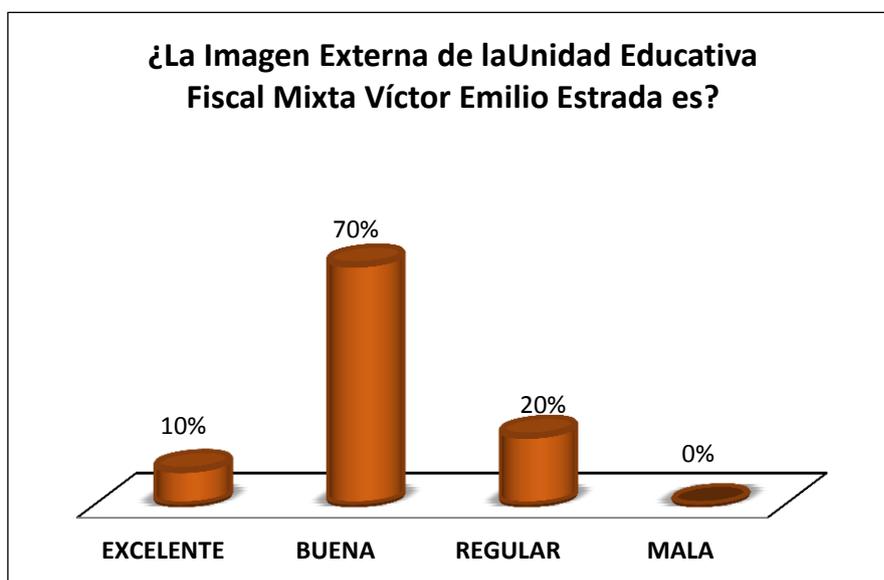
**Pregunta No. 5** ¿La Imagen Externa de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada es?

**Cuadro 18** Imagen de la Institución

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	10%
BUENA	7	70%
REGULAR	2	20%
MALA	0	0%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

**Gráfico 13**



*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las 10 personas encuestadas el 70% opina que la imagen que proyecta la Institución es buena; el 20% indica que es regular; mientras que el 10% opina que la imagen Institucional es excelente y el 0% piensa que es mala la imagen de la Unidad educativa.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados concuerdan, que la imagen proyectada de la Institución es buena porque ha mejorado en su infraestructura y en todo su personal, disponiendo de sus recursos para brindar un buen servicio educativo.

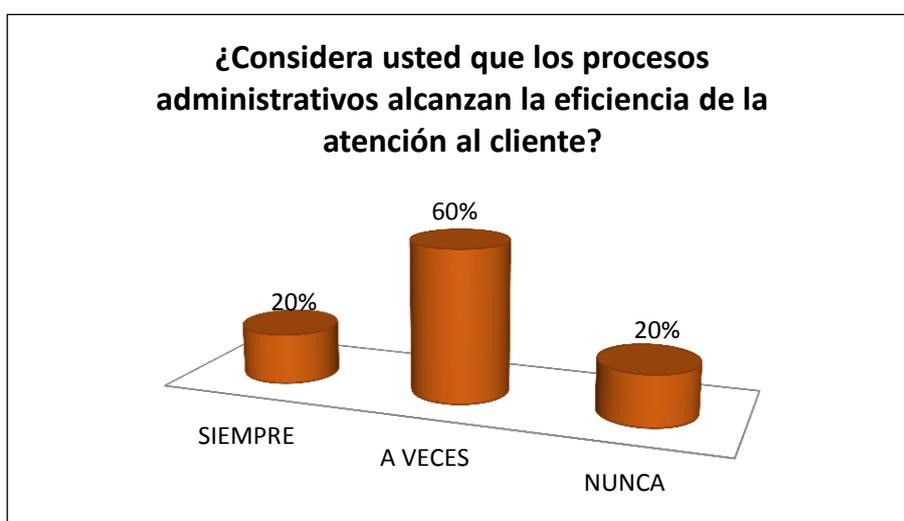
**Pregunta No. 6** ¿Considera usted que los procesos administrativos alcanzan la eficiencia de la atención al cliente?

**Cuadro 19** Eficiencia en la Atención al Cliente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	20%
A VECES	6	60%
NUNCA	2	20%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Entrevista a Padres de Familia*

**Gráfico 14**



*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las 10 personas encuestadas el 60% opina que los procesos administrativos a veces alcanzan la eficiencia; el 20% indica que siempre son eficientes; y el otro 20% indican que nunca los procesos administrativos que se realizan en la Institución alcanzan la eficiencia.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados concuerdan, que los procesos administrativos realizados en la Unidad Educativa se realizan siempre con eficiencia. Infraestructura y en todo su personal, disponiendo de sus recursos para brindar un buen servicio educativo.

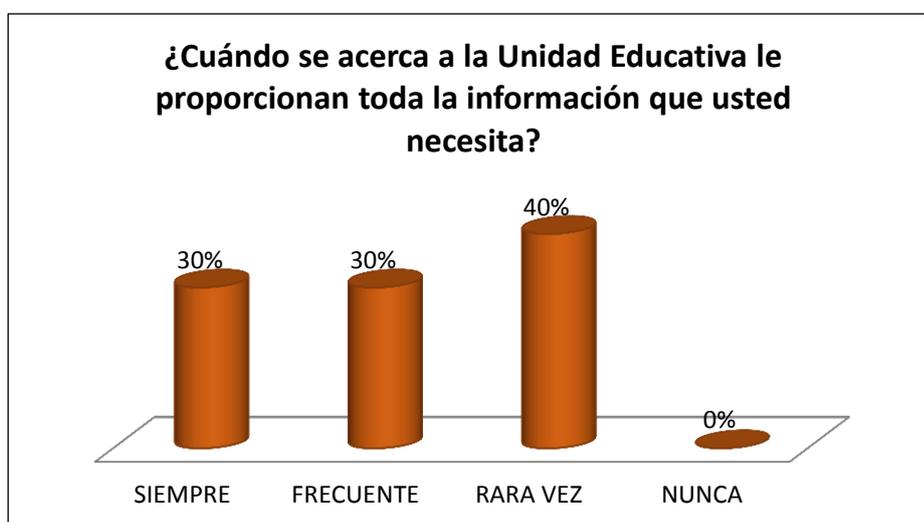
**Pregunta No. 7** ¿Cuándo se acerca a la Unidad Educativa le proporcionan toda la información que usted necesita?

**Cuadro 20** Información Proporcionada

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	30%
FRECUENTEMENTE	3	30%
RARA VEZ	4	40%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

**Gráfico 15**



*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las 10 personas encuestadas el 40% opina que la Unidad educativa rara vez les proporciona la información que solicita; el 30% indica que siempre se les da la información necesaria; mientras que otro 30% indica que frecuentemente obtiene información por parte del personal administrativo y el 0% manifiesta que nunca es proporcionada la información.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados afirman, que rara vez obtienen información que solicitan en la Unidad educativa.

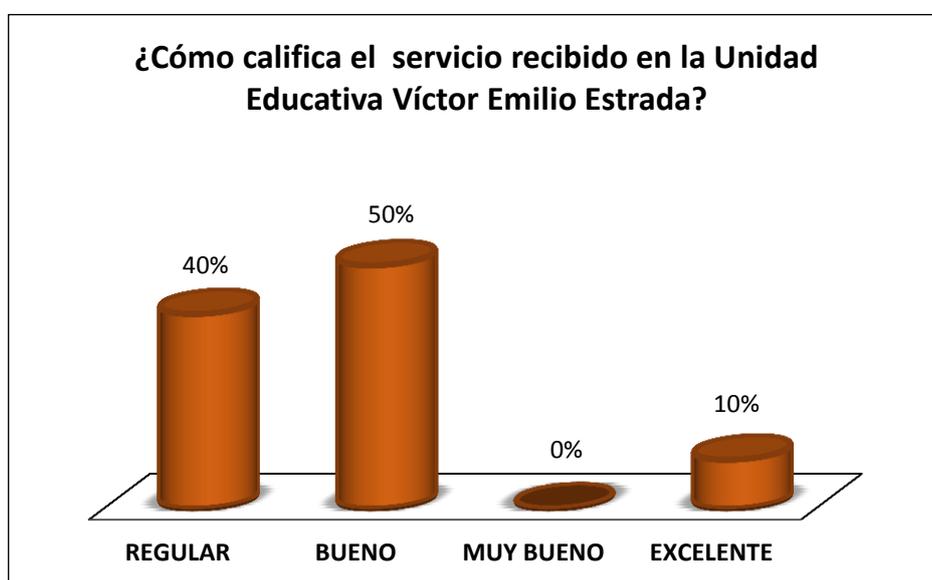
**Pregunta No. 8** ¿Cómo calificaría en servicio recibido en la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada?

**Cuadro 21** Servicio Recibido

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
REGULAR	4	40%
BUENO	5	50%
MUY BUENO	0	0%
EXCELENTE	1	10%
TOTAL	10	100%

*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

**Gráfico 16**



*Fuente: Encuesta a Padres de Familia*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De las 10 personas encuestadas el 50% opina que el servicio que brinda la Unidad educativa es bueno; el 40% indica que regular; mientras que otro 10% indica que es excelente y el 0% manifiesta que es muy bueno el servicio dado en la Unidad Educativa.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados afirman, que el servicio que brinda la Unidad Educativa es bueno, ya que los atienden de manera cordial, oportuna y adecuada.

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIDAD  
EDUCATIVA FISCAL VÍCTOR EMILIO ESTRADA N.499**

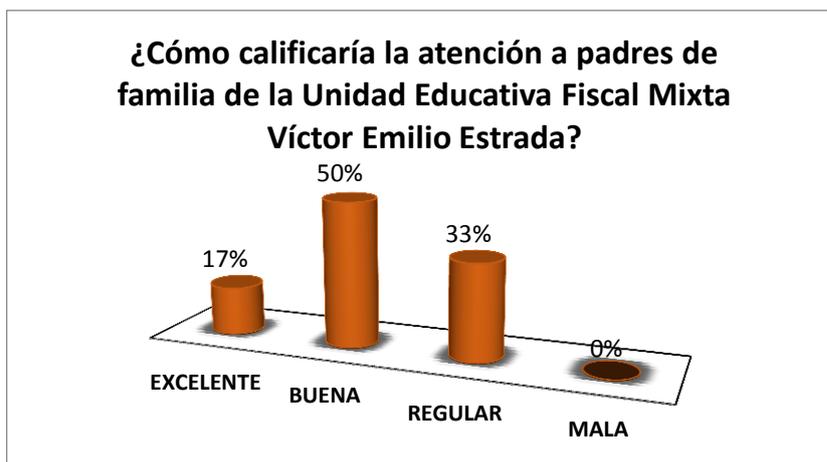
**Pregunta 1.-** ¿Cómo calificaría la atención a padres de familia de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?

**Cuadro 22** Atención a Padres de Familia

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	17%
BUENA	3	50%
REGULAR	2	33%
MALA	0	0%
TOTAL	6	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

**Gráfico 17**



*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

**Elaborado por:** Johanna Peralta y Vanessa Quezada

**Análisis**

De los 6 Docentes encuestados el 50% opina que la atención a padres de familia Unidad es buena; el 33% indica que regular; mientras que otro 17% indica que es excelente y el 0% manifiesta que es mala la atención brindada en la Institución.

**Interpretación**

La mayoría de los encuestados afirman, que la atención a padres que brinda la Unidad Educativa es buena porque tratan de agilizar sus requerimientos de la forma más apropiada posible.

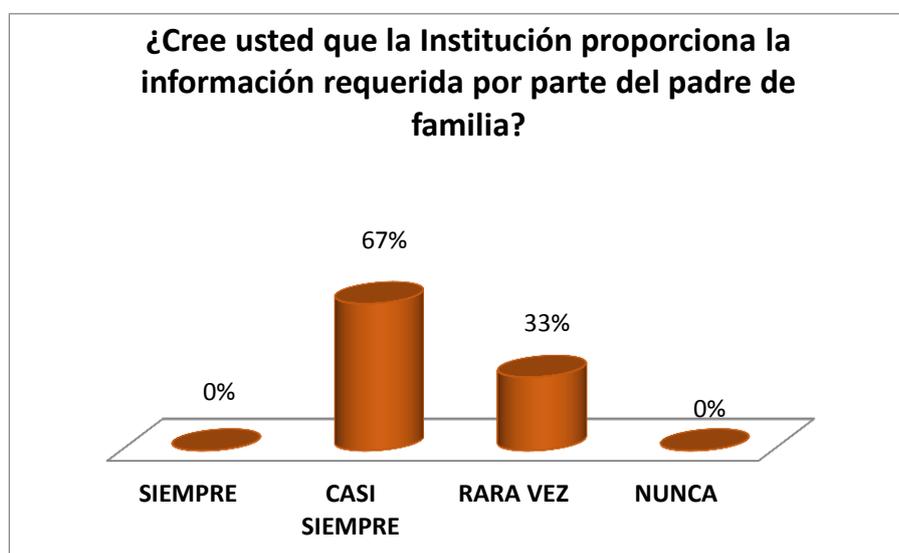
**Pregunta 2.-** ¿Cree usted que la Institución proporciona la información requerida por parte del padre de familia?

**Cuadro 23** Información Proporcionada a Padres

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	4	67%
RARA VEZ	2	33%
NUNCA	0	0%
TOTAL	6	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

**Gráfico 18**



*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De los 6 Docentes encuestados el 67% opina que casi siempre la información proporcionada al padre de familia; el 33% indica que rara vez; mientras que el 0% cree que siempre y nunca se proporciona la información solicitada.

### **Interpretación**

La mayor parte de los encuestados, indica que es proporcionada la información a padres de familia casi siempre ya que tratan darle respuestas a sus solicitudes a tiempo.

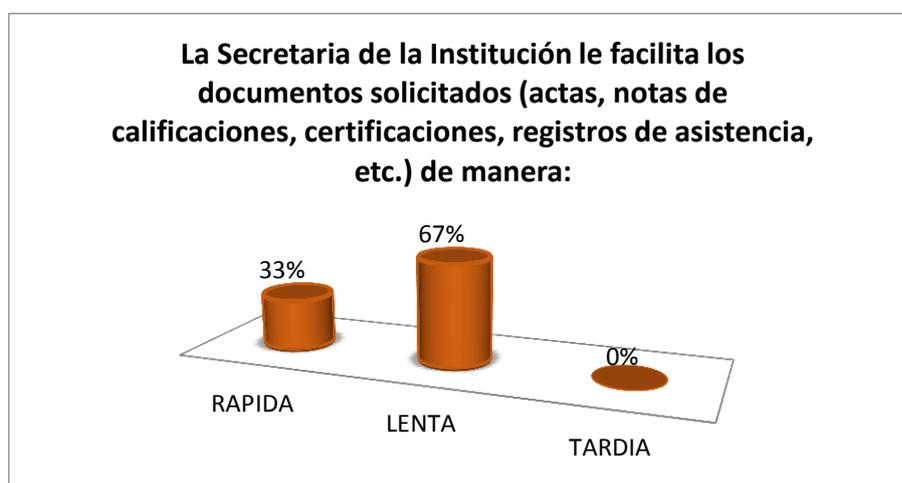
**Pregunta 3.-** La Secretaria de la Institución le facilita los documentos solicitados (actas, notas de calificaciones, certificaciones, registros de asistencia, etc.) de manera:

**Cuadro 24** Facilidad en Gestionar Documentos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RAPIDA	2	33%
LENTA	4	67%
TARDIA	0	0%
TOTAL	6	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

**Gráfico 19**



*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De los 6 Educadores encuestados el 67% opina que se les proporciona la documentación de manera lenta; el 33% indica que es rápida la respuesta cuando solicitan documentos; mientras que el 0% cree que es tardía.

### **Interpretación**

En su mayoría, los encuestados indican que en la secretaria de la Institución se proporciona los documentos en forma lenta por la organización se hace un poco lento disponer de los documentos.

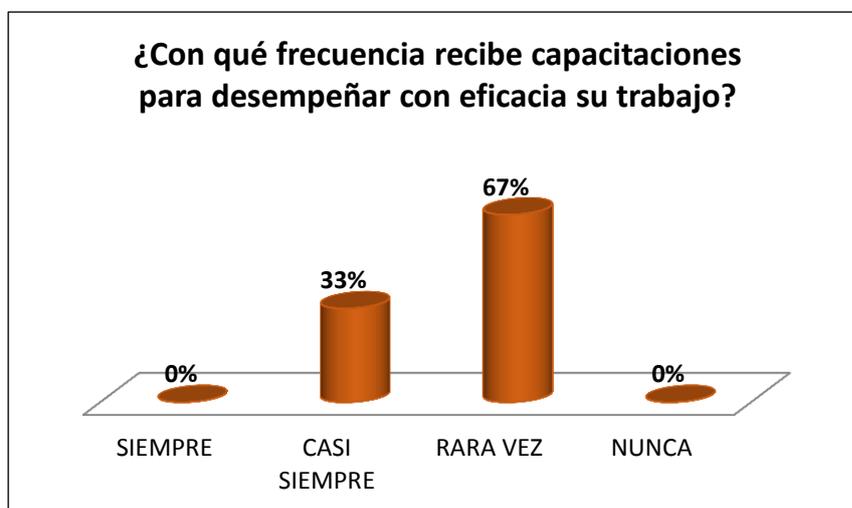
**Pregunta 4.-** ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones para desempeñar con eficacia su trabajo?

**Cuadro 25** Capacitación para el trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	2	33%
RARA VEZ	4	67%
NUNCA	0	0%
TOTAL	6	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

**Gráfico 20**



*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De los 6 Educadores encuestados el 67% opina que rara vez tienen capacitación en su área; el 33% indica que casi siempre y el 0% siempre y nunca.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados indican que rara vez reciben capacitaciones en su área para realizar su trabajo de mejor manera y estos talleres o capacitaciones son necesarias ya que de esta manera actualizan y afianzan sus conocimientos.

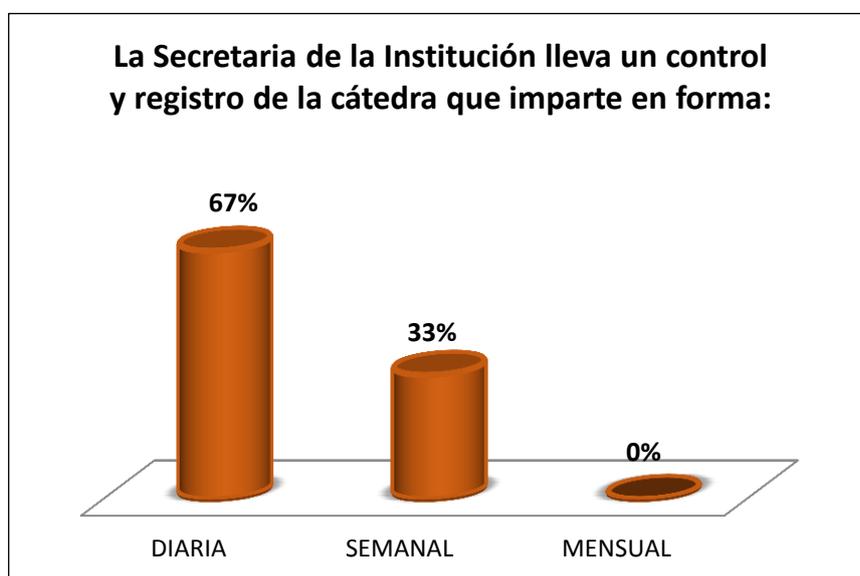
**Pregunta 5.**-La Secretaria de la Institución lleva un control y registro de la cátedra que imparte en forma:

**Cuadro 26** Control y Registro

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIA	4	67%
SEMANTAL	2	33%
MENSUAL	0	0%
TOTAL	6	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

**Gráfico 21**



*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De los 6 Educadores encuestados el 67% opina que llevan un control y registro de su cátedra en forma diaria; el 33% indica que lo realizan semanalmente; mientras que el 0%de manera mensual.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados indican que llevan un control de la cátedra que imparten a diario porque es necesario tener una buena organización, planificación de sus clases y control de las actividades realizadas.

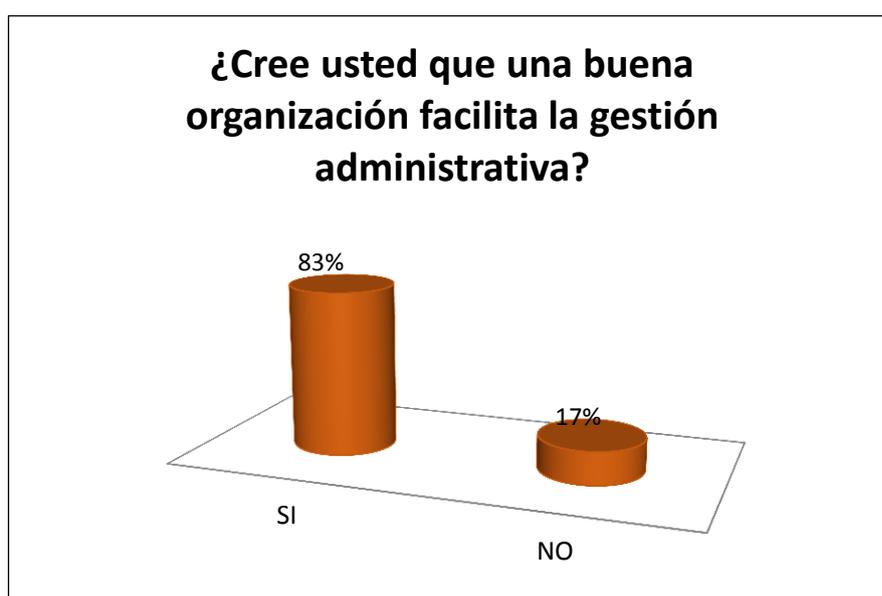
**Pregunta 6.-** ¿Cree usted que una buena organización facilita la gestión administrativa?

**Cuadro 27** Buena Organización Administrativa

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

**Gráfico 22**



*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De los 6 Educadores encuestados el 83% opina que con una buena organización se facilita la gestión administrativa y un 17% indica no es necesaria.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados están de acuerdo en que una buena organización ayuda a la gestión administrativa porque de esta forma se realiza un trabajo más rápido y disponen con facilidad los registros académicos.

**Pregunta 7.-** ¿Piensa usted que la Secretaría de la Institución tiene el área adecuada para atender los requerimientos de los padres de familia?

**Cuadro 28** Área Física de la Secretaria

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

**Gráfico 23**



*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De los 6 Educadores encuestados el 100% opina que la Secretaría de la Institución no tiene un área adecuada para atender los requerimientos de los padres y un 0% sí.

### **Interpretación**

La totalidad de los encuestados indican que la Secretaria de la Institución no cuenta con el espacio físico adecuado para la atención de los padres de familia y es necesaria una ampliación o reestructuración de la misma para brindar un mejor servicio.

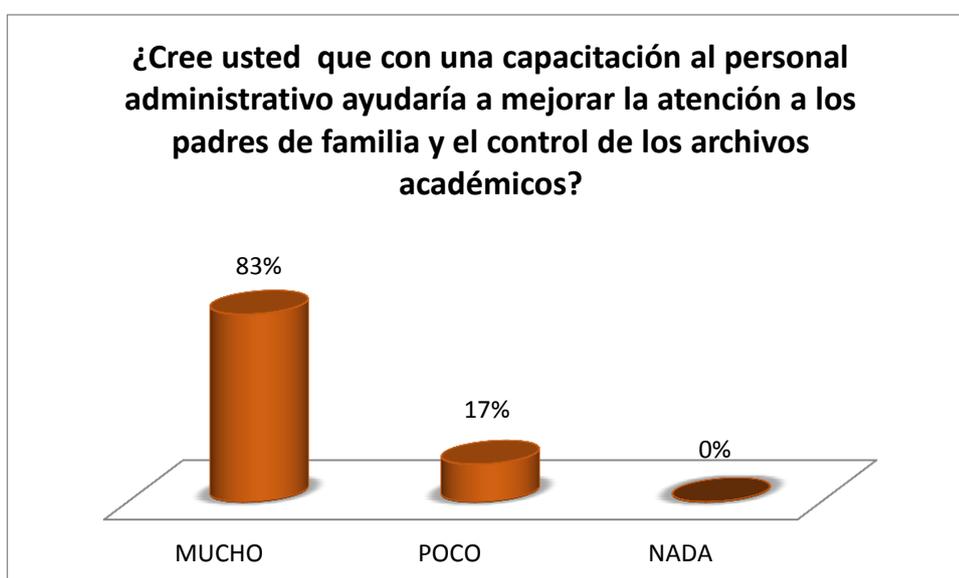
**Pregunta 8.-** ¿Cree usted que con una capacitación al personal administrativo ayudaría a mejorar la atención a los padres de familia y el control de los archivos académicos?

**Cuadro 29** Capacitación al Personal

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	5	83%
POCO	1	17%
NADA	0	0%
TOTAL	6	100%

*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

**Gráfico 24**



*Fuente: Encuesta al Personal Docente*

*Elaborado por: Johanna Peralta y Vanessa Quezada*

### **Análisis**

De los 6 Educadores encuestados el 83% opina que con una capacitación mejoraría mucho la atención y los registros de documentos; el 17% indica que mejoraría poco; mientras que el 0% cree que es nada.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados piensa que con una capacitación mejoraría el registro - control del archivo de esta forma se tendría como resultado un buen servicio y atención a los usuarios internos - externos.

### **3.6 Presentación de Resultados**

Reconociendo la necesidad que tiene la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada en la atención al cliente por la desorganización en la gestión y administración de archivo, se ha considerado el análisis porcentual de la Directora, Docentes, Personal administrativo y Padres de Familia encuestados, quienes han manifestado de manera honesta la necesidad de una capacitación sobre técnicas de documentación y archivo ya que las personas encargadas de estos registros académicos no son especializadas en el área administrativa, además se pudo observar la falta de espacio físico de la Secretaria de la Institución lo que también forma parte de esta problemática.

La propuesta presentada sobre taller sobre organización de documentos y técnicas de archivo para el personal administrativo, de actualizar, afianzar y adquirir habilidades en la organización, control y registro de documentos, por medio de la capacitación realizada al personal administrativo encargada del área de Secretaria de la Unidad Educativa.

Para dicha ejecución, son importantes los contenidos presentados en técnicas de archivo, calidad, atención al cliente, eficiencia, relaciones interpersonales, para el cumplimiento de este plan de acción, que fue analizado por todos los miembros de la Unidad Educativa.

## **CAPÍTULO IV PROPUESTA**

### **4.1 Título de la Propuesta**

Taller sobre organización de documentos y técnicas de archivo para el personal administrativo de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499.

### **4.2 Justificación de la propuesta**

La presente propuesta de capacitación está direccionada a mejorar la organización de documentos y archivo y consecuentemente lograr que la atención al usuario interno y externo sea oportuna eficiente y eficaz.

La organización y administración de Archivo es parte del historial académico de la Institución, su correcta gestión y control permite que la imagen de la escuela se proyecte a estándares de calidad, obligatorios en los actuales tiempos de la reforma educativa.

Por este motivo, el taller acerca de técnicas de archivo y organización de documentos ayudará a que el personal administrativo desarrolle competencias y habilidades para el desempeño técnico de las actividades específicas de administración de documentos, manejo del tiempo de respuesta en los trámites cotidianos y fortalecimiento de las relaciones interpersonales con los usuarios.

### **4.3 Objetivo general de la Propuesta**

Mejorar el manejo de documentos y archivo mediante el desarrollo de destrezas de atención al usuario, para que el servicio sea oportuno y de calidad.

#### **4.4 Objetivos específicos de la Propuesta**

- Detectar las necesidades de capacitación del personal que labora en la secretaría general.
- Diseñar el taller de capacitación de la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada. ⇨
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación de casos prácticos.

#### **4.5 Listado de Contenidos y Flujo de la Propuesta**

##### **1. Organización de Documentos**

Organización

Procesos de organización

Normas de organización

##### **2. Administración de Documentos**

Definición de administración

Procedimiento de administración de documentos

Elementos e importancia de administración de documentos

##### **3. Técnicas de archivo**

El archivo y Tipos de archivo

Sistemas de archivo

Transferencia y eliminación de archivo

##### **4. Archivo Físico y Digital**

Concepto

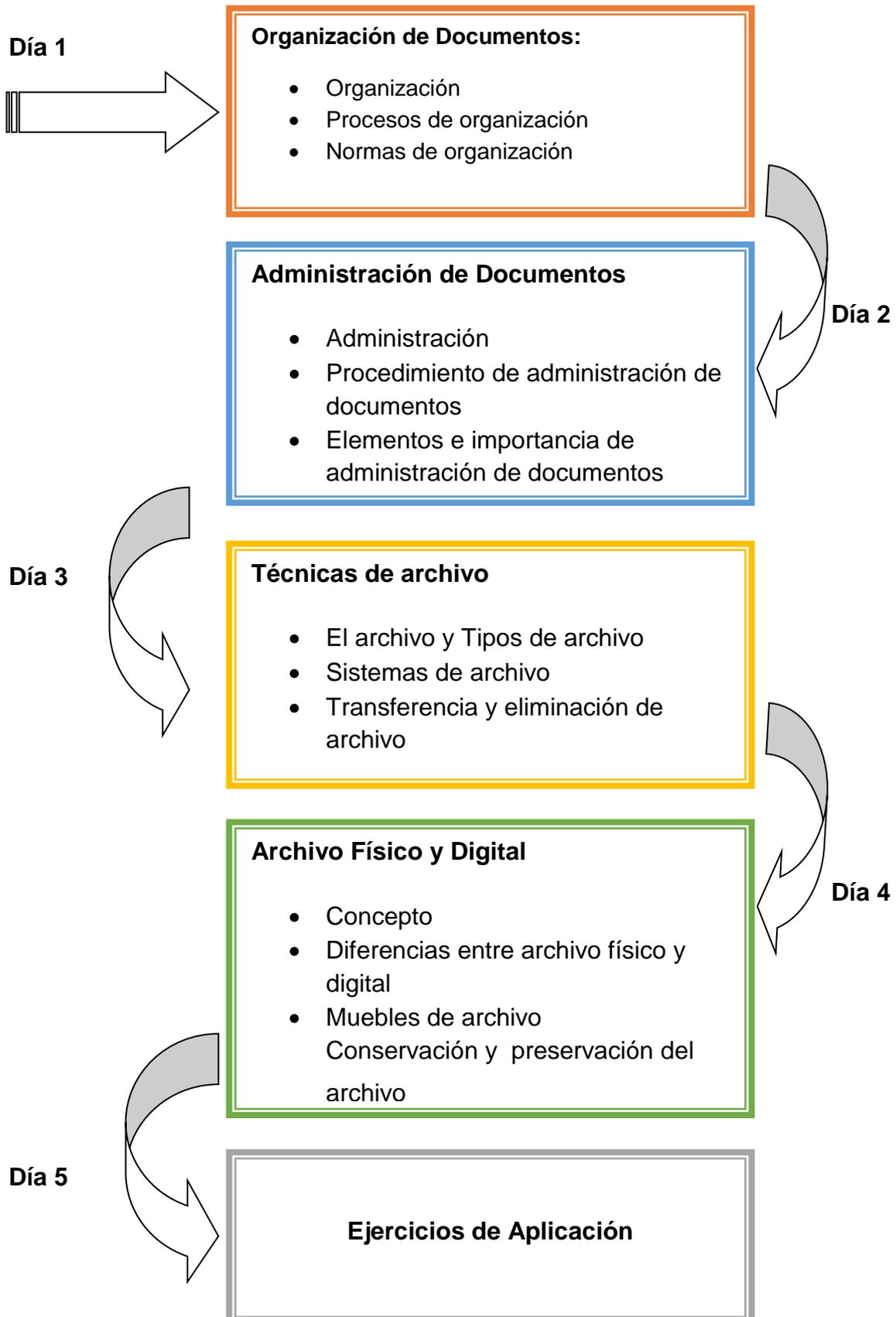
Diferencias entre archivo físico y digital

Muebles de archivo

Conservación y preservación del archivo

## 5. Ejercicios de Aplicación

### 4.5.1 Flujo de la Propuesta



## TALLER DE TÉCNICAS DE ARCHIVO

**OBJETIVO:** Elaborar de un Taller acerca de Técnicas de Archivo dirigido a la parte administrativa para mejorar la calidad de atención a usuarios en la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada N. 499.

**MES: JULIO DEL 2015**

FECHA	DURACION	TEMAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACION
02-07-15	1:30	Organización de Documentos	Inicio del taller con una dinámica Prueba de diagnóstico Exposición del tema	Papelografo, pizarra, marcadores, Folders, imágenes	Elaboración de un taller
09-07-15	1:00	Administración de Documentos	Inicio del taller con una dinámica de grupo Lluvias de preguntas Inducción del tema	Papelografo, pizarra, marcadores, Folders, imágenes, copias, y hojas A4	Mapas conceptuales
16-07-15	1:45	Técnicas de Archivo	Lectura comprensiva Explicación del tema Socialización	Papelografo, pizarra, marcadores, Folders, imágenes y copias.	Prueba escrita
23-07-15	1:00	Archivo Físico y Digitales	Exposición del tema interacción con los estudiantes mediante preguntas.	Papelografo, pizarra, marcadores e imágenes.	Esquemas conceptuales
30-07-15	1:30	Ejercicios de Aplicación	Retroalimentación y ejercicios prácticos	Pizarra, marcadores, folders, hojas.	Ejercicios Prácticos

## 4.6 Desarrollo de la Propuesta

### 4.6.1 Taller N° 1 Organización de Documentos

#### ¿Qué es organización?

La organización de documentos archivísticos consiste en el desarrollo de acciones o procedimientos orientados a la clasificación, la ordenación y la signatura, codificación o descripción de documentos de una institución, teniendo en cuenta los principios de procedencia y de orden original.

Tiene como objetivo la creación, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos de una organización a lo largo de su ciclo vital de forma eficiente.

**Clasificar documentos:** Separarlos o dividirlos en clases o grupos que sean susceptibles de sub-divisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.

**Ordenar documentos:** Unir y relacionar los elementos de cada grupo mediante el sistema más conveniente: ordenamiento alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, etc.

**Signar documentos:** Es asignarles símbolos de codificación para su rápida identificación (por unidades orgánicas, por series documentales, etc.). Pueden ser letras o números o la combinación de ambos.

#### La importancia de la Organización Documental

- Se evita la pérdida de documentos.
- Ahorro de tiempo. Se disponen en forma inmediata de los documentos.
- Seguridad: Acceso a la información y los documentos de manera segura y estructurada.
- Incrementa la calidad del servicio y la productividad dentro de la empresa.

- Incrementa el valor informativo de la empresa.

## **Procesos de organización**

### **Clasificar y ordenar documentos de archivos:**

- Los Documentos de Archivo son registros de información producida o recibida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tienen valor administrativo, fiscal, legal, científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación; estos documentos son los que están listados en la Tabla de Retención Documental. .
- Ordenar los Documentos de Archivo en Series y Sub-series Documentales con base en la Tabla de Retención Documental de su Área u Unidad.

### **Clasificar y ordenar documentos de apoyo:**

Clasificar los documentos en: Documentos de Apoyo El Documento de Apoyo es aquel de carácter general (leyes, decretos, resoluciones, manuales, instructivos, etc.) que por la información que contiene, incide en el cumplimiento de funciones específicas de la gestión administrativa.

### **Descripción:**

Identificar y Describir cada una de las carpetas en la esquina superior derecha, con el formato y ubicar en la gaveta correspondiente.

## **4.6.2 Taller N° 2 Administración de Documentos**

### **Administración**

Es un proceso muy particular, consiste en las actividades de la planeación, organización, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, el uso de los recursos humanos y materiales.

### **Procedimiento de administración de documento**

- ✓ Identificación de documentos
- ✓ Clasificación de documentos
- ✓ Formato general de documentos
- ✓ Contenido de los documentos

### **Objetivos e importancia de administración de documentos**

#### **Importancia:**

La administración es global es decir, en todo organismo social. En la naturaleza humana, es básica para todo proyecto social sin la aplicación de ésta los resultados no serían confiables. Es universal y se aplica en todas partes del mundo, que tiene como base principal la calidad total cuando se la aplica correctamente.

#### **Objetivos:**

1. Establecer los procedimientos para ejecutar rápidamente los trámites de los documentos que se procesan
2. Proporcionar información cierta y rápida de los documentos que se requieren
3. Realizar el control de los documentos que se crean, procesan y archivan.
4. Garantizar en forma permanente la conservación, organización y acceso fácil de los documentos archivados.
5. Facilitar la organización de los documentos

6. Establecer un control racional y ordenado de los documentos que se manejan.

### 4.6.3 Taller No. 3 Técnicas de Archivo

#### El archivo:

El archivo es uno de los más conjuntos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material acumulados en un proceso natural por una persona natural o institución pública o privada en el transcurso de su gestión.

#### Importancia

Es importante saber que el archivo debería realizarse diariamente, puesto que la necesidad de consultar un determinado documento puede presentarse en cualquier momento y tener un archivo perfectamente ordenado facilita la búsqueda y nos permite con facilidad gestionar los procesos administrativos.

#### Tipos de archivo:

TIPOS DE ARCHIVOS	
<b>Archivo Activo</b>	Está formado por los documentos del año en curso.
<b>Archivo Semi-activo</b>	Documentos no activos de más de un año, que son materia de consulta aunque no frecuente.
<b>Archivo Pasivo</b>	Son documentos cuya consulta es eventual, permite que se encuentren en un lugar diferente al archivo activo y mantiene su valor documental, informativo o histórico.

#### Sistema de Archivo

1.- **Sistema Alfabético.**- Asociación de las letras desde la A hasta la Z.  
Ejemplo: Exsa, Famesa

**2.- Sistema Numérico.-** Es la Asociación de los números. Se ubican por los primeros. Ejemplo: Factura No.- 159

Factura No.- 160

**3.- Sistema Geográfico.-** Se haya mediante el distrito departamento o ciudad, etc. Ejemplo Guayas / Guayaquil.

**1.- Sistema por asunto.-** Se lleva el control de los materiales para poder trabajar. Ejemplo: Pólizas, Adelantos, Letras de cambio.

### **Transferencia y eliminación de archivo**

Los archivos deben ser constantemente revisados para realizar la transferencia o eliminación de los mismos y mantener únicamente los que pueden ser necesarios para la empresa.

Para determinar el valor de los documentos muchas instituciones los clasifican de la siguiente forma:

**Documentos vitales:** Legales de constitución, títulos de propiedad, escrituras, estados financieros, etc.

**Documentos importantes:** Son las que incluyen facturas, registros de venta o compra, cotizaciones, registros de bancos, correspondencias como cartas enviadas o recibidas y todo lo relacionado con negocios.

**Documentos útiles:** Son correspondencias generales entre ellos memorando, informes, recibos o todo documento que se utilice temporalmente y después de algunas semanas o hasta un año de la fecha que fue emitido.

**Documentos no esenciales:** Incluyen anuncios, formatos, afiches, etc. Los cuales pueden ser destruidos después de haber sido utilizado.

#### **4.7.6.1 El Alfabeto**

Antes de presentar las reglas de alfabetización se hace necesario hacer una breve aclaración sobre el abecedario en el inglés y en el español. El alfabeto español, de acuerdo con los más autorizados diccionarios de la lengua española.

#### **4.7.6 Reglas para ordenar alfabéticamente**

Las reglas a seguir, si se desea tener éxito al archivar y localizar los documentos, se denominan Reglas para Ordenar Alfabéticamente.

Estas reglas se aplican a tres clases generales o tipos de nombre:

1. Nombres de individuos
2. Nombres de firmas comerciales y nombres geográficos
3. Nombre de organizaciones, agencias gubernamentales y asuntos

#### **4.7.6.2 Unidad del Archivo**

Es un factor muy importante que debe considerarse al alfabetizar, es la unidad o unidades de archivo de que consta el nombre.

Cada palabra, cada letra aparte, cada inicial, cada abreviatura que aparece en el nombre de un individuo, sociedad, corporación o institución, salvo las excepciones que más adelante se explican, constituye una unidad de archivo.

#### **4.7.6.5 Sistema de Ordenación Alfabética**

Tienen como fundamento el orden alfabético de todas las letras del nombre o asunto, es un sistema directo porque los documentos se pueden consultar y archivar en las gavetas directamente.

**Reglas para ordenar alfabéticamente:** Se usan directa o indirectamente en casi todos los sistemas de archivar, pues constituyen la base fundamental de todos los sistemas. Existen varias reglas básicas para clasificar entre las cuales hay:

### Regla De clasificación:

1.- nombre de individuos. Se invierte el nombre de cada individuo considerando en primer lugar el apellido paterno, seguido del nombre de pila y en tercer lugar el segundo nombre o inicial. Ejemplo: Flor María Perales. Quedará así:

1.- Apellido, en este caso Perales;

2.- Nombre de pila: Flor;

3.- Segundo nombre: María;

*Perales, Flor María*

Siempre la inversión del nombre debe ir precedida por una coma. (Si aparecen dos apellidos, el apellido materno constituiría la segunda unidad de archivo.

Unidad de archivo: Es cada palabra, nombre, letra o sigla que aparezca en el nombre de un individuo, empresa o institución.

### Regla No. 1 Ordenar Nombres de Personas Naturales

Los nombres de individuos constan de dos unidades:

**Primera Unidad:** Apellido

**Segunda Unidad:** Nombre

Para ordenar es necesario comparar letra por letra, como se observa en el ejemplo siguiente; esto es siguiendo un total y correcto orden alfabético:

L	O	A	I	Z	A
L	O	N	D	O	Ñ
L	O	N	G	A	S
L	O	P	E	R	E
L	O	P	E	R	E
L	O	P	E	R	E
L	O	R	A		
L	O	Z	A	D	A
L	O	Z	A	N	O

*Figura 2 Orden por Letr*

Los apellidos se separan con una (,) de los nombres de pila

Primera Unidad		Segunda Unidad	
Primer elemento (Primer Apellido)	Segundo elemento (Segundo Apellido)	Primer elemento (Primer Nombre)	Segundo elemento (Segundo Nombre)
LOAIZA	CONGOTE,	Sigifredo	Arturo
LONDOÑO	CUEVAS,	María	Dolores
LONGAS	FUENTES,	Faustino	
LOPERA		Paulina	María
LOPERENA	OÑATE	Marco	Fidel
LÓPEZ	OSORIO	Rosa	María
LORA	LORA	Roberto	
LOZADA	CRUZ	Hermenegildo	
LOZANO	BUENO	Ricardo	

Figura 3 Ejemplo Regla 1

## Regla No. 2

Si los nombres tienen la primera unidad igual se considera segunda.



Figura 4 Ejemplo Regla 2

## Regla No. 3

Si los nombres de individuos son totalmente iguales, se considerará el documento de identidad respectivo para diferenciarlos. Este nuevo dato no representa una unidad, sino un elemento adicional, para poder realizar el ordenamiento.

Ana María Gil Henao	Cédula 43.287.390
Ana María Gil Henao	Cédula 42.895.066
Ana María Gil Henao	Cédula 43.695.071
Ana María Gil Henao	Cédula 42.657.876

**El correcto ordenamiento será así:**

GIL HENAO, Ana María, Cédula 42.657.876
GIL HENAO, Ana María, Cédula 42.895.066
GIL HENAO, Ana María, Cédula 43.287.390
GILHENAO, Ana María, Cédula 43.695.071

Figura 5 Ejemplo Regla 3

#### Regla No. 4

Apellidos con prefijo y apellidos compuestos: Las preposiciones, contracciones, artículos y otras voces que hacen parte de algunos apellidos, no se consideran elemento separados dentro de cada unidad, sino que hacen parte integral de cada elemento.

La ordenación será:

- Carlos Díaz -Granados Pérez
- Carlota Cuesta-Duque
- Rafael García-Herreros Gil
- Abelino Del Corral Rojo
- Leopoldo De la Ossa Pardo
- Alonso De la Barrera Cano
- Leonel De León León
- Belinda De Bedout Bedoya
- Reina De los Reyes Rey
- Dalia De la Rosa
- Leonela D'León Bravo

CUESTA – DUQUE, Carlota
D'ANGELO ÁNGEL, Angélica
D'LEÓN BRAVO, Leonela
DE BEDOUT BEDOYA, Belinda
DE LEÓN LEÓN, Leonel
DE LA BARRERA CANO, Alonso
DE LA OSSA PARDO, Leopoldo
DE LA PAVA COLORADO, Abel
DE LA ROSA, Dalia
DE LOS REYES REY, Reina
DEL CORRAL ROJO, Abelino
DÍAZ – GRANADOS PÉREZ, Carlos
GARCÍA-HERREROS GIL, Rafael

Figura 6 Ejemplo Regla 4

- Angélica D´Angelo Ángel
- Abel De la Pava Colorado

### Regla No. 5



Figura 7 Ejemplo Regla 5

Títulos académicos, religiosos, militares, mobiliarios: Cuando las personas son solicitadas por su título, éste se escribe al final entre paréntesis. Se considera elemento de ordenación si hay homónimos.

### Regla No. 6

Nombres de mujeres casadas: Existen dos criterios hispanos: En los países de habla hispana, el apellido paterno no desaparece, para efectos legales o comerciales. A partir de esta norma, se toma como primer apellido el paterno

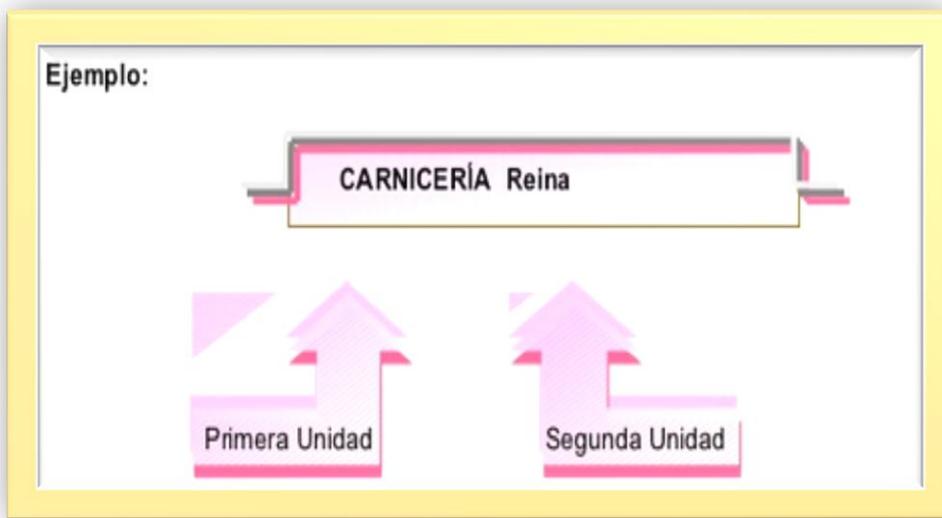


Figura 8 Ejemplo Regla 6

## Reglas para ordenar nombres de razones o firmas sociales

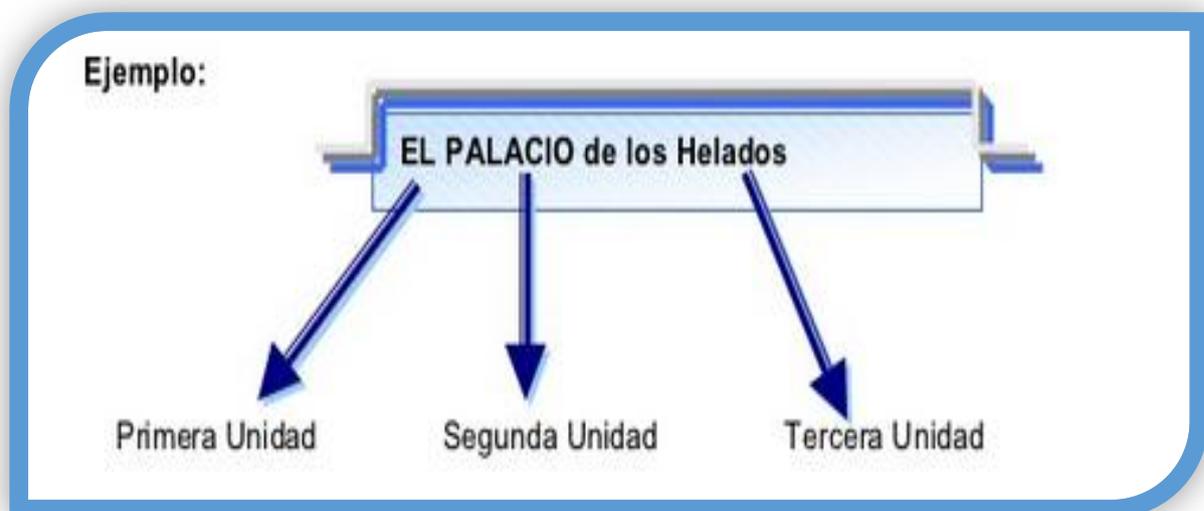
### Primera regla:

Los nombres de las razones o firmas sociales se ordenan tal como aparecen registrados.



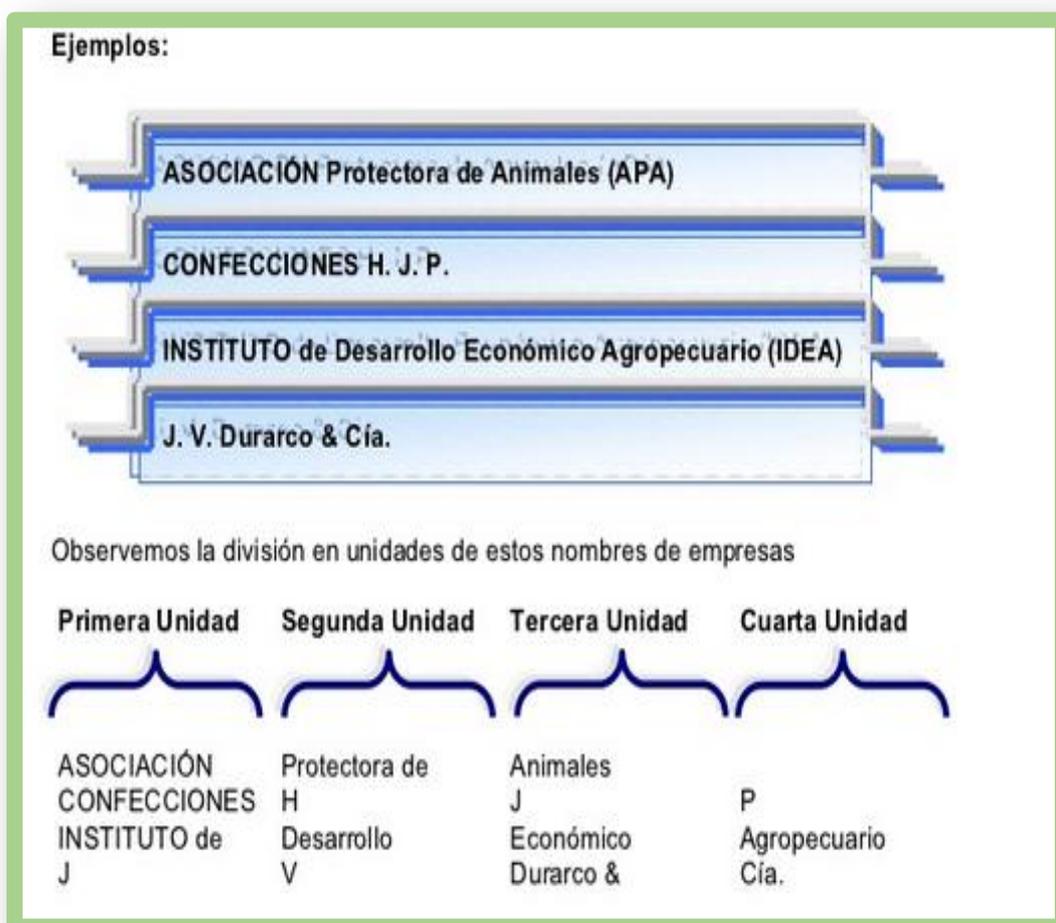
*Figura 9 Ordenamiento de Razones Sociales Regla 1*

Las empresas tienen tantas unidades como resulten, salvo el caso de los artículos, preposiciones y conjunciones que no se consideran como unidades de clasificación. Los artículos serán considerados únicamente cuando vayan al comienzo de la razón social.



*Figura 10 Razones Sociales división por unidades*

**Segunda regla:** En las razones o firmas sociales se debe evitar toda abreviatura que pueda inducir error, salvo que esté registrada en esa forma, igualmente, debe evitarse el abuso de siglas. Cuando la empresa no sea conocida por su sigla, ésta se puede colocar al final, entre paréntesis como un dato aclaratorio.



*Figura 11 Ordenamiento de Razones Sociales Regla 2*

**Tercera regla:**

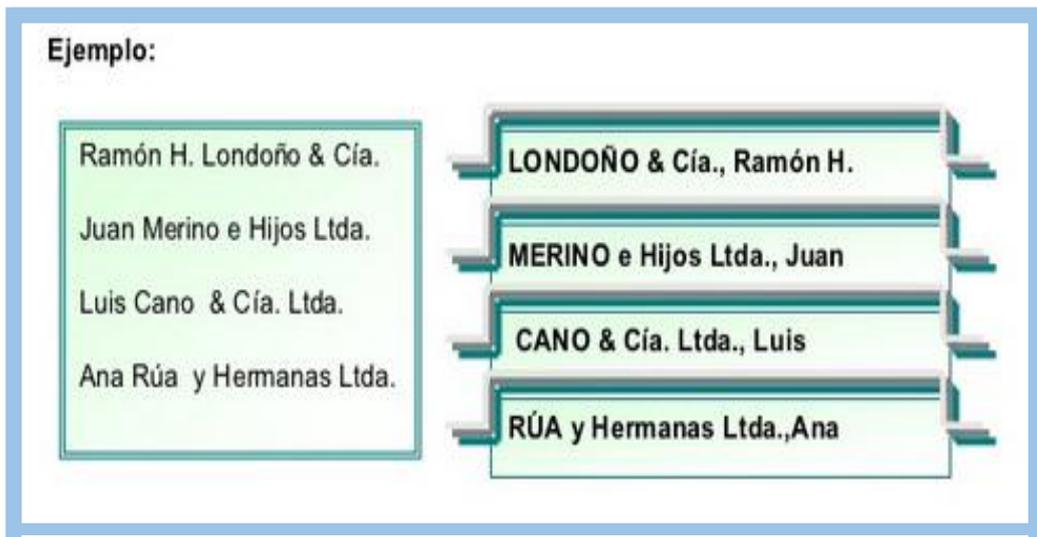
Cuando el nombre de una empresa existen números, deben tratarse como si estuvieran escritos en letras. Sin embargo, cuando en el nombre de una razón social existe un número que es consecutivo, como es el caso de notarías, juzgados, almacenes en cadena, entre otros, éste conserva el orden y la escritura numéricos.



*Figura 12 Ordenamiento de Razones Sociales Regla 3*

**Cuarta regla:**

Cuando los nombres completos de personas naturales forman parte de la razón social, se toma como unidad de orden el primer apellido.



*Figura 13 Ordenamiento de Razones Sociales Regla 4*

#### **4.6.4 Taller No. 4 Archivo Físico y Digital**

##### **Archivo Físico**

Son Archivos los conjuntos orgánicos de documentos o la reunión de varios de ellos. Reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas en el ejercicio de sus actividades a servicio de su utilización para la gestión administrativa.

##### **Los archivos electrónicos**

Para Gestión Documental optimizan el registro, almacenamiento y recuperación de esta información basada en documentos con múltiples contenidos y de origen diferente, a la vez que establecen mecanismos de control de acceso, distribución y destrucción de documentación obsoleta.

##### **El Archivo electrónico permite:**

Optimizar los recursos: Comparten la información en la empresa sin necesidad de mantener archivos duplicados y evitando la generación de copias innecesarias.

Incrementar la productividad: Agilita el acceso a la información, lo que permite hacer más rápido el trabajo diario sin problemas de localización o extravío de documentos.

Aumentar la eficacia: Al relacionar las transacciones que se producen con los documentos que las soportan, se dispone de la información completa para la toma de decisiones.

##### **Ventajas y desventajas del Archivo Electrónico y del Archivo físico**

###### **Archivo físico**

###### **Ventajas**

- Gestión y control efectivo, rapidez de una forma sencilla.

- La organización tiene acceso instantáneo a toda la documentación necesaria para su actividad de negocio.
- También facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente.
- Fácil Ubicación
- 

### **Desventajas**

- Es necesario elaborar índices y disponer de grandes cuidados y lugares de almacenaje.
- Es necesario depurar los archivos frecuentemente lo que genera pérdida de tiempo.
- Desgaste y riesgo de dañar o perder los documentos por la manipulación.
- Retraso en firmas y autorizaciones.
- Se traspapelan los documentos

### **Archivo electrónico**

#### **Ventajas**

- Permite un rápido y fácil acceso a la información
- Reduce costos de operación incrementa la productividad.
- Agilita y hace más eficiente el servicio al cliente
- Favorece la conservación de documentos originales evitando su deterioro o extravío.
- Elimina el extravío de documentos.
- Resguarda la información en múltiples formatos electrónicos
- Firmas digitales.
- Mejora los tiempos de acceso para la búsqueda de documentos mediante búsqueda entre los archivos.
- Permite almacenar todo tipo de documentos (tamaño, formato, color, etc.).

- Optimiza el espacio físico convirtiendo pilas de papel en un simple CD-ROM o almacenado en una máquina.

### **Desventajas**

- Complejidad del documento electrónico
- Control fiabilidad y autenticidad
- La tecnología digital de imágenes es cambiante
- Costos en la adquisición de lectores
- Es necesario depurar los archivos con frecuencia

### **Muebles de Archivo**

#### **Muebles**

Son muebles metálicos o de madera especialmente diseñados para organización de archivos.

**Archivadores horizontales:** Requieren carpetas colgantes con pestañas horizontales.

**Archivador de gavetas:** Tiene de dos a cuatro gavetas.

#### **Características:**

- Las gavetas se deslizan con facilidad, permitiendo visualizar el contenido.
- Debido al desplazamiento de la gaveta hacia fuera del mueble, se requiere espacio adicional para su manejo.
- Cada gaveta tiene en su inferior una canastilla de varillas llamada soporte o porta carpetas, en la cual se cuelgan las carpetas.



*Figura 14 Archivador horizontal 1*

**Archivadores verticales:** Son almacenados en carpetas individuales, colgados de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.



*Figura 15 Archivador vertical*

**Archivo lateral:** Los documentos se archivan uno al lado de otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas donde se colocan permanentemente.



*Figura 16 Archivador lateral*

## **Conservación y preservación del archivo**

El término conservación, en el ámbito de los archivos y bibliotecas, hace referencia a todas aquellas medidas destinadas a proteger adecuadamente los documentos, con el fin de prolongar su utilización en condiciones óptimas durante el mayor tiempo posible.

Existen dos disciplinas de la Conservación. La anglosajona, que a su vez se divide en otras dos disciplinas, la denominada Preservación, que determina las medidas preventivas de permanencia y durabilidad de los documentos, y la Conservación, que determina las medidas a tomar para la restauración de los documentos deteriorados. Y la latina, en la que se contempla una única disciplina llamada Conservación, de la que forman parte la Preservación y la Restauración.

#### 4.6.5 Taller N° 5 Ejercicios de aplicación

1.- Ordenar los siguientes nombres colocando: primer apellido, segundo apellido y nombre luego ordénelos alfabéticamente.

María Parraga Vidal	<u>Parraga Vidal, María</u>
Iván medina Carrillo	_____
Enrique Vélez Lino	_____
Liliana Cabezas Marcillo	_____
José Luis Idrovo Aroca	_____
Pedro Mora Pesantes	_____
Modesto Arias Amores	_____
Raquel García Mendoza	_____
Víctor García Rodríguez	_____
Nuria Polo Medina	_____
Lucía Ponce García	_____
Mario Delgado López	_____

2.- ordene los siguientes nombres colocando primer apellido, segundo apellido y nombre. Luego ordenarlos alfabéticamente. Recordar: Los apellidos compuestos separados por un guion, se toman como una sola palabra.

Carmen Martínez-Laso Díaz	<u>Martínez-Laso Díaz, Carmen</u>
Laura Armijos Solís	_____
Sandra Sánchez Cruz	_____
Luis Sánchez Rendón	_____
Lorena Hidalgo Montenegro	_____
Adela Camacho Vélez	_____
Arturo Villegas-Ortiz Jiménez	_____
Mariano Martínez Gallegos	_____
Elvira Sánchez-Pardo Ulloa	_____

**3.- Ordenar los siguientes nombres en orden alfabético.**

**Tome en consideración:** si la partícula está en el segundo apellido esa partícula pasa al final del segundo apellido. Por ejemplo:

Ana Fernández de la Hoz                      Se ordena    Fernández hoz (de la), Ana

Margarita Flor del Campo                      \_\_\_\_\_

Azucena Camacho del Álamo                      \_\_\_\_\_

Claudia De la Rosa Márquez                      \_\_\_\_\_

Manuel Moral de Cabrera                      \_\_\_\_\_

Fermín Sánchez del Fresno                      \_\_\_\_\_

**4.- Enumerar el siguiente grupo de documentos por fechas del más antiguo al más reciente:**

21 de noviembre de 1987                      \_\_\_\_\_

31 de enero de 1995                      \_\_\_\_\_

03 de agosto de 2010                      \_\_\_\_\_

27 de marzo de 1994                      \_\_\_\_\_

15 de abril de 1992                      \_\_\_\_\_

24 de enero de 1993                      \_\_\_\_\_

5 de julio de 1978                      \_\_\_\_\_

6.- En la siguiente tabla debes colocar una X en el tipo de archivo más adecuado teniendo en cuenta el lugar de emplazamiento y la frecuencia de utilización. Fíjate en el ejemplo resuelto.

	Activo	Semi-activo	Inactivo
Documentación recién llegada a la oficina. (facturas recibidas)	X		
Documentos que casi no se consultan.(facturas recibidas del primer trimestre)			
Documentación que consultan varios departamentos continuamente			
Documentos que se guardan como parte de la historia de la organización			
Expedientes de alumnos de hace 50 años			
Declaraciones de la renta de años anteriores			
Copias de las nóminas de los trabajadores, correspondientes a este año.			
Informes de los pacientes nuevos de cirugía del hospital			

#### **4.7 Impacto/Producto/Beneficio obtenido**

El taller sobre organización de documentos y técnicas de archivo fue muy bien aceptado por el personal docente, directivos y padres de familia lo mismo que se mostraron entusiasmados y optimistas al saber que adquirieron y reforzaron sus conocimientos acerca de técnicas y organización de archivo, lo que se vio en la práctica realizada al final del taller.

Además la aplicación de esta propuesta motivo al personal que labora en el área administrativa a tener una mejor predisposición para atender al usuario interno y externo.

Al ser factible esta propuesta, permitió además la integración de equipos de trabajos para alcanzar las metas propuestas al siguiente año lectivo.

## 4.8 Validación de la Propuesta

### VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio de la presente, **SEBASTIAN ANTONIO UMPIERREZ DE REGUERO** con cédula de identidad, 0917278388, Magister en Ciencias Políticas, mención Relaciones Internacionales, certifico haber revisado la propuesta: **TALLER SOBRE ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y TÉCNICAS DE ARCHIVO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL MIXTA VÍCTOR EMILIO ESTRADA N. 499**. Realizada en el proyecto: **LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN EFICIENTE AL USUARIO EN LA SECRETARIA GENERAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL MIXTA VÍCTOR EMILIO ESTRADA N. 499 PERIODO LECTIVO 2015-2016, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Es todo lo que puedo certificar en cuanto a la verdad.

Atentamente,

Sebastián Antonio Umpierrez  
DOCENTE - INVESTIGADOR  
UNIVERSIDAD CASA GRANDE

## VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio de la presente, **INGRID CRISTINA RIOS RIVERA** con cédula de identidad , 0924752355 Licenciada en Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, certifico haber revisado la propuesta: **TALLER SOBRE ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y TÉCNICAS DE ARCHIVO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL MIXTA VÍCTOR EMILIO ESTRADA N. 499**. Realizada en el proyecto: **LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN EFICIENTE AL USUARIO EN LA SECRETARIA GENERAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL MIXTA VÍCTOR EMILIO ESTRADA N. 499 PERIODO LECTIVO 2015-2016, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Es todo lo que puedo certificar en cuanto a la verdad.

Atentamente,

  
Ingrid Rios Rivera

**DOCENTE - INVESTIGADOR  
UNIVERSIDAD CASA GRANDE**



## VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio de la presente, **MARCELA FRUGONE JARAMILLO** con cédula de identidad, 0908358286, Magister en Educación Superior con Mención en Temas Contemporáneos en Docencia Superior, certifico haber revisado la propuesta: **ELABORACIÓN DE UN TALLER ACERCA DE TÉCNICAS DE ARCHIVO DIRIGIDO A LA PARTE ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL MIXTA VÍCTOR EMILIO ESTRADA N. 499**. Realizada en el proyecto: **LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN EFICIENTE AL USUARIO EN LA SECRETARIA GENERAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL MIXTA VÍCTOR EMILIO ESTRADA N. 499 PERIODO LECTIVO 2015-2016, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Es todo lo que puedo certificar en cuanto a la verdad.

Atentamente,

  
  
**Marcela Frugone Jaramillo**  
**DOCENTE INVESTIGADORA**  
**UNIVERSIDAD CASA GRANDE**

## **CONCLUSIONES**

1. La presente investigación arrojó como resultado, que efectivamente el personal administrativo de la Unidad Educativa requería de una capacitación para fortalecer y adquirir conocimientos sobre técnicas de archivo y organización de documentos, ya que estaba afectando al desenvolvimiento de sus labores.
2. Las docentes reaccionaron positivamente cuando aplicaron las técnicas y organización de documentos en sus archivos. Pues era la primera vez que recibían una capacitación sobre este tema.
3. El personal de la escuela conoció que una buena organización y archivo de documentos es indispensable para que la atención al usuario sea oportuna y efectiva.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.-Que las autoridades de la Institución capaciten de forma periódica al personal administrativo sobre organización y técnicas de archivo, para solucionar progresivamente las falencias detectadas.
- 2.- Que las autoridades mejoren el espacio físico para la atención al usuario tanto interno como externo.
- 3.-Que estos talleres puedan servir de referencia para otras escuelas que tengan parecida la problemáticas.

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Correa, F. (2009). *Administración*. Chile: Editorial El CID Editor.
- Cortés, V. (2009). *Manual de Archivos Municipales*. Madrid: ANABAD
- Cruz, M. & Ramón, J. (2014) *Archivista: Gestión de documentos y administración de archivos*. España: Editorial Larousse-Aianza
- Cruz, M. & Ramón, J. (2014) *Archivista: Gestión de documentos y administración de archivos*. España: Editorial Larousse-Aianza
- Cruz, J. (2009). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Luna, C. (2014). *Proceso administrativo*. España: Editorial Larousse
- Lerner, J. (2011). *Introducción a la administración y organización de empresas*. México: Editorial MC Graw-Hill Interamericana
- *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. (2012). Quito: Editorial de la corporación de estudios y publicaciones.
- *Ley Orgánica de Educación Intercultural*. (2012). Quito: Editorial de la corporación de estudios y publicaciones
- García, M. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Editorial-ICE.
- Garcia, M. (2011). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor*. México: Editorial IC.
- Niño, Víctor. (2011). *Metodología de la Investigación*: Bogotá. Ediciones de la U.

- Peralta, S. (2009). *Estrategia de Servicio al cliente*. Chile: Editorial El CID Editor.
- Rufeil, Z. (2009). *Manual de Teoría Archivista y Glosario* – Primera edición-
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC
- Sanchez, M. (2014). *Administración 1*. México- Editorial Patria
- Tanodi, A. (2010). *Manual de archivología: teorías y principios-Primera*. Argentina: Editorial Brujas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ELECTRÓNICAS

- Echeverría, C (2011). *Organización de documentos*. Recuperado de <http://actividadesinstructorayolandasena.blogspot.com/2011/04/actividad-3-unidad-de-correspondencia.html>
- Monsalve, Y. (2014). *Sistema de ordenación alfabética*. Recuperado de <http://archivoyendydaniela.blogspot.com/2014/08/sistema-de-ordenacion-alfabeticos.html>
- Valiente, J. (2010). **Archivística, Manejo y organización de archivos (Manual de archivero)**. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/organizacion-documentos-descripcion-seleccion-documental>
- Valdez, J. (2012). *Gestión de archivos: Actividades de gestión administrativo*. México: Editorial IC.

# **ANEXOS**



## ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL VÍCTOR EMILIO ESTRADA N.499

**Objetivo:** Recoger información con respecto al tema: La organización de documentos físicos y su incidencia en la atención eficiente al usuario en la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada N 499 en la Ciudad de Guayaquil.

### **Instrucciones Generales:**

Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.

- Lea cuidadosamente las preguntas y encierre con un círculo la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

1.- ¿Con qué frecuencia usted acude a la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?

- a) Diariamente
- b) Semanalmente
- c) Mensualmente
- d) Sólo cuando hay reuniones

2.- ¿La atención que usted recibe como usuario dentro de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada es?

- a) Excelente
- b) Muy Buena
- c) Buena
- d) Regular

3.- En términos generales ¿Cómo evaluaría el nivel de capacitación del personal administrativo en la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Malo

4.- ¿Qué calificativo puede darle al personal que labora en la Secretaría General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?

- a) Amable
- b) Arrogante
- c) Eficiente
- d) Ineficiente

5.- ¿La Imagen Externa de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada es?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Mala

6.- ¿De qué forma se enteró usted de la existencia de Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?

- a) Referencia de Familiares
- b) Referencia de Amigos
- c) Radio
- d) Prensa

7.- ¿Considera usted que los procesos administrativos alcanzan la eficiencia de la atención al cliente?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

8.- ¿Considera usted que los trámites administrativos que se realizan en la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada son eficientes?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

9.- ¿Cuándo se acerca a la Unidad Educativa le proporcionan toda la información que usted necesita?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

10.- ¿Se siente satisfecho del servicio que recibe en la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

Gracias por su colaboración



## ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL VÍCTOR EMILIO ESTRADA N.499

### Objetivo:

Conocer las causas del desconocimiento sobre la organización y técnicas de archivo que influye en la atención eficiente en la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada de la Ciudad de Guayaquil.

### Instrucciones Generales:

Por favor, sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.

- Lea cuidadosamente las preguntas y encierre con un círculo la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

1.- ¿Considera usted que tiene dificultad en la búsqueda de documentos físicos en la Secretaría General de la Unidad Educativa?

Siempre

A veces

Nunca

2.- ¿Cree usted que gestiona con facilidad los trámites administrativos que realizan los padres de familia de la Unidad Educativa?

Siempre

A veces

Nunca

3.- ¿Lleva algún control sobre los documentos que ingresan y salen de la Secretaría General de una Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada?

Siempre

A veces

Nunca

4.- ¿Tiene conocimientos sobre el manejo de técnicas de archivo?

Si

No

5.- ¿Con qué frecuencia realizan trámites los padres de familia en la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

6.- ¿Encuentra con rapidez los documentos solicitados por los padres de familias en la Secretaría General de la Unidad Educativa?

Siempre

A veces

Nunca

7.- ¿Piensa usted que maneja con facilidad los archivos de la Secretaría General de la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada?

Siempre

A veces

Nunca

8.- ¿Piensa usted que con capacitación sobre técnicas y organización de archivo le ayudará a desenvolverse mejor en su trabajo?

Si

No

9.- ¿Cree usted que mejoraría la atención al cliente con la aplicación de técnicas y organización de documentos físicos en la Secretaría General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?

Si

No

10.- Cree usted que mejoraría la el ambiente de trabajo con la aplicación de técnicas y organización de documentos físicos en la Secretaría General de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?

Si

No

Gracias por su colaboración



## ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL VÍCTOR EMILIO ESTRADA N.499

**Objetivo:** Recoger información con respecto al tema: La organización de documentos físicos y su incidencia en la atención eficiente al usuario en la Unidad Educativa Víctor Emilio Estrada N 499 en la Ciudad de Guayaquil.

### **Instrucciones Generales:**

Por favor sírvase responder de forma honesta y real las siguientes interrogantes, de su colaboración dependerá el éxito de la investigación.

- Lea cuidadosamente las preguntas y encierre con un círculo la respuesta que crea pertinente.
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

1.- ¿Cómo calificaría la atención a padres de familia de la Unidad Educativa Fiscal Mixta Víctor Emilio Estrada?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

2.- ¿Cree usted que la Institución proporciona la información requerida por parte del padre de familia?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Rara vez
- d) Nunca

3. La Secretaria de la Institución le facilita los documentos solicitados (actas, notas de calificaciones, certificaciones, registros de asistencia, etc.) de manera:

- a) Rápida
- b) Lenta
- c) Tardía

4.- ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones para desempeñar con eficacia su trabajo?

- d) Siempre
- e) Casi siempre
- f) Rara vez
- g) Nunca

5.- La Secretaria de la Institución lleva un control y registro de la cátedra que imparte en forma:

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Mensual

6.- ¿Cree usted que una buena organización facilita la gestión administrativa?

- a) Si
- b) No

Porque: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7.- ¿Piensa usted que la Secretaria de la Institución tiene el área adecuada para atender los requerimientos de los padres de familia?

- a) Si

b) No

8.- ¿Cree usted que con una capacitación al personal administrativo ayudaría a mejorar la atención a los padres de familia y el control de los archivos académicos?

a) Mucho

b) Poco

c) Nada

Gracias por su colaboración

## FOTOGRAFÍAS



