



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del título de:**

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SECRETARIAL Y SU  
INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL USUARIO EN LA  
SECRETARÍA DE LA UNIDAD EDUCATIVA BAÑOS, DE LA  
CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA, EN EL PERÍODO 2016.”**

**AUTORA:**

**YOLANDA PATRICIA CHANGO MANOBANDA**

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICADO DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación ha sido desarrollado por la Sra. Yolanda Patricia Chango Manobanda, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Jorge Eduardo Herrera Cabezas

**DIRECTOR**

---

Ing. Edwin Olmedo Valle Guerrero

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Yolanda Patricia Chango Manobanda, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 25 de julio de 2016

Yolanda Patricia Chango Manobanda.

1600612517

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación representa la culminación de una etapa más en mi vida, dedico a mi esposo Santiago y hermanos, quienes constituyen la razón de mi existencia y la fuerza para alcanzar las metas propuestas.

A mi abnegada madre Yolanda por ser testimonio de amor y perseverancia, y a mi familia, por todo cuanto han hecho por mí, por el cariño y comprensión que día a día me han brindado, con un solo objetivo, el de verme convertido en una profesional de bien.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su infinita misericordia al darme la existencia como prueba de su amor, a la gloriosa Politécnica del Chimborazo como templo del saber, a cada uno de mis maestros quienes a través de sus conocimientos supieron depositar en mi mente, alma y amor al estudio, complementando mi integración personal y profesional.

De manera especial mi agradecimiento a mis abnegados maestros Ing. Jorge Herrera director de tesis e Ing. Edwin Valle miembro del tribunal, quienes, con sus conocimientos, experiencias y paciencia, supieron guiarme en el desarrollo y culminación del presente trabajo investigativo, pero sobre todo por constituirse en mis verdaderos ejemplos de perseverancia y lucha constante.

# ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificado del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo.....	xii
Summary.....	xiii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del problema.....	3
1.1.2. Delimitación del problema.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	8
2.1.2. Visión.....	9
2.1.3. Misión.....	10
2.1.4. Valores y Principios.....	10
2.1.5. Filosofía Educativa.....	10
2.1.6. Ubicación de la Institución.....	11
2.1.7. Organigrama estructural.....	12
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
2.2.1. Introducción.....	13

2.2.2.	Gestión administrativa secretarial.....	13
2.2.3.	Importancia de la gestión administrativa.....	16
2.2.4.	Manejo de archivos.....	20
2.2.5.	Clasificación de Archivos.....	24
2.2.6.	Archivo Computarizado.....	25
2.2.7.	Nuevo Sistema de Archivos.....	26
2.2.8.	Creación de un sistema de archivo.....	27
2.2.9.	Relaciones Públicas y Humanas.....	27
2.2.10.	Modelos de satisfacción del usuario o cliente.....	32
2.2.11.	Tipos de cliente.....	34
2.2.12.	Comunicación Organizacional.....	35
2.2.13.	TIC s.....	40
2.2.13.1	Importancia de las TICs.....	41
2.2.13.2	Beneficios de las TICs.....	42
2.2.13.3	Ventajas.....	42
2.2.13.4	Desventajas.....	43
2.2.14	MARCO CONCEPTUAL.....	44
2.3	IDEA A DEFENDER.....	45
2.4	VARIABLES.....	45
2.4.1.	Variable independiente.....	45
2.4.2.	Variable dependiente.....	45
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		46
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.2.1	Investigación de campo.....	46
3.2.2.	Investigación bibliográfica - documental.....	46
3.2.3	Investigación Descriptiva.....	46
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.3.1	Población o universo.....	47
3.3.2	Muestra.....	47
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	48
3.4.1.	Métodos.....	48
3.4.2.	Técnicas e instrumentos.....	49
3.5.	RESULTADOS.....	50

3.5.1.	Análisis de Resultados .....	50
3.5.2.	Resultados de la encuesta dirigida para los usuarios de la Unidad Educativa Baños. ....	50
3.5.3.	Resultados de las encuesta dirigida para los asistentes administrativos de la Unidad Educativa Baños.....	64
3.6.	IDEA A DEFENDER .....	71
CAPÍTULO IV: LA PROPUESTA .....		72
4.1.	TÍTULO .....	72
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	72
4.2.1.	Antecedente de la Propuesta .....	72
4.2.2.	Justificación .....	73
4.2.3.	Objetivo general de la propuesta .....	73
4.2.4.	Objetivos específicos .....	73
4.2.5	Fundamentación.....	73
4.2.6	Fundamentación social .....	74
4.2.7	Fundamentación filosófica.....	74
4.3	FACTIBILIDAD .....	75
4.3.1	Factibilidad operativa .....	75
4.3.2	Retos .....	78
4.3.3	Beneficiarios .....	78
4.3.4	Plan de acción .....	79
CONCLUSIONES .....		81
RECOMENDACIONES.....		82
BIBLIOGRAFÍA .....		83
ANEXOS .....		86



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:	Realizar la labor correctamente.....	51
Tabla N° 2:	Ayuda a usuarios .....	52
Tabla N° 3:	El trato del personal .....	53
Tabla N° 4:	Respuesta a sus requerimientos.....	54
Tabla N° 5:	En tema de seguridad encuentra bien informada .....	55
Tabla N° 6:	Personal adecuado .....	56
Tabla N° 7:	Atención al usuario .....	57
Tabla N° 8:	Se informa de una manera clara y comprensible.....	58
Tabla N° 9:	Buzón de quejas y sugerencias.....	59
Tabla N° 10:	Insumos para el trabajo .....	60
Tabla N° 11:	Dispone de tecnología .....	61
Tabla N° 12:	Comunicación .....	62
Tabla N° 13:	Solución necesidades de los usuarios.....	63
Tabla N° 14:	Estímulo al desempeño .....	64
Tabla N° 15:	Información de los archivos .....	65
Tabla N° 16:	Información solicitada por los usuarios .....	66
Tabla N° 17:	La capacitación del personal de secretaría .....	67
Tabla N° 18:	La atención al usuario es importante.....	68
Tabla N° 19:	Registro de reclamos .....	69
Tabla N° 20:	Digitalización la información.....	70
Tabla N° 21:	Plan de Acción .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1:	Realizar labor correctamente .....	51
Gráfico N° 2:	Ayuda a usuarios .....	52
Gráfico N° 3:	El trato del personal.....	53
Gráfico N° 4:	Respuesta a sus requerimientos .....	54
Gráfico N° 5:	En tema de seguridad encuentra bien informada.....	55
Gráfico N° 6:	Personal adecuado .....	56
Gráfico N° 7:	Atención al usuario.....	57
Gráfico N° 8:	Se informa de una manera clara y comprensible.....	58
Gráfico N° 9	Buzón de quejas y sugerencias .....	59
Gráfico N° 10:	Insumos para el trabajo.....	60
Gráfico N° 11:	Dispone de tecnología .....	61
Gráfico N° 12:	Comunicación.....	62
Gráfico N° 13:	Solución necesidades de los usuarios .....	63
Gráfico N° 14:	Estímulo al desempeño.....	64
Gráfico N° 15:	Información de los archivos .....	65
Gráfico N° 16:	Información solicitada por los usuarios.....	66
Gráfico N° 17:	La capacitación del personal de secretaría .....	67
Gráfico N° 18:	La atención al usuario es importante .....	68
Gráfico N° 19:	Registro de reclamos .....	69
Gráfico N° 20:	Digitalización la información .....	70

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos N° 1	Encuesta dirigida a los usuarios.....	87
Anexos N° 2	Encuesta dirigida a los asistentes administrativos .....	90
Anexos N° 3	Preguntas para entrevistar al rector de la Institución .....	92
Anexos N° 4	Unidad Educativa Baños.....	94
Anexos N° 5	Carta de auspicio de la Unidad Educativa Baños. ....	95
Anexos N° 6:	Ruc de la Institución .....	96
Anexos N° 7:	Fotografía entrevista al señor rector la Institución .....	97
Anexos N° 8:	Fotografía encuesta realizada a los usuarios de la Institución .....	98
Anexos N° 9:	Fotografía encuesta realizado a los asistentes administrativos de la institución.....	99
Anexos N° 10:	Desarrollo del trabajo investigativo.....	101

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación se encuentra enfocado en la “Gestión administrativa secretarial y su incidencia en el servicio al usuario en la secretaría de la Unidad Educativa Baños, de la ciudad de Baños de Agua Santa.”

El objetivo fundamental es definir estrategias que permitan a los asistentes administrativos interactuar en el manejo de servicio al usuario y correcta gestión secretarial, esto mediante la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.

En el presente trabajo se utilizó la investigación de campo con el propósito de recopilar información que permita obtener datos reales por medio de las encuestas aplicadas a los usuarios, asistentes administrativos y la entrevista al rector de la institución, logrando conocer las falencias y necesidades de cambios para un mejor desarrollo institucional.

La propuesta está orientada al diseño de estrategias para la actividad secretarial, para mejorar el servicio al usuario en la Unidad Educativa, esto a través de actualización de conocimientos de su personal, donde la ejecución de talleres, cursos, seminarios y capacitación sobre atención al usuario, manejo de herramientas tecnológicas, manejo de archivos y relaciones humanas, fomentará el desarrollo de la imagen institucional.

Obteniendo en la investigación resultados favorables, esto debido a la predisposición de autoridades y usuarios que vieron objetiva la aplicación de este trabajo investigativo.

**Palabras claves:** Gestión Administrativa, Secretaria, Servicio, Usuario.

Ing. Jorge Eduardo Herrera Cabezas

**DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN**

## SUMMARY

The present research is focused on the “Administrative and Secretarial Management and its incidence on the customer service in the secretarial of the Educational Unit Baños, of the city of Baños de Agua Santa.”

The main objective is to define strategies that allow the administrative assistants interact in management of service to the user and correct secretarial management, this is through the use of information and communication technologies.

In this work was used the field research with the purpose of collecting information that allow it to obtain real data through surveys applied to users, administrative assistants and the interview with the principal of the institution, achieving know the shortcomings and needs for change for a better institutional development.

The proposal is oriented at designing strategies for the secretarial activity, to improve the service to the user in the Educational Unit, this is through updating knowledge of its staff, where the implementation of workshops, courses, seminars and training on attention to user, management of technological tools, file management and human relations, will promote the development of the Institutional image.

Getting in this research favorable results, this is due to the willingness of authorities and users who viewed objectively the application of this research work.

**Key words:** Administrative management, Secretary, Service, User.

## INTRODUCCIÓN

Baños de Agua Santa desde sus inicios y según su historia ha sido destino escogido como espacio de relax y descanso; Montalvo, Juan León Mera, Rafael Vieira entre otros ilustres maestros de las letras, hicieron de este lugar su cuna de inspiración, plasmando para la posteridad majestuosos escritos de gran interés para la humanidad.

La ciudad de Baños de Agua Santa cuenta con notables instituciones educativas que han sabido prestar sus servicios y brindar los conocimientos académicos a la niñez y juventud de la localidad y sus alrededores, constituyéndose la Unidad Educativa Baños una de las principales alternativas por su gran labor desplegada durante sus años de existencia.

Existe deficiente comunicación entre las autoridades y los asistentes administrativos. Las autoridades no dan facilidades para la capacitación de los asistentes administrativos, limitando la posibilidad de realizar cambios de actitud que eleven la gestión administrativa secretarial.

El mundo tecnológico moderno y los requerimientos de los diferentes públicos existentes en la actualidad, nos exige estar a la vanguardia para poder ofrecer un buen servicio y más aún al tratarse de temas de educación que son las bases para el progreso de la familia, la sociedad.

La presente investigación consta de cuatro capítulos que se detalla a continuación:

En el capítulo I, se define el problema, el tema investigativo, el planteamiento del problema, la formulación del problema, la delimitación del problema, la justificación el objetivo general y los objetivos específicos.

En el capítulo II, encontramos la fundamentación teórica que sirve para sustentar el trabajo investigativo, asimismo tenemos el antecedente investigativo, el marco teórico, y la idea a defender.

En el capítulo III, tenemos el marco metodológico, conformado por la modalidad de la investigación, métodos, técnicas e instrumentos, la población, la muestra, el análisis e interpretación de resultados, y la idea a defender.

En el capítulo IV, se define el marco propositivo, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, fundamentación social, fundamentación filosófica, factibilidad operativa, beneficiarios, plan de acción conclusiones y recomendaciones, anexos documentos referentes al trabajo realizado.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Unidad Educativa Baños a pesar de ser una institución educativa de gran reputación en la ciudad y ser templo de recepción de miles de estudiantes ha sufrido la incrementación de documentos permitiendo el no correcto desarrollo de sus actividades, y por desconocimiento de las funciones específicas del personal de secretaría no se coordina, ni planifica las tareas y tampoco se comparten responsabilidades, así como también no existe una buena organización, evidenciado falencias en el sector administrativo provocando mal servicio, por la lentitud en la realización y despacho de documentos, quejas de los usuarios y más. Por ello es necesario realizar un estudio sobre estrategias actuales de la gestión administrativa secretarial, donde su manejo adecuado influya en la aceptación del usuario y sobre todo en el desarrollo de la imagen corporativa.

De esta manera se identifica la necesidad de solucionar estas dificultades con procedimientos básicos que permitan viabilizar el trabajo. La relevancia de este tema, se enfoca hacia un método a gran escala para una completa utilización del potencial humano, en el cual el entrenamiento y la actualización de conocimientos tecnológicos, desempeñan un papel principal, la importancia de tal entrenamiento está en la creación del trabajo en equipo y en el mejoramiento de las relaciones entre los grupos más que el entrenamiento individual, esto con seguridad permitirá obtener los resultados deseados, tareas más organizadas, eficiencia en el servicio a usuarios satisfechos y por supuesto el desarrollo de la marca “Unidad Educativa Baños” como un potencial en el ámbito educacional.

### **1.1.1. Formulación del problema**

¿Cómo incide la gestión administrativa secretarial de la Unidad Educativa Baños, en el servicio al usuario en el período 2016.?



### **1.1.2. Delimitación del problema**

La presente investigación se desarrolló en la Unidad Educativa Baños, en el Área de secretaría, en el año 2016; que se encuentra ubicado en la vía al salado en la ciudad de Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua.

En los siguientes parámetros se delimita el proyecto de investigación:

**Objeto de Estudio:** “Unidad Educativa Baños.”

**Campo de Acción:** Gestión Administrativa secretarial.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación que se ha planteado tiene como finalidad primordial mejorar el proceso de servicio en la Unidad Educativa Baños, destacando la eficiencia en la asistencia al usuario.

Cabe señalar que la secretaria es la base fundamental de una empresa, por tal razón tiene la obligación de ir avanzando acorde con las exigencias del mundo actual, por lo que es ineludible capacitarse y actualizar sus conocimientos de acuerdo con la profesión que tiene y en su campo de acción, necesarios para el buen desempeño en la actividad secretarial.

Se crea una expectativa para el mejoramiento de las falencias existentes en esta actividad, por cuanto ayudará para el desarrollo institucional, al personal docente y a los estudiantes como beneficiarios directos y cotidianos, a la vez a los padres de familia como beneficiarios indirectos.

Esta investigación se la considera de impacto, porque revaloriza la importancia de la función secretarial en el contexto de la organización, además mediante la aplicación de procedimientos adecuados en el servicio al usuario posibilitarán un desempeño con mayor profesionalismo y se cumplirá con las funciones encomendadas para llegar a cumplir las metas propuestas por la institución.

El presente trabajo investigativo se obtuvo información relevante sobre la situación actual de la Gestión Administrativa Secretarial en la Unidad Educativa Baños, sirviendo como un aporte positivo que contribuirá al desarrollo de la institución.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Investigar estrategias de gestión administrativa secretarial para mejorar el servicio al usuario en la Unidad Educativa Baños para el período 2016.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Analizar de qué manera se maneja la Gestión Administrativa Secretarial de la Unidad Educativa Baños.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario cuando acuden a las instalaciones de la Institución.
- Proponer estrategias para una correcta aplicación de la Gestión Administrativa Secretarial en la Unidad Educativa Baños.
- Capacitar al personal de secretaría de la Unidad Educativa Baños, para optimizar el servicio al usuario.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Al ejecutar la actividad investigativa que nos permita conocer más sobre el tema, nos direccionamos a diferentes modelos que presentaban similitud y concordaba argumentos sobre la gestión administrativa secretarial:

Altamirano, H. & Cascante, D. (2006), en su trabajo investigativo: “La gestión administrativa para mejorar la atención efectiva y emocional en los albergues del cantón Penipe, provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua”.

Objetivos:

- Realizar un estudio de la Gestión Administrativa de los albergues del cantón Penipe, el cual permitirá el establecimiento de alternativas para mejorar la atención afectiva y emocional de los evacuados por el proceso eruptivo del volcán Tungurahua.
- Realizar un diagnóstico situacional de la Gestión Administrativa de los albergues instalados en el cantón Penipe.
- Fundamentar científicamente la Gestión Administrativa.
- Elaborar un Manual de Gestión Administrativa y proponer las autoridades su aplicación en los albergues.

Conclusiones:

- La mayoría de los evacuados determinan que o existió una planificación por parte de las autoridades y funcionarios que llegaba al albergue, además las decisiones eran divergentes, opuestas y trataban de dar soluciones imprevistas a los problemas, ocasionando confusiones.
- Comité consideran que la organización y el control no existió porque había disposiciones del Alcalde, del Comité de Operación Emergente, de la

Defensa Civil del Ministerio de Bienestar Social, que no concordaban los unos con los otros y obstaculizaron la toma de decisiones y correctivos.

- En los albergues se dieron actitudes de prepotencia, inseguridad, desconfianza, escasa afectividad, poca asistencia médica y recreacional por lo que los evacuados no desearían quedarse en sus casas, pase lo que pase.

Determina la falta de Gestión Administrativa incrementa problemas que no permiten el desarrollo de la institución provocando desequilibrio socio económicos, agravando la problemática social, por lo expuesto podemos concluir que es elemental analizar la Gestión Administrativa que nos permita plantear parámetros, la correcta utilización de la tecnología, lineamientos fundamentales que mejoren y beneficien el funcionamiento de los albergues y la atención afectiva y emocional de los damnificados y personas que hacen uso de las instituciones.

Así también podemos citar el trabajo investigativo: Castro, L. (2006) “Diagnostico de la gestión administrativa de la empresa NYC distribuciones, C.A., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto Estado Lara”.

Objetivos:

- Analizar la Gestión Administrativa de la empresa NYC DISTRIBUCIONES, C.A., en función a los procesos administrativos de planificación, organización dirección, control.
- Determinar la efectividad de los controles internos.
- Evaluar el desempeño el cumplimiento de las funciones administrativas por parte del personal.

Conclusiones:

- Con respecta a la planeación, se determinó que la empresa cuenta con un proceso de toma de decisiones centralizado por los directivos, identificando los problemas, determinando criterios y evaluando la decisión tomada, pero incluyendo las opiniones y sugerencias del personal, según el área.

- En cuanto a la organización, es evidente de la mayoría de los empleados conoce la misión, visión, objetivos, valores y el organigrama de la empresa, donde están claramente definidos los departamentos y cargos, induciendo a la buena comunicación entre áreas de trabajo y ante terceros, existen manuales de funciones actualizado y los de procedimientos están en ejecución.
- Referente a la dirección, se obtuvo resultados muy satisfactorios, ya que no se evidenciaron, problemas de comportamiento organizacional, existen equipos de trabajos satisfechos, motivados e identificados con la empresa y se cuenta con líderes que coordinan y supervisan las actividades.

En esta investigación nos indica que la gestión administrativa es indispensable para el éxito de una institución o empresa ya que permite que los empleados de la organización tengan un sentido de pertenencia con conocimientos sobre la gestión administrativa, uso de la tecnología para un mejor servicio, del mismo modo un liderazgo apropiado crea una cultura organizacional adecuada, que busca el crecimiento de la empresa o institución, generando beneficios a la imagen de la organización como también a los públicos internos y externos.

### **2.1.1. Antecedentes Históricos**

La Unidad Educativa Baños, funciona en el cantón Baños de Agua Santa de la provincia de Tungurahua, en el barrio Pititig, en la avenida el Salado, teléfono 032740-408, email: ue.banios@gmail.com.

Tiene años desde su creación, según Decreto No. 582 publicado en el Registro Oficial No. 208, el 21 de abril de 1971, se inaugura como Colegio Ciclo Básico Baños, que funcionó a partir del año lectivo 1970-1971 en administración del presidente José María Velasco Ibarra, la institución es de carácter presencial, jornada matutina, de conformidad al Art.46, de la Ley Orgánica de Educación Intercultural.

Según Resolución Ministerial No 092531 de 20 septiembre de 1982, se autoriza a partir del año lectivo 1982- 1983, el funcionamiento del primer curso del ciclo diversificado de bachillerato en Comercio y Administración especialidad Contabilidad.

El 14 de marzo de 1985 el establecimiento adopta el nombre de Colegio Técnico Baños en amparo a la resolución No. 769 emitida por el Ministerio de Educación y Cultura.

Asimismo, en amparo a Ley Orgánica de Educación Intercultural. Se duplica la oferta de primero a tercer año de bachillerato y dada la necesidad institucional y demanda de los estudiantes y madres de familia se incrementa nuevas carreras en el Bachillerato General Unificado, se autoriza el funcionamiento del Bachillerato en Ciencias a partir del año lectivo 2012-2013, suscrito por la doctora Adela Moscoso Coordinadora Zonal No 3, Ministerio de Educación.

Oferta Educativa:

El Bachillerato General Unificado en Ciencias y Bachillerato General Unificado Técnico.

- Bachillerato Técnico en Servicios con las Figuras Profesionales: Contabilidad, Administración de Sistemas,
- Bachillerato Técnico con las Figuras Profesionales: Mecanizado y Construcciones Metálicas, Automotriz, Máquinas Eléctricas, Escultura y Pintura y Cerámica.

En la actualidad debido a los grandes cambios suscitados en el Gobierno Central se emitió en el Art 108 de la Ley Orgánica de Educación en el cual toda institución educativa pública, fisco misional o particular debe tener denominación general.

El señor licenciado Gonzalo Quinga Rojas, rector de la institución, solicita el cambio de nombre mediante oficio No 0072 –R de fecha 29 de enero de 2015 del establecimiento denominado Colegio Técnico Baños por Unidad Educativa Baños.

### **2.1.2. Visión**

Ser líder en la prestación del servicio educativo, que fomenta, vivencia a la cultura de la calidad y calidez, a través de una formación basada en el amor, en concordancia con las exigencias de la normativa vigente y cimentada en sólidos principios.

### **2.1.3. Misión**

La Unidad Educativa Baños, tiene como misión educar a la juventud para formar bachilleres mediante procesos de desarrollo integral a través del crecimiento en, sabiduría, a fin de entregar a la sociedad adultos responsables e íntegros.

### **2.1.4. Valores y Principios.**

Estos principios están orientados a la construcción de la cultura institucional:

**Vocación de servicio:** Con la finalidad de apoyar al crecimiento y bienestar intelectual y emocional de la comunidad educativa.

**Integridad:** Para actuar en todo momento dentro de un compromiso institucional, con la honestidad, franqueza y la justicia, a fin de conciliar el propio bien y el bien común.

**Mejoramiento continuo:** Como base cultural enfocada a que el plantel y los procesos sean más competitivos en la satisfacción de los miembros de la comunidad.

**Innovación:** Qué permite realizar permanentes y significativos cambios organizacionales, educacionales y tecnológicos, conducentes a elevar la eficiencia.

**Trabajo en equipo:** A fin de viabilizar la cooperación colectiva en compartir conocimientos, experiencias y esfuerzos, de enriquecimiento mutuo, para la obtención de objetivos de responsabilidad común.

**Pro actividad:** Para facilitar el cambio de las realidades, proponer nuevas ideas e iniciativas y generar cambios constructivos, que permitan anticipar la consecución de resultados institucionales positivos.

### **2.1.5. Filosofía Educativa**

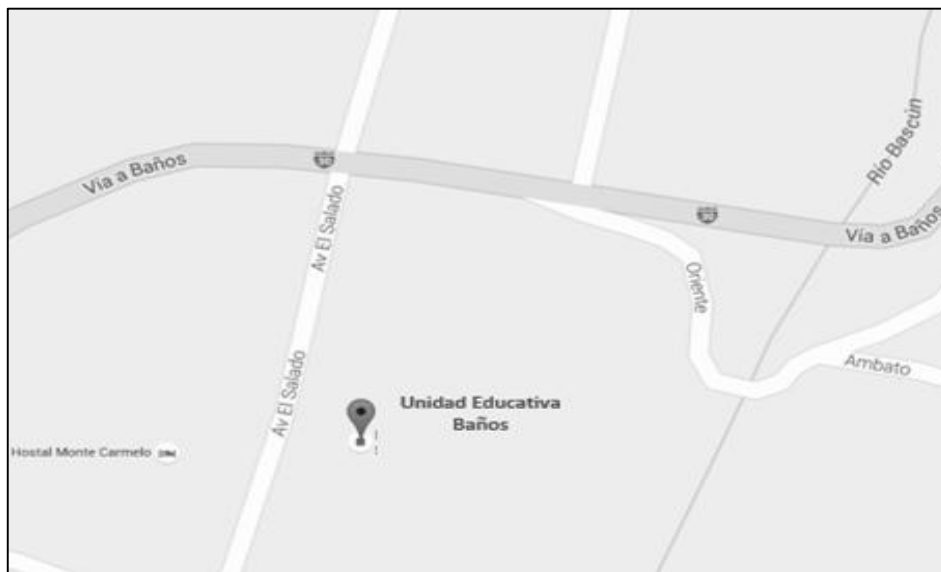
Para la Unidad Educativa Baños, la educación es un compromiso constante a su labor, que los estudiantes asuman de manera comprometida y permanente, a fin de construir el

conocimiento mediante la investigación, el estudio y la práctica; tarea en la cual los profesores son guía y diseñadores de experiencias educativas que maximizan los distintos procesos de enseñanza, aprendizaje e investigación.

La institución, con su modelo educativo, privilegia el aprendizaje activa, trabaja para fortalecer valores fundamentados de toda sociedad justa, y desarrolla en los estudiantes habilidades específicas, necesarias para el trabajo efectivo e equipo, con un diseño curricular que equilibra la educación emprendedora.

### **2.1.6. Ubicación de la Institución.**

La Unidad Educativa Baños, funciona en el cantón Baños de Agua Santa de la provincia de Tungurahua, en el barrio Pítitig, en la avenida el Salado.

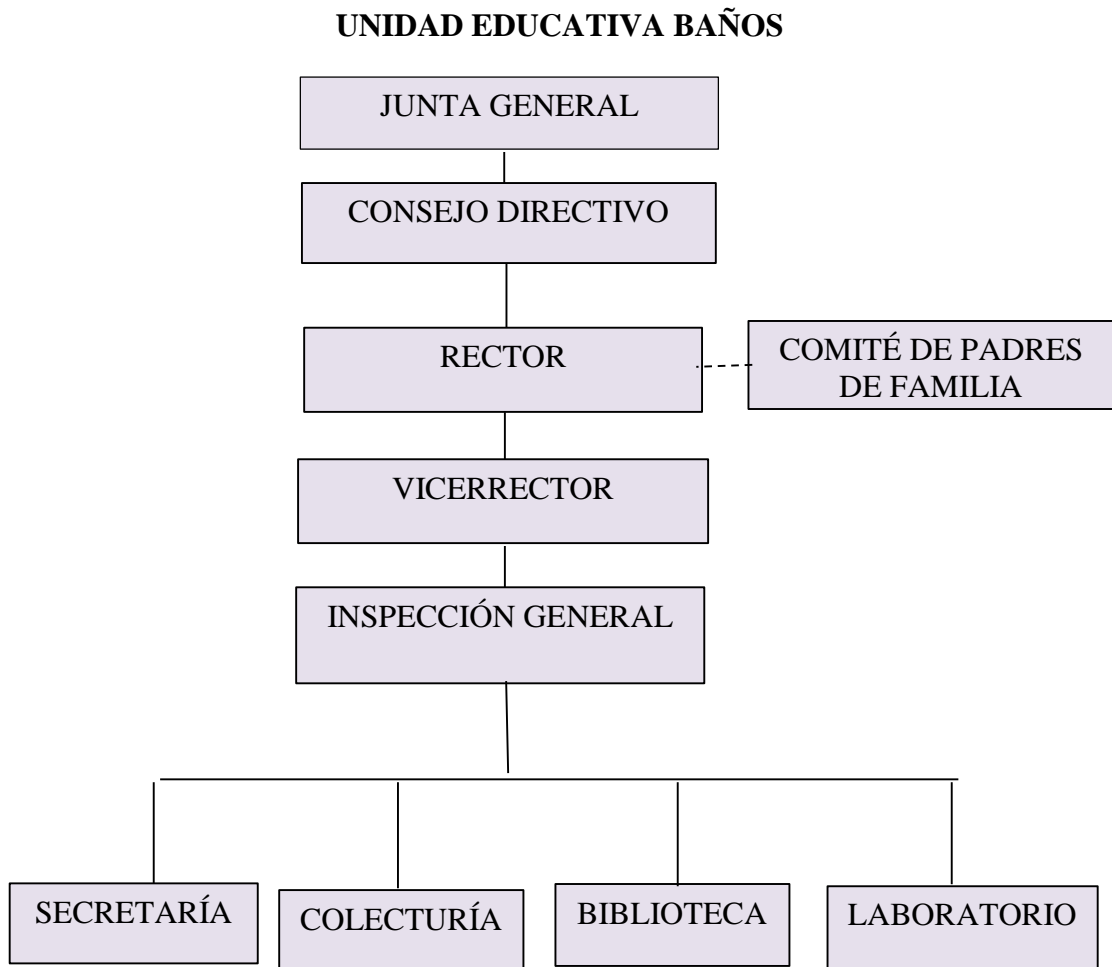


**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Unidad Educativa Baños



### 2.1.7. Organigrama estructural



**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Unidad Educativa Baños

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Introducción**

Según los autores Stoner, Freeman, Gilbert (1996), indican que: “La gestión administrativa es una de las actividades, más significativas en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento de los objetivos a través de esfuerzos coordinados de todo el personal.”

Se coincide con los autores en cuanto a que la gestión administrativa nos ayuda a diseñar y mantener un entorno en las actividades laborales con la colaboración de todos los individuos para lograr los objetivos planteados.

### **2.2.2. Gestión administrativa secretarial**

Según Munch,( 2010) :

Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. Que comprende de una serie de fases, etapas o funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente.

Es el conjunto de acciones las cuales los directivos desarrollan sus actividades a través de las fases del proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir y coordinar.

### **Proceso Administrativo secretarial**

Según Rodríguez, (2007). “El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades”.

El proceso administrativo permite a la institución llevar apropiadamente sus actividades, mediante la planificación, la organización, dirección y control son básicas y están desempeñadas por el administrador sin importar el tipo de empresa.

### **Funciones fundamentales**

Según el autor Hurtado, (2008). “Es un proceso muy particular consiste en las actividades de la planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con uso de seres humanos y otros recursos”.

### **Planeación.**

Según los autores Stoner, et al. (1996), indican que: “La planeación es definir la actuación de la organización, es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio”..

### **Actividades importantes de planeación**

- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Aclarar y determinar las tareas para lograr los objetivos.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y como también requiere definir los objetivos de la organización estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas.

## **Organización**

Según Stoner et al. (1996) “Establece las actividades y recursos que, basados en la planeación, se desarrollará por parte de los integrantes de la empresa para alcanzar los fines.”

### **Actividades importantes de Organización.**

- Subdividir el trabajo en unidades operativas: departamentos, equipos de trabajo.
- Establecer los requisitos de cada puesto
- Distribuir los recursos creando condiciones óptimas para realizar las tareas
- Señalar claramente los puestos y las jerarquías dentro de la organización.

Estas actividades están agrupadas y establecidas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los trabajadores se logre o que se alcance el objetivo planeado.

## **Ejecución**

Para llevar a cabo las actividades que resulten de los pasos de la planeación y organización es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Stoner et al. (1996).

### **Actividades importantes de la Ejecución**

- Comunicar con efectividad
- Motivar a los miembros para que hagan su mejor esfuerzo
- Revisar los esfuerzos de la ejecución de los resultados
- Recompensar con reconocimiento por un trabajo bien hecho
- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.

Entre las medidas más utilizadas por el gerente para accionar el grupo está dirigir, instruir, ayudar a los miembros a mejorar mediante su propia creatividad y la compensación a esto se lo conoce como ejecución

## **Control**

Según los autores Stoner et al. (1996) aluden que “Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado.”

### **Actividades importantes de Control**

- Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- Comparar los resultados con los planes a los objetivos y metas establecidos.
- Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- Comunicar cuales son los parámetros de medición.

Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades.

### **2.2.3. Importancia de la gestión administrativa**

Para el autor Hurtado, (2008). Suscribe que: “La gestión administrativa es una disciplina importante nos permite lograr los objetivos propuestos mediante una adecuada orientación de las actividades administrativas, así mismo se da donde quiera que exista organización.”

### **La función asistencial del secretariado**

La autora Parera, (2005), hace énfasis en que: La secretaria es la asistente directa del jefe y constituye la persona importante de comunicación entre él y el resto de personas, es portavoz de las decisiones de su superior.

Las funciones principales son:

- Representar personalmente al jefe: Ésta es una de sus primeras funciones, pues por la confianza que el jefe tiene en ella, le delega una serie de responsabilidades realizar determinadas gestiones, coordinar actividades con otros departamentos, recibir a los clientes y facilitar los trámites, ocuparse del trato con el personal de la empresa.
- Organizar el trabajo del jefe: La secretaria es la más cercana colaboradora del jefe, en consecuencia, le corresponde organizar la agenda de trabajo de su superior. Ella es la memoria de su jefe y le recordará los compromisos internos y externos adquiridos con anticipación, relacionados con entrevistas, reuniones viajes.
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe: La preparación de la correspondencia habitual significa evitarle al jefe una serie de esfuerzos secundarios que le causan preocupaciones y le quitan gran parte de su tiempo, así él puede disponer de más tiempo para dedicarse a los asuntos inherentes a sus funciones.
- Coordinar adecuadamente las actividades de la oficina: La secretaria tiene un papel de coordinación muy importante pues permite establecer un vínculo entre el jefe y los demás funcionarios de la oficina, mantener y asegurar las acciones internas de la empresa a través de la comunicación, para la organización del trabajo, la planificación de las actividades de la oficina y el cumplimiento de las tareas de los empleados.

### **Técnicas de organización para el trabajo de oficina**

Según la autora Parera, (2005) Todo empleado de oficina debe conocer las técnicas de organización que ayuda hacer mejor uso del tiempo, de las facilidades físicas, del equipo y los materiales que tiene a su disposición.

Entre estas podemos mencionar las siguientes:

- Aumentar la productividad
- Ahorrar tiempo y dinero

- Produce satisfacción
- Crear un ambiente de trabajo agradable
- Permite una comunicación más efectiva

### **Factores para una buena organización.**

Para establecer una buena organización en el lugar de trabajo es necesaria:

- Conocer el trabajo que se va a realizar.
- Tener claras las metas y objetivos de la empresa y del superior.
- Establecer prioridades, interrupciones y emergencias con facilidad.
- Aprender a delegar.
- Hacer un trabajo final de primera intención adiestrar a los compañeros y administradores en las destrezas de planificación y organización.
- Tener flexibilidad.

#### **2.2.3.1. Importancia del buen desempeño**

Según la autora Zapata, (2008) menciona que: “En muchos de los casos, las tareas que aplican hoy a esta profesión requiere competencias del mundo financiero, de las relaciones humanas e incluso de asuntos públicos y relaciones directas con los clientes de las compañías”.

#### **Misión Secretarial**

“El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las profesiones:” Según Zapata, (2008)

Dentro de la misión general de las secretarías pueden ser:

- Proporcionar a los usuarios internos y externos información clara, precisa.
- Adaptar nuevas técnicas e innovar, entre ellas el trabajo
- Mantener el funcionamiento ágil y responsable de la secretaría.

De lo descrito por la autora consiste en suministrar servicios eficaces de alta calidad a los usuarios internos y externos.

### **La secretaria en la institución**

Según Londoño, (2002).” La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar su apoyo y cooperación a su empresa y conocer, así mismo, los objetivos y políticas internas de la misma”.

En el mundo moderno la secretaria cumple un rol importante, los negocios van aumentando, debe saber cómo solucionar conflictos, atender cuestiones administrativas y organizar las tareas periódicas.

### **Funciones de una Secretaria.**

Ser puntual en todas sus actividades de funciones.

Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento para que todos estén informados y desarrollen bien el trabajo asignado.

Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.

Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario departamento dentro de la empresa.

### **Cualidades éticas y humanas de la secretaria.**

Según Londoño, (2002). Las relaciones de trabajo involucran el trato con los demás departamentos de la institución, por lo que es necesario cultivar otras actitudes, que determinan nuevas formas de comportamiento.

- **Discreción:** Ella conoce asuntos confidenciales sobre los cuales debe guardar reserva dentro los límites de la ética y la moral, aspecto clave que la asegurará la confianza de su jefe.
- **Lealtad:** Debe evidenciar en los actos de su vida personal y profesional.



- **Honestidad:** Ella debe obrar con moralidad e integridad conforme a las funciones que se le han encomendado.
- **Amabilidad:** Se refiere al trato cordial que debe brindarse a los clientes interno y externo.
- **Tacto:** Es la delicadeza con que se manejan las relaciones con el jefe, los compañeros y el público en general.
- **Paciencia:** La secretaria debe controlar su mal humor y dominar sus nervios.
- **Orden:** Para que la secretaria puede trabajar en forma eficaz tiene que ser organizada.

#### **2.2.4. Manejo de archivos**

##### **Definición de Archivo**

Según Almeida (2002). “El archivo es el proceso de clasificar, organizar y guarda documentos en una forma sistemática con el objetivo de encontrar inmediatamente la información requerida.”

Para una institución o empresa es muy importante saber archivar organizar, clasificar, conservar los documentos, le permite mantener excelentes relaciones con sus usuarios cuidando así de si buena imagen.

En la actualidad las empresas hacen uso de los archivos electrónicos en el cual permanentemente se guarda la información en discos duros, donde su proceso es receptor codificar y elaborar la información.

##### **Importancia del archivo**

Según Villacis (1990). “Es el conjunto de documentos públicos y privados que se custodian, clasificados bajo normas técnicas para obtener de ellos una correcta y oportuna información.”

El incremento de las empresas ha permitido la incrementación de gran cantidad de documentos, es importante llevar un buen control y organización de ellos.

## **Características del Archivo**

Según Alvarado (2007). La palabra ordenación tiene implícitos el orden y la disposición reglamentaria basada en preceptos que permiten el cumplimiento de leyes.

- Sencillez, que su manejo no sea ni confuso, ni complicado, es decir que permita fácilmente su administración.
- Si el archivo es manual es decir el tradicional, que esté ubicado en un lugar, claro, cómodo y ventilado.
- Si es digital, que su aplicación sea en un sistema confiable y con sus respectivos respaldos.
- Adaptable a las necesidades y circunstancias del negocio.
- El acceso debe ser fácil para que la documentación pueda ser encontrada de manera inmediata.
- Que brinde total seguridad y confiabilidad en la conservación, para evitar pérdidas de documentos o información tanto en archivo digital como manual.

## **Funciones y Finalidad del Archivo**

Según. Flores, (2011):

El archivo posee la inigualable ventaja de resguardar escritos que, sin dejar de considerarlos como contenedores de palabras dispersas y difusas, más o menos representativas de quienes poseían el dominio de la escritura, potencian la captura de aquello o de aquéllos que fueron objetos del silencio, del ocultamiento, de la marginación.

Las finalidades del archivo es facilitar su proceso de actividad donde la información y manejo de la documentación permita desarrollar un trabajo eficaz brindando un servicio óptimo a los públicos tanto internos como externos.

- Proporcionar un servicio óptimo al menor coste y tiempo posible.
- Asegurar una conservación perfecta de los documentos e información de la entidad a la cual se representa.

- El control de los documentos es tan importante como el diseño y el sistema elegido de archivo.

El correcto manejo de un archivo es importante para el surgimiento de una institución, hoy en día la presencia de las TIC's ha generado la necesidad de conocer sobre el manejo digital, esto con el fin de brindar un servicio eficaz y acorde a las necesidades del usuario.

Las funciones que provee el archivo es recibir, clasificar, conservar, custodiar y facilitar documentos, el material de archivo más común lo constituyen: carpetas, archivadores, guías, electrónicos.

### **Tipos de Archivo**

Para Villacis (1990) Manifiesta que los tipos de archivos son:

#### **Por su organización**

##### **a) ARCHIVO CENTRALIZADO**

La totalidad de la documentación se concentran en un solo lugar, desde aquí se atiende a los distintos departamentos de la empresa.

Ventaja:

Mantener control y orden y todos tiene accesibilidad a la información, economizando espacio y equipo técnicos.

Desventaja:

Su personal debe ser especializado y como también retrasa considerablemente la información, es decir es estático el procedimiento.

## **b) ARCHIVO DESCENTRALIZADO**

Permite mantener confidencialidad y reserva de los documentos puede ser conveniente que otro departamento no tenga acceso a ellos.

Cada área o departamento tiene su propio archivo que garantice un trabajo responsable en cada dependencia.

Eficacia en el acceso a documentos de uso inmediato.

Es necesario que exista un responsable general del archivo, aunque todo el personal del departamento tenga acceso a la documentación.

### **Ventaja:**

Actúa con mayor autonomía por lo que su acceso es rápido y eficaz, no requiere personal especializado ya que todo se basa en normas para el control y seguimiento de documentos.

### **Desventaja:**

Incremento de las tareas diarias para quienes lo ejecutan y si no existen normas claras y explícitas puede resultar difícil su ejecución. Falta de conocimiento del personal.

## **c) ARCHIVO MIXTO**

Consiste en tener un archivo central al cual se remiten todos los documentos de la entidad y organizar en cada dependencia, archivadores temporales, con el objetivo específicos de trabajo.

### **Ventaja:**

Pronta y efectiva localización y respuesta de documentación e información.

**Desventajas:**

Es difícil clasificar un documento cuando se refiere a varios asuntos. Es complicado tratar con un código de letras y números.

**Por su manejo**

Archivo Activo: Guardan la documentación que se consulta con frecuencia.

Archivo Semiactivo: Se recogen documentos del archivo activo que dejan de estar vigente pero que no destruyen.

Archivo Inactivo: Se guardan los documentos que aun habiendo perdido su vigencia actual conservan un valor histórico o documento para la empresa.

**2.2.5. Clasificación de Archivos**

Es el arte de clasificar se fundamenta principalmente en un sistema que se empleará para la localización de un documento y en una ordenación lógica de acuerdo a un criterio general. Es decir, se trata de facilitar, hasta donde sea posible, el tener acceso a todos los documentos con facilidad. Alvarado, (2007).

Organizar correctamente un archivo es con la finalidad de conservar la documentación, custodiar en las mejores condiciones de seguridad utilizando siempre el orden.

Entre la clasificación más conocidos para Gonzales (2007) están:

**Método Alfabético:** Se refiere a todo lo que tiene relación con el nombre de una persona o institución. Su clasificación es alfabética según los apellidos o nombre de la empresa.

Alfabetizar significa ordenar los nombres de acuerdo con las secuencias alfabéticas de sus letras, constituyéndose esta en la más fácil aplicación ya que esta permite ordenar y consultar de manera más rápida la documentación archivada.

Ventajas: Rápida localización de los documentos y fácil colocación del mismo.

Desventaja: Se desordena con facilidad y por lo tanto existe dificultad de ampliación.

**Método Geográfico:** Expedientes integrados con documentos clasificados según ciudad, estado o país.

Ventajas: Acceso rápido y fácil identificación del material-

Desventajas: Es importante hacer uso de una guía de clasificación ya que con facilidad se puede archivar los documentos en otra carpeta y si se desconoce el asunto y su contenido será difícil su localización.

**Método Cronológico:** Los expedientes se forman agrupando los documentos generados por fecha, indican año, mes y día.

Ventajas: Acceso directo y fácil de clasificar.

Desventajas: Cuando no se conoce la fecha de elaboración será difícil su localización y si lo manipulan varias personas seguro se convertirá en desorganización.

**Método Numérico:** Los expedientes se ordenan por número progresivo. El número del expediente se asigna a cada persona física o jurídica con forme se vaya abriendo.

Ventajas: Fácil clasificación, localización y amplitud ilimitada.

Desventajas: No puede funcionar sin un índice, necesita mayor rigor, y es pérdida de espacio.

#### **2.2.6. Archivo Computarizado**

Ahora tenemos la computadora que no solo nos permite producir un documento en forma rápida, sino que además se puede establecer la comunicación entre oficina y precisar que, sucedido con el documento, que cambios es necesario hacerlo y si procesamiento se lo hace más ágilmente. Alvarado, (2007).

El archivo computarizado nos permite ahorrar espacio y tiempo, facilitando el registro y archivo con información, de recursos humanos.

### **Ventajas**

- Acentuar solo la información que se necesita
- Permite mayor confiabilidad
- Ahorra tiempo
- Facilita la comunicación
- Manejo de gran volumen de datos.

### **Desventajas**

- Falta de costumbre del personal en la utilización del sistema computarizado.
- Cuando por falta de energía se pierde información.
- No hay prioridad de cambio por parte de los administradores.

Muchos sistemas de información son inicialmente sistemas manuales que después se convierten en sistemas computarizados. Está compuesto por hardware y software, base de datos, y procedimientos específicamente configurados para recolectar, manipular, almacenar y procesar datos para ser convertidos en información. Pando, (2000)

Un sistema de información computarizado es una solución organizacional y administrativa, apoyada en tecnología de información.

#### **2.2.7. Nuevo Sistema de Archivos**

“Las técnicas son esencialmente las formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia” Larrea, (2011).

Los archivos digitales han facilitado las tareas en el sector empresarial un archivo estos diseñados para el almacenamiento de información en distintos dispositivos de

almacenamiento, ya sean en discos duros con alta capacidad, hoy por hoy se guarda información en correos electrónicos.

### **2.2.8. Creación de un sistema de archivo**

Según Alvarado, (2007):

Hoy día estamos viviendo la era de la información, esta era es el resultado de revolucionarios avances en la tecnología informática, particularmente en el campo de la electrónica, como microcomputadoras y de las necesidades de información que tienen las instituciones y las personas.

La creación de un sistema de archivo es importante va acorde a las necesidades y exigencias de la institución, esto con el fin de conservar la información o documentación transferida, custodiarle en las mejores condiciones.

El archivo debe resolver todas las demandas de información que la Unidad Educativa Baños y para esto debe ser en los dos aspectos históricos y administrativos que garantice la permanencia de la documentación y que facilite los procedimientos de los usuarios que día a día acuden hasta las instalaciones por información.

Para esto se necesitara de poder disponer de todas herramientas y recursos informáticos y documentales en sus múltiples dependencias, donde será preciso y objetivo la vida administrativa, lo ideal es que las oficinas automaticen sus actividades haciendo uso de un sistema compatible con todos los ordenadores de la red de la Institución y donde todas las operaciones deberán quedar registradas en una base de datos, dado lugar a la facilidades de las actividades del personal de la Unidad como también creando un ambiente de satisfacción en los clientes.

### **2.2.9. Relaciones Públicas y Humanas**

Según Di Genova (2012). “Ciencia que estudia el proceso de interacción comunicacional a través de cual una entidad se vincula táctica y estratégicamente con los diferentes públicos. Implementa técnicas específicas de relaciones interpersonales y corporativa.”



Para las Relaciones Públicas, la comunicación es una herramienta fundamental, ya que con él se logra el objetivo que la empresa quiere captar a sus públicos.

La secretaria es el primer contacto que el usuario o cliente tienen con la empresa por lo tanto es ella quien está vendiendo la imagen de la misma y de su amabilidad o descortesía depende el éxito o el fracaso de un negocio y el de la empresa en general.

### **2.2.9.1. Importancia**

Las Relaciones Públicas realizan una función importante en el desarrollo del hombre organizacional propendiendo a su bienestar comunitario. Estas acciones se dan como un proceso continuo, planificado e integrador cuyos emprendimientos están estrechamente vinculados. Avilia, (1997).

- Establecer una diferencia con la competencia
- Introducir nuevos conceptos en el mercado
- Defenderse de los ataques de los competidores a través de estrategias
- Posición de empresas, marcas, proyectos y productos.
- Crear noticias para medios de comunicación.
- Identificar necesidades de los consumidores
- La reputación, tema básico en todas las áreas existentes.

La presencia de las Relaciones Públicas se ha constituido en un tema importante ya que ha permitido la búsqueda para alcanzar y mantener la confianza de los grupos dentro y fuera de las organizaciones.

### **La Secretaria como Relaciones Públicas**

#### **Atención al propio jefe**

Para la autora Parera,(2005): En relación con su propio jefe, la secretaria deberá:

- Evitar familiaridades
- No crear dificultades

- Ser leal
- Favorecer relaciones satisfactorias
- Utilizar un lenguaje, postura y actitud adecuados y positivos
- Ayudarle a la organización y el trato con los demás.

### **Relación con otros jefes**

En relación con los demás jefes de la empresa, la secretaria deberá:

- Atender a los directivos de acuerdo a su categoría
- Si le solicita ayuda, con autorización de su jefe, realizar este trabajo con diligencia.

### **Relación con los compañeros de trabajo**

Es cuestión delicada para las secretarias, dado el puesto intermedio que ocupan. Al respecto, y teniendo esto presente, la secretaria:

- Deberá lograr gracias a su tacto, superar las dificultades, evitando toda actitud de superioridad.
- Intentará trabajar en equipo y poseer un gran sentido de justicia y equilibrio.
- En el trabajo, tratará a todos los compañeros por igual, aunque tenga amistad personal con algunos,

#### **2.2.9.2. Relaciones Humanas**

Se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos de personas y grupos. En las organizaciones, los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social.

Permite la integración de las personas dentro de la oficina, realizando sus actividades de manera satisfactoria.

Las Relaciones Humanas satisfactorias permiten:

- Ahorro de tiempo
- Motivación del personal
- Coordinación y cooperación
- Agradable ambiente de trabajo
- Compromiso por la calidad
- Mayor productividad.

Las Relaciones Humanas se dice que es todos los seres humanos somos vendedores pues lo primero que vendemos es nuestra imagen, si somos capaces de vender nuestra imagen, somos capaces de vender cualquier servicio o producto.

### **2.2.9.3. Servicio al Usuario**

#### **El Servicio**

Según Berry (1997). El servicio como “El conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.”

Para la autora el servicio es una acumulación de acciones positivas que recibirá cuando solicite un servicio o requiera un bien, y se le otorgue una atención amable.

#### **Cultura del servicio**

Según los autores Koontz, Weihrich, (1998). “Los clientes quieren algo más que el producto o servicio que se ofrece también quieren ser bien tratados.”

En toda organización debe existir una cultura orientada hacia el usuario o cliente y son los directivos quienes tienen que fomentar y mantenerla, mientras que la gente tenga contacto con el usuario más importante se vuelve la calidad de cada contacto.

## **Aspectos que ayudan a optimizar el desempeño laboral**

La actividad laboral es una de las fuentes de bienestar psicológico y social más valiosa para los seres humanos y constituye el mayor significado para la vida de un adulto, el bienestar en la oficina es preponderante al momento de desempeñar su función. Los siguientes factores podrían ayudar a optimizar su rendimiento laboral:

El trabajo en equipo se basa en lo siguiente:

- **Coordinación:** El grupo de profesionales, con un líder a la cabeza debe actuar de forma organizada con vista a sacar el proyecto adelante.
- **Confianza:** Cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal.
- **Compromiso:** Todas las personas se comprometen a aportar lo mejor de sí mismas, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante.

## **Excelencia de servicio**

Para lograr la excelencia en el servicio debemos tomar en cuenta varias estrategias como integridad de todos y cada uno de los componentes de una empresa sean del sector privado o público, debe ser integro, honrado, cortés, sincero, actualización constante, capacitación al personal debe ser como una política importante dentro de la empresa y no una actividad aislada, si los empleados se capacitan y actualizan permanentemente en métodos y técnicas su desempeño será efectivo eficiente y económico.

### **2.2.9.4 Satisfacción del Usuario**

Para Harrington (1997):“El nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente.”

Cuando un cliente compra un producto o adquiere un servicio y posterior éste llega a cumplir con sus expectativas, seguro quedará muy satisfecho y es muy probable que

vuelva a comprarnos o visitarnos, aunque en poca posibilidad decida concurrir a la competencia si llega a encontrar una oferta que le interese.

#### **2.2.10. Modelos de satisfacción del usuario o cliente**

La capacidad de mantener los altos niveles de satisfacción en nuestros clientes es un punto esencial para los establecimientos; la retención del cliente, trae muchas ventajas. Dukta, (1994).

**Cumplir con lo ofrecido:** Procurar que producto o servicio cuente con las particulares mencionadas en la publicidad, cumplir con los plazos establecidos, esto genera confiabilidad en el producto o servicio que se esté poniendo a disposición del cliente.

**Brindar una rápida atención:** La eficiencia y la eficacia es de vital importancia para el surgimiento de la organización o empresa, brindar una rápida atención al entregar un producto o brindar u servicio, atender y dar solución a los problemas, quejas y reclamos del cliente eso permitirá que el consumidor, sienta complacencia al estar en un lugar donde le brinda la atención adecuada.

**Brindar un buen servicio al cliente:** Ofrecer una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable y acogedor, comodidad, un trato personalizado, eso con seguridad hará la diferencia frente a la competencia.

**Resolver problemas, quejas y reclamos:** Buscar la manera de atender y resolver problemas, quejas y reclamos de manera rápida y efectiva eso permitirá que le cliente entre en ambiente de confianza y seguridad en la empresa u organización.

**Ofrecer una atención personalizada:** Las estrategias son parte de llegar al cliente, ofrecer promociones exclusivas, brindar un producto o servicio que satisfaga necesidades individuales.

Se podría decir que los modelos de satisfacción del cliente se refieren a como catalogan los clientes la calidad del servicio y su grado de satisfacción.

## **Calidad de Servicio**

La calidad de servicio juega un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida con el tiempo. Abadi, (2004).

Los principios básicos de la calidad del servicio son:

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio. Sus consejos son fundamentales.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar sus objetivos, (ganar dinero) y distinguirse de sus competidores; en las instituciones educativas en cambio debemos ganar más prestigio y distinguirnos de los demás.
- Mantener una actitud amigable y profesional.
- En servicio hay que aspirar a la excelencia, al cero defectos. En servicio no existe el término medio.

La calidad de servicio es responsabilidad de todos los que hacen una organización o empresa, es cumplir las expectativas que tiene el cliente sobre qué tan bien un servicio satisface sus necesidades.

## **El Servicio Personal**

El éxito en atención al público radica en el servicio personal, que consiste en tratar a cada persona como lo que es: un ser único en el mundo que necesita nuestra atención e interés. Los elementos claves del servicio personal son:

- Sonreír, establecer contacto visual,
- Utilizar el nombre de las personas si se les conoce,
- Prestar atención incondicional,
- Utilizar un buen lenguaje corporal,
- Mantener un diálogo coherente,
- Demostrar respeto y consideración a la persona,

- Sin distinción de raza, sexo o nivel cultural, manifestar tranquilidad a toda prueba, vestir en forma discreta y correcta, entre otras.

### 2.2.11. Tipos de cliente

Atender ayudar y servir con dignidad a todo tipo de clientes, supone dignidad hacia uno mismo, lo que significa en términos simples, ser persona y ser gente en la manera de comportarse. Jiménez, (2001)

**Cliente actual:** Este tipo de clientes responde a aquellas personas, u organizaciones que visitan frecuentemente y que ha adquirido el producto o servicio.

#### a) Según su Satisfacción

- **Satisfechos:** Los clientes satisfechos sólo cambian de marca o si otra les ofrece una oferta mejor, sino, se mantiene fiel a la marca que cumplió con sus expectativas
- **Insatisfechos:** Estos son los que consideran al producto o servicio, no llena sus expectativas.
- **Complacidos:** Para estos clientes, la calidad del servicio o producto y el de la empresa se encuentran por encima de sus expectativas. Lo que esto ocasiona es confianza, lealtad.

#### b) Según la frecuencia

- **Habituales:** Este tipo de clientes obtienen los servicios o producto de manera usual, por tal razón existe lealtad y confianza con la empresa.
- **Frecuentes:** Estos clientes son los que hacen compras generalmente, son aquellos clientes conformes con los productos o servicio recibidos.
- **Ocasional:** Son aquellos clientes que han hecho uso del servicio o producto por una sola ocasión o rara vez.
- **Potenciales:** Estos clientes son considerados las próximas fuentes de ingresos y propulsores del desarrollo institucional u organizacional.

### **2.2.11.1. Pautas para trato a todo tipo de usuario**

Es importante recordar que todos los clientes son especiales y únicos, y el trato debe ser muy por lo alto, esto muy por encima de todas las estrategias de marketing, publicidad y más detalles que se puedan poner en práctica. Miguez, (2009)

Hay que tener claro que los usuarios siempre tienen y antes los tipos de usuario nombrados anteriormente pueden variar de un momento a otro, así que es responsabilidad nuestra saber identificarlos y saber tratarlos en cada situación.

### **2.2.11.2. Características de la atención al cliente**

“Unas de las principales formas en que una empresa de servicios se puede diferenciar es entregando consistentemente mayor calidad que sus competidores”. Kloter, (2007)

Es importante estar presente en todos los requerimientos del usuario, convertirse en una solución para sus dudas, o reclamos para poder satisfacer a sus necesidades y requerimientos.

### **2.2.12. Comunicación Organizacional**

Según Fernández, (1999) menciona que:

Cuando se aplica la comunicación en las empresas se la denomina comunicación organizacional. Esta comunicación se da de forma natural en toda organización, sin importar cuál sea su tipo o su tamaño es por ello que no es posible imaginar una organización sin comunicación. Bajo esta representación, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, entre esta y su medio.

La comunicación es muy importante para la integración de las funciones administrativas sin importar el tamaño de la institución u organización para poder llegar al éxito esperado.



### **2.2.12.1. Importancia de la comunicación**

Según Costa,(1999) manifiesta que:

La comunicación se constituye en el portavoz y amplificador de la cultura de las organizaciones y por lo tanto no habrá identidad, ni cultura, ni acciones positivas, si no son eficientemente comunicadas. La comunicación dentro de una organización no debe ser considerada como una herramienta de trabajo debe considerarse como una estrategia.

Según: Serrano, (2007). “La comunicación organizacional en el mundo moderno es un factor importante para que la gestión empresarial obtenga el éxito esperado, el buen manejo de esta, llevara al éxito a la entidad a la que se representa.”

La comunicación organizacional es indispensable de mucho aporte laboral en el mundo moderno dentro de las organizaciones para identificar y conocer los requerimientos y logros de la organización y los colaboradores a la cual pertenece.

#### **Inteligencia emocional**

Una secretaria con inteligencia emocional es una persona con cualidades imprescindibles y brillantes para su trabajo, como puede ser:

- Empatía para poder comprender el comportamiento y pensamiento de los demás. Teniendo en cuenta y respetando las opiniones de su equipo de trabajo.
- Habilidades para resolver problemas e iniciativas para conseguirlo, no se debe amedrantar por los obstáculos que puedan presentarse.
- Facilidad de trabajar en equipo, lo que garantiza excelentes resultados a la hora de cumplir las metas pautadas por el grupo.
- Son personas cuidadosas, organizadas y responsables.

### **2.2.12.2. Comunicación Interna y Externa**

#### **a) Comunicación Interna**

Según Andrade (2010):

La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Una empresa no puede existir sin comunicación, los empleados no pueden saber que están haciendo sus compañeros, los administradores no pueden recibir información, los superiores no pueden dar instrucciones y la coordinación del trabajo es imposible.

#### **b) Comunicación Externa**

Según Andrade, (2010) manifiesta que es: “Es el conjunto de mensaje emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable a promover producto o servicios”.

La comunicación externa en la empresa, cuyo objetivo es conservar relaciones con el exterior, en el mundo moderno a este tipo de comunicación se le conoce con relaciones públicas.

### **2.2.12.3. Estrategias de la comunicación organizacional**

“Los principios estratégicos son las grandes pautas que orientan la evolución de la empresa de manera consistente con la visión propuesta por sus dirigentes.” Rebeil, (1998)

Una correcta estrategia de comunicación permitirá una mejor relación entre el público interno y externo dentro de la organización para, brindar de manera eficiente, la información que necesita toda organización para realizar sus actividades.

Toda estrategia de comunicación tiene como objetivo:

- La actividad laboral y personal debe tener un sentido de pertenencia.
- Desarrollar visiones de cambio con fines de construir objetivos comunes de los públicos tanto interno y externos.
- Planificación adecuada para que cada elemento conozca su actividad y su posición en la organización.
- Determinar los niveles de eficacia y calidad en cada uno de los integrantes en la organización.

### **Barreras de la Comunicación.**

Según Watzlawick, (1987) dice Es el proceso de transmisión y factores que impiden la comunicación deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de la comunicación.

Las barreras de comunicación, en el caso de las organizaciones son:

- Comunicación de forma impersonal.
- Falta o ausencia de planeación.
- Información expresada deficientemente
- Desconfianza o temores en la comunicación
- Exceso de información.

Entre las más destacadas tenemos las siguientes:

- **Barreras Psicológicas:** En el aspecto administrativo, las barreras pueden ser por falta de planeación, supuestos no aclarados, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; o sobre carga de información.

- **Barreras Semántica:** El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores, puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación del mensaje.
- **Barreras Fisiológicas:** Son aquellos que impiden emitir o recibir con precisión y claridad un mensaje, debido defecto fisiológicos del emisor o receptor.
- **Barreras Físicas:** Son las circunstancias que se presentan en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación, así como: ruidos, iluminación, distancia.
- **Barreras Administrativas:** En lo que respecta a las barreras de comunicación que han impedido el correcto surgimiento de una organización, una de sus principales esta la barrera administrativa, la que en su mayoría ha sido producto de la falta de planeación, deficiencia en la expresión, deficiencia al escuchar, y desconfianza.

Las barreras que se presentan en la trasmisión de la información pueden originarse en el emisor, el mensaje, el receptor del mensaje, o en la misma retroalimentación de la información que se recibe.

### **Flujo de la Comunicación en la Organización**

Según Watzlawick, (1987) manifiesta que:

En la organización efectiva, la comunicación fluye en varias direcciones: en forma descendente, ascendente y cruzada. Tradicionalmente se ha insistido en la comunicación descendente, pero existe amplia evidencia de que si la comunicación fluye en forma descendente se producirán problemas.

Manifiesta los Flujos de comunicación en la organización son:

#### **a) Comunicación Descendente**

La comunicación descendente fluye de las personas en los niveles más altos de una organización hasta los más bajos. Esta clase de comunicación existe especialmente en organizaciones con un ambiente autoritario.

Los tipos de medios utilizados de comunicación escrita descendente:

- Memorándum.
- Cartas
- Los manuales
- Folletos.

La comunicación descendente por lo particular se hace presente en los niveles jerárquicos altos direccionados a los niveles inferiores.

#### **b). Comunicación ascendente**

La comunicación ascendente fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos de la organización. Entre los medios de comunicación ascendente más utilizados están:

- Entrevista personalizada
- Reuniones periódicas
- Correo electrónico
- Buzón de sugerencias

#### **c). Comunicación cruzada**

La comunicación cruzada incluye el flujo horizontal de información, entre personas de niveles organizacionales iguales o similares y el flujo diagonal, entre personas de diferentes niveles que no tienen relaciones de dependencia directa.

### **2.2.13. TIC s**

Según los autores Larrea, (2011). La tecnología de la información y la comunicación son un conjunto de técnicas, desarrollos y dispositivos avanzados que integran funcionalidades de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos.

Entre los más utilizados:

- Correo electrónico
- Web
- Blogs informativos
- Redes sociales.

Las Tics es un conjunto de herramientas y soportes y acceso a la información, para registrar, almacenar y difundir información digitalizada.

La utilización de las TICs Tecnología de la Información y la Comunicación ha permitido que los lazos comunicativos entre los seres humanos se le ejecuten de una manera eficiente, la tecnología nos brinda día a día, a través de los diferentes medios como el internet, los mensajes, el correo electrónico entre otros.

#### **2.2.13.1 Importancia de las TICs**

“Las TICs tiene cada vez más importancia en las relaciones sociales y en los niveles educativos y culturales de nuestro tiempo, prueba de ello es la inserción de estas TICs sobre todo el internet” Novoa, (2007)

Las Tics pueden ejercer efectos positivos en la sociedad, en áreas tales como eficiencia en la educación, entrega de servicios públicos y calidad de servicio.

En los tiempos modernos existen una serie de dispositivos que permiten el intercambio de información y la comunicación entre los seres humanos.

La comunicación es importante ya que sin ella no se podría expresar y manifestar nuestros puntos de vista; tomando en cuenta siempre que la comunicación varía.

“Las TICs es una herramienta para las empresas y para los administradores de estas, porque mejora los procesos tantos de la comunicación, producción, tiempo, y utilidades en una empresa.” Katz, (2010).

La comunicación es indispensable, importante para conservar relaciones estables en todos los ámbitos o espacios de nuestras vidas, de manera especial o particular e la familia, el trabajo y con las personas más cercanas.

### 2.2.13.2 Beneficios de las TICs

Para la autora Rodríguez. (2014). Existen algunos beneficios:

**Inmaterialidad:** El mundo digital permite hacer uso de la información en pequeños soportes podemos acceder almacenar grandes cantidades de información ubicada en dispositivos lejanos. Dentro de estos tenemos discos duros, memorias externas, y más dispositivos.

**Instantaneidad:** Nos permite comunicarnos de manera instantánea a pesar de encontrarnos a kilómetros de la fuente original y conseguir o enviar información.

**Interactividad:** Se caracterizan por permitir la comunicación sea entre personas o grupos sin importar donde se encuentren. Esta comunicación se realiza a través de páginas web, video conferencias, foros, mensajería instantánea, correo electrónico y que día a día nos permiten acceder de forma más rápida.

**Automatización de tareas:** Las TICs han facilitado muchos aspectos de la vida de las personas gracias a esta característica. Un trabajo de un profesional o un estudiante universitario o de escuela hoy en día es mucho más fácil gracias a sus herramientas tecnológicas.

Las TICs han permitido que, sea más rápida y a un menor costo, y así facilitando el estilo de vida de los seres humanos.

### 2.2.13.3 Ventajas

Estos dispositivos de comunicación traen importantes consecuencias sociales, creando nuevas oportunidades para aprender, compartir y descubrir, como nuevas formas de entretenimiento y de información. Larrea,( 2011).

Entre las ventajas que podemos mencionar son las siguientes:

- Apoyar a las personas empresarias para presentar y vender sus productos a través del internet.
- Brindar grandes beneficios y adelantos en todos los ámbitos
- Proporciona información actualizada
- Ahorra tiempo
- Desarrollo de habilidades para el uso de la tecnología.
- Mejora la productividad de las empresas, la calidad el control y facilitar la comunicación.

Nos ayuda a ejecutar una comunicación rápida y eficiente. Si se les da uso de la manera correcta puede ayudar a desarrollar la capacidad del ser humano.

Las ventajas sobre la utilización de ellas, que nos ayuda, en las actividades de la organización y nos facilita el estilo de vida, que en años pasados no se tenía pensado como un modo de vida.

#### **2.2.13.4 Desventajas.**

Es posible poner prácticamente cualquier cosa en línea y difundir en cualquier ubicación con acceso a internet, pero el usuario tiene poco control sobre la calidad y precisión. Larrea, (2011)

Entre las desventajas tenemos:

- Falta de privacidad
- Algunas herramientas pueden ser utilizadas de forma negativa e impropia, como robo de información.
- Fraude
- Creación e dependencia de las TICs y generar que en caso de que por alguna razón no se pueda acceder a la misma
- Descontrol de la información que se maneja en la red.
- Instalación de aplicaciones no autorizadas por la empresa.



- Proporcionar a terceros contraseñas.

Las TICs es importancia para el desarrollo de la sociedad así también hay consecuencias de la mala distribución de las TICs entre los diferentes sectores de la sociedad

## **2.2.14 MARCO CONCEPTUAL**

### **Gestión**

La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera

### **Administración**

El proceso que consiste en aplicar con efectividad la planeación, la organización, dirección y el control en las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr los propósitos fijados.

### **Planificar**

La planeación consiste en analizar temas como las metas, objetivos, estrategias planes, entre otros.

### **Organizar**

Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía.

### **Dirigir**

Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas, objetivos, propósitos establecidos en la organización, encaminados al éxito empresarial.

## **Controlar**

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de la empresa.

## **Secretaria**

Es aquella persona que se ocupa de la realización de las actividades elementales de la oficina, ya sea en una empresa privada o en alguna dependencia del estado.

## **Servicio**

Acción esencialmente intangible y efecto de servir. Función o prestación desempeñadas por organizaciones y su personal.

## **Usuario**

Es quien usa ordinariamente algo, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio ya sea privada o pública.

## **2.3 IDEA A DEFENDER**

La investigación de estrategias de Gestión Administrativa Secretarial mejorará el servicio al usuario en la Unidad Educativa Baños para el período 2016.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1. Variable independiente**

La Gestión Administrativa Secretarial

### **2.4.2. Variable dependiente**

Servicio al Usuario.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad de investigación es cualitativa-cuantitativa nos ha permitido estudiar y comprender elementos que componen la gestión administrativa secretarial y de esta manera analizar las causas que han ocasionado el mal servicio al usuario, para luego proponer herramientas que permitan la solución al problema.

La modalidad cuantitativa se recopiló información y análisis de datos numéricos que fueron procesados estadísticamente, para contestar preguntas investigadas.

### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Investigación de campo**

Es una investigación de campo, porque las informaciones fueron recogidas de una manera directa de la realidad se realizó en el área administrativa de la Unidad Educativa en las cuales se aplicó técnicas e instrumentos como la encuesta y la entrevista.

#### **3.2.2. Investigación bibliográfica - documental**

La investigación bibliográfica nos ha permitido investigar qué se ha escrito por los diferentes autores sobre el tema, que corresponde al marco teórico de esta investigación, así como también de fuentes tales como textos y páginas de internet.

#### **3.2.3 Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva, nos permitió describir los problemas y las causas que afectan el servicio al usuario en la Unidad Educativa Baños.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población o universo**

La población de esta investigación está constituida por los 8 asistentes administrativos de la Unidad Educativa Baños, que prestan sus servicios. Así como también se trabajó con 850 padres de familia tomados como usuarios.

#### **3.3.2 Muestra**

El método de muestreo aleatorio simple es el que se utilizó para este trabajo de investigación, tomando como referencia para el cálculo del tamaño de la muestra probabilística de la población correspondiente a usuarios (850) de la Unidad Educativa Baños.

Así también para la aplicación de la segunda encuesta se tomó en cuenta a los asistentes administrativos de la Unidad Educativa Baños (8) en este caso se trabajó con toda la población.

La fórmula se utilizó únicamente para el número de los representantes de cada uno de los estudiantes que corresponde a 850.

Al efectuar este cálculo estadístico se pudo determinar que el tamaño de la muestra es de 272 usuarios.

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula:

Dónde:

N= Tamaño de la población

n= Tamaño de la Muestra

e = Margen de error.

$$N = 850 \text{ usuarios}$$

$$e = 0,05$$

$$n = \frac{N}{1+N*e^2}$$

$$n = \frac{850}{1+850*0,05^2}$$

$$n = \frac{850}{1+850*0,0025}$$

$$n = \frac{850}{1+2,125}$$

$$n = \frac{850}{3,125}$$

$$n = 272 \text{ usuarios}$$

### **3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.4.1. Métodos**

En el desarrollo de la presente investigación se emplearon los siguientes métodos:

##### **3.4.1.1. Método inductivo-deductivo**

Se trabajó con el método inductivo se inició con el estudio de los diferentes problemas detectados en la institución para luego llegar a un problema principal factible de solución. Se detectó una serie de problemas en cuanto a la gestión administrativa secretarial y el servicio al usuario en la Unidad Educativa Baños.

Método deductivo este método permitió analizar y sintetizar las diferentes situaciones encontradas en la investigación, se utilizó para el análisis y la interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones enfocadas a la propuesta.

##### **3.4.1.2. Método analítico-sintético**

El método Analítico se aplicó este método para analizar la información recolectada en la investigación. El método Sintético a través de los procedimientos analíticos nos sirvió

para determinar las causas y consecuencias del mal servicio al usuario en la Unidad Educativa Baños.

### **3.4.2. Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.2.1. Técnicas**

**Encuesta:** Esta técnica fue utilizada cuyo objetivo es el de interactuar de forma directa con los asistentes administrativos, y usuarios (padres de familia) de la institución para obtener opiniones importantes.

**Entrevista:** Esta técnica fue utilizada en el cual se dialogó con el señor rector de la Unidad Educativa Baños, con el fin de obtener información.

**Observación Directa:** Se utilizó esta técnica en el cual se observó la manera en que los asistentes administrativos que laboran en la Unidad Educativa Baños, prestan sus servicios a los usuarios.

#### **3.4.2.2. Instrumentos**

**Cuestionario:** Es un instrumento de la encuesta, en el cual se formuló una serie de preguntas cerradas coherentes y organizadas, para lo cual se utilizaron dos cuestionarios, uno dirigido a los usuarios y el otro a los asistentes administrativos de la institución.

**Guía de Entrevista:** El guion de la entrevista contiene los temas que fueron tratados en la conversación con el entrevistado en este caso el señor rector Gonzalo Quinga, de la Unidad Educativa Baños.

### **3.5. RESULTADOS**

#### **3.5.1. Análisis de Resultados**

El análisis de resultados corresponde a la entrevista realizada al Rector Gonzalo Quinga Rojas de la Unidad, y a las encuestas a los usuarios que acudieron a la institución educativa de acuerdo a las consideraciones de preferencias del servicio y atención al usuario.

Además, con el uso de la encuesta de los asistentes administrativos de la Unidad Educativa Baños se pudo determinar las condiciones de la gestión administrativa secretarial; así como las apreciaciones y consideraciones de la localización, recursos humanos, tecnología y organización existente en la institución.

#### **3.5.2. Resultados de la encuesta dirigida para los usuarios de la Unidad Educativa Baños.**

**Objetivo:** Determinar cómo se maneja la gestión administrativa secretarial en la Unidad Educativa Baños.

## ENCUESTAS REALIZADAS A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA BAÑOS

**Pregunta N° 01: ¿La Unidad Educativa Baños realiza la labor correctamente?**

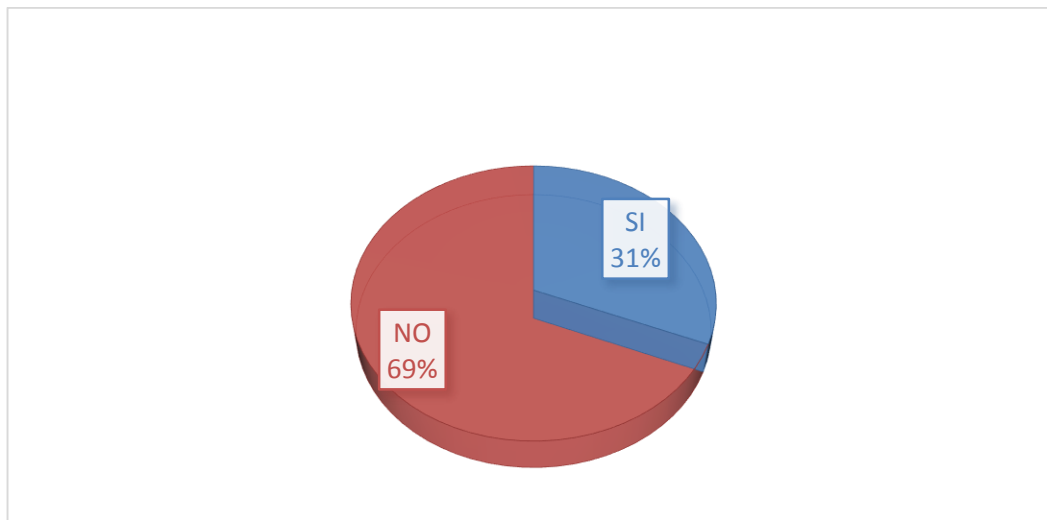
**Tabla N° 1:** Realizar la labor correctamente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	85	31
NO	187	69
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Encuesta

**Gráfico N° 1:** Realizar labor correctamente



Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Tabla N°. 1

**ANÁLISIS:** Del 100% de encuestados el 69% señala que NO se realiza la labor correcta, tanto que el 31% restante SI señala que lo realizan la labor correctamente.

**INTERPRETACIÓN:** Se puede evidenciar que en la Unidad Educativa Baños no realiza la labor correctamente, por lo que es recomendable que se debe mejorar su labor, detalle que permitiría el surgimiento de la imagen institucional.



**Pregunta N° 02: ¿El personal demuestra ayuda a los usuarios?**

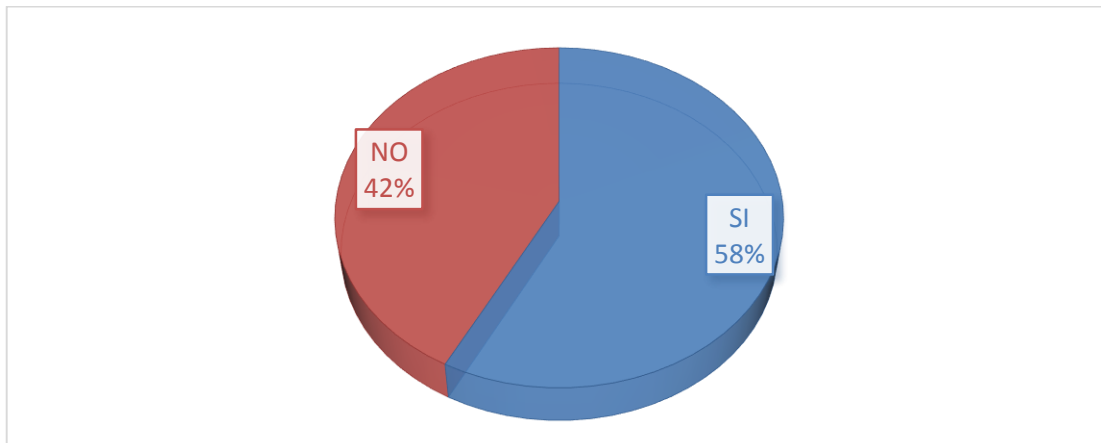
**Tabla N° 2: Ayuda a usuarios**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	157	58
NO	115	42
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N° 2: Ayuda a usuarios**



**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Tabla N°. 2

**ANÁLISIS:** Del 100% de encuestados el 58% señala que los asistentes administrativos interno SI demuestra ayuda al usuario, en tanto que el 42% considera que NO es adecuada la ayuda a al usuario.

**INTERPRETACIÓN:** El porcentaje mayoritario da constancia que los asistentes administrativos demuestra ayuda hacia los usuarios, sin embargo, aún quedan situaciones que no llenan las expectativas de todos los que acuden hasta la institución, por lo que se necesita aplicar cambios respectivos por el bien de la institución.

**Pregunta N° 03: ¿El trato del personal de la Unidad Educativa es adecuada?**

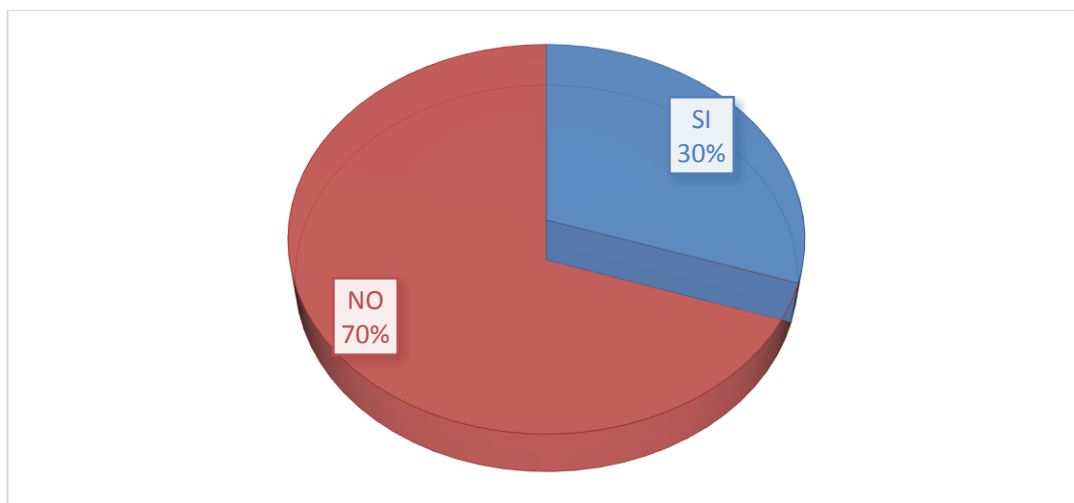
**Tabla N° 3: El trato del personal**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	82	30
NO	190	70
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Encuesta

**Gráfico N° 3: El trato del personal**



Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Tabla N°. 3

**ANÁLISIS:** Del 100% de encuestados, el 70% indica que NO hay buen trato del personal administrativo para el usuario, y el 30% manifiesta que SI hay un buen tratado hacia el usuario

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de encuestados se inclinan por aceptar que no existe buen trato del personal administrativo de la Unidad Educativa Baños, denota la falta de estrategias.

**Pregunta N° 04: ¿Cuándo acude a la Unidad Educativa, le dan respuesta a sus requerimientos?**

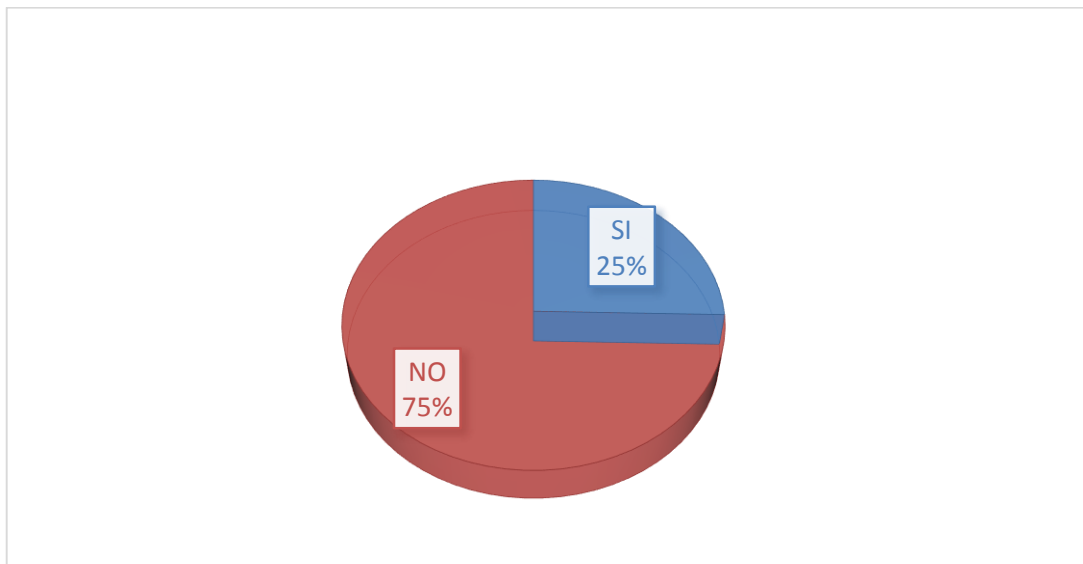
**Tabla N° 4:** Respuesta a sus requerimientos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	69	25
NO	203	75
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N° 4:** Respuesta a sus requerimientos



**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Tabla N°. 4

**ANÁLISIS:** Del 100% de encuestados el 75%, considera que NO se le da respuesta a su requerimiento al momento de acudir a la institución, y apenas el 25 % manifiesta que SI obtiene respuesta a su requerimiento.

**INTERPRETACIÓN:** Se refleja la necesidad de contar con un diseño de estrategias para brindar un buen servicio al usuario

**Pregunta N° 05: ¿En tema de seguridad la Unidad Educativa Baños se encuentra bien informada?**

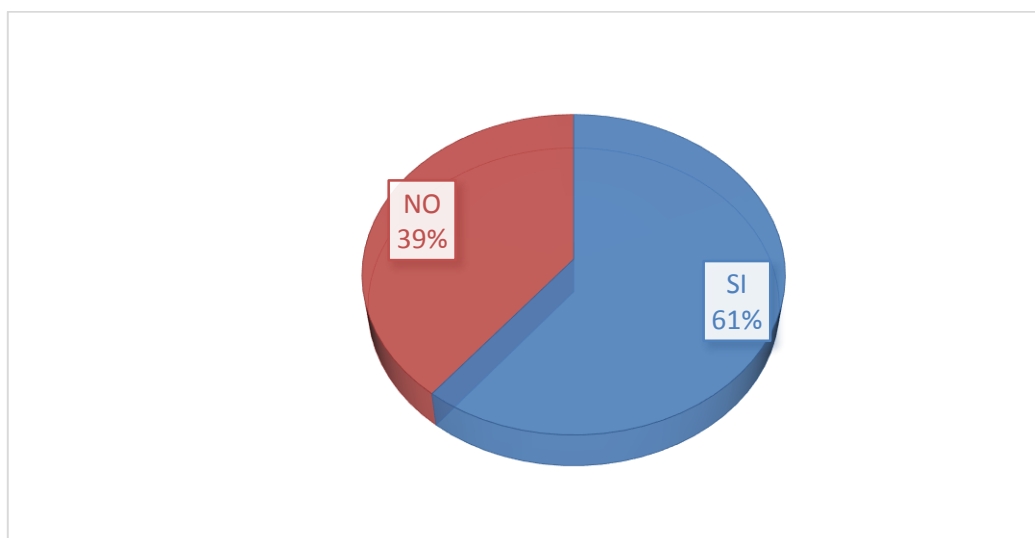
**Tabla N° 5:** En tema de seguridad encuentra bien informada

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	165	61
NO	107	39
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico N° 5:** En tema de seguridad encuentra bien informada



**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Tabla N°. 5

**ANÁLISIS:** Del 100% de encuestados, 61% indica que SI que la institución se encuentra bien informado en cuanto a seguridad, mientras que el 39% NO se encuentra bien informada.

**INTERPRETACIÓN:** A pesar de que la mayoría de encuestados aprueba al tema de seguridad en la Unidad educativa Baños se encuentra bien informada aún existe un grupo minoritario que opina que se debería diseñar estrategias para cubrir esos pequeños vacíos que existentes.

**Pregunta N° 06: ¿Cuándo acude a la Unidad Educativa, se facilita contactarse con el personal adecuado?**

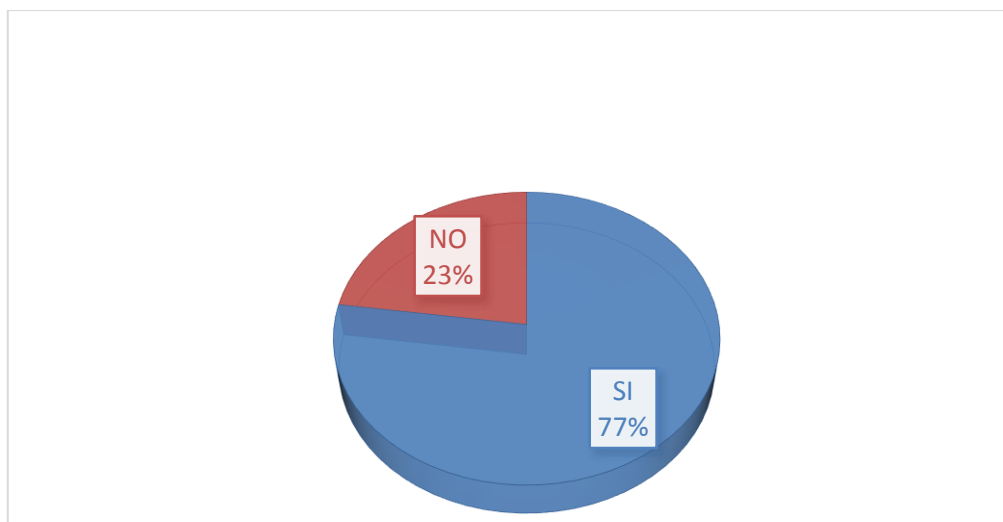
**Tabla N° 6: Personal adecuado**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	210	77
NO	62	23
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N° 6: Personal adecuado**



**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Tabla N°. 6

**ANÁLISIS:** Del 100% el 77% menciona que SI, se facilita contactarse con el personal adecuado mientras el 23% dice que No se facilita

**INTERPRETACIÓN:** Sea vista como positiva la facilidad para contactarse con el personal de la Unidad Educativa, considerándole como parte del éxito alcanzado, sin embargo, existe un porcentaje de encuestados que aun ven necesario el cambio en lo que respecta a este tema.

**Pregunta N° 07 ¿Considera adecuado los ambientes de atención al usuario en la Unidad Educativa Baños?**

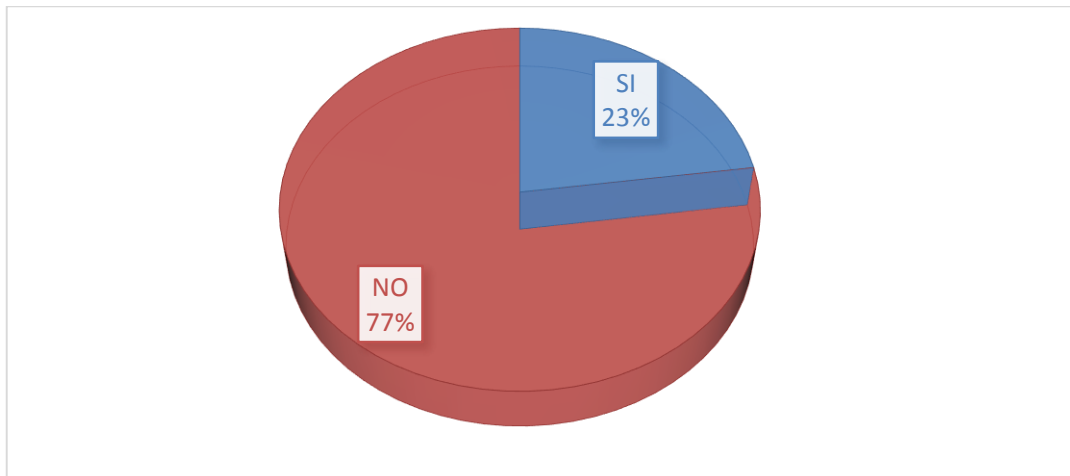
**Tabla N° 7:** Atención al usuario

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	62	23
NO	210	77
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N° 7:** Atención al usuario



**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Tabla N°. 7

**ANÁLISIS:** Del 100%, 77% manifiesta que NO hay un buen ambiente de atención hacia el usuario en la Unidad Educativa Baños y el 23% señala que SI hay buena atención.

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de los encuestados considera que existe problema en cuanto a los ambientes adecuados en la Unidad, por lo que se considera la diseñar estrategias que ayudarán a dar un mejor servicio al usuario.

**Pregunta N° 08: ¿Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios?**

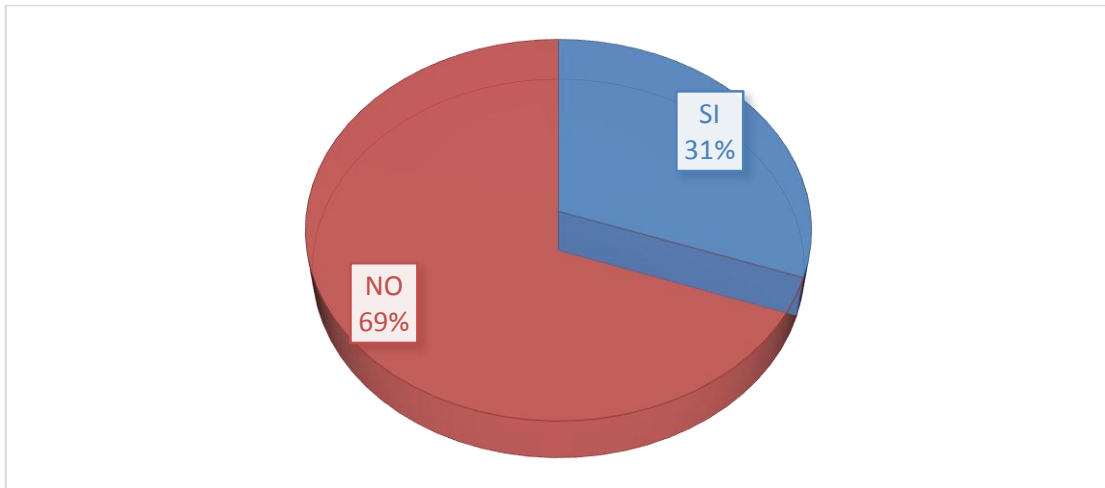
**Tabla N° 8:** Se informa de una manera clara y comprensible

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	83	31
NO	189	69
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N° 8:** Se informa de una manera clara y comprensible



**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Tabla N°. 8

**ANÁLISIS:** Del 100%, el 69% consideran que NO se proporciona la información clara en la institución y el 31% SI proporciona una información clara.

**INTERPRETACIÓN:** Se refleja que en la Unidad Educativa Baños no se brinda información clara.

**Pregunta N° 09: ¿La Unidad Educativa tiene el buzón de quejas y sugerencias de los usuarios?**

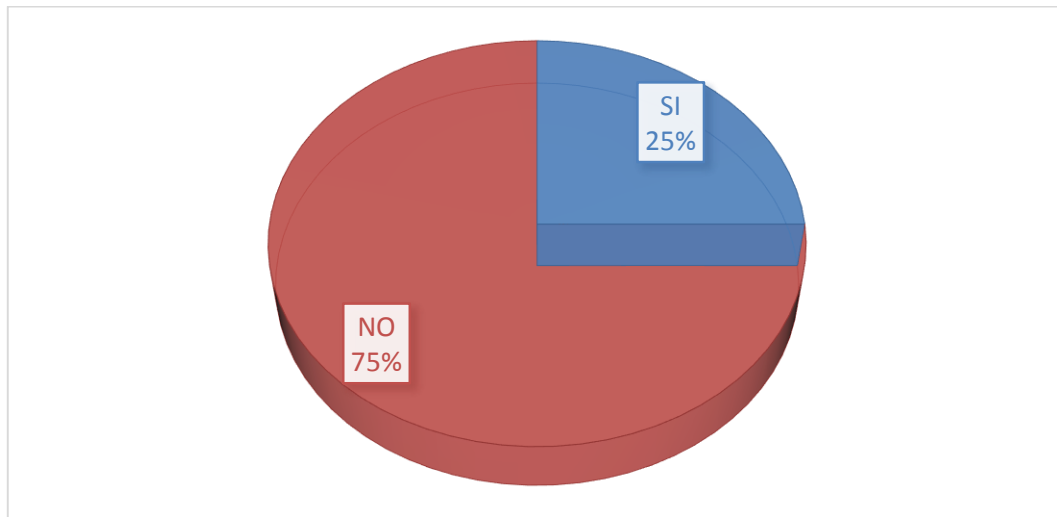
**Tabla N° 9:** Buzón de quejas y sugerencias

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	68	25
NO	204	75
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Encuesta

**Gráfico N° 9** Buzón de quejas y sugerencias



Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Tabla N° 9

**ANÁLISIS:** Del 100%, el 75% es considerado que NO existe un buzón de quejas y sugerencias, y el 25% menciona SI existe.

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de los encuestados no tiene conocimiento sobre la existencia de buzón de quejas y sugerencias, por lo que se debería implementar un buzón.



**Pregunta N° 10: ¿El personal cuenta con los insumos suficientes para su trabajo?**

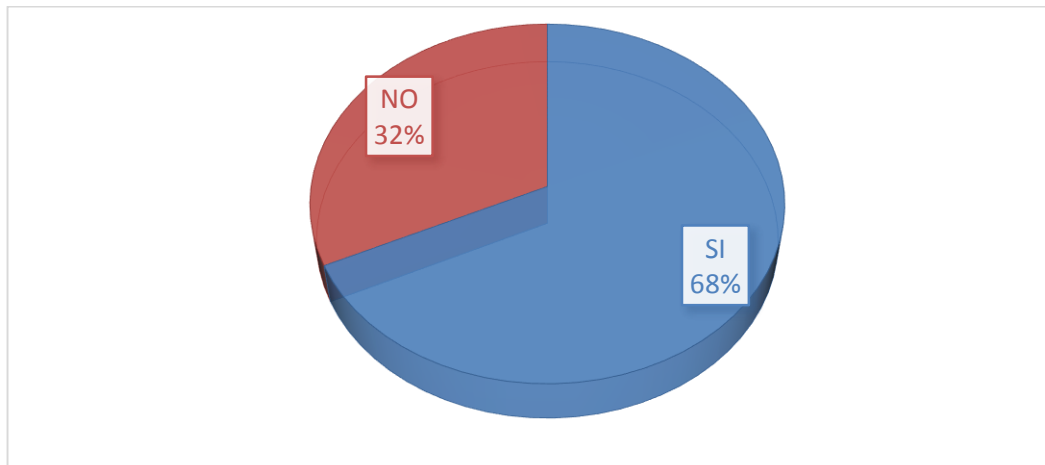
**Tabla N° 10:** Insumos para el trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	185	68
NO	87	32
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N° 10:** Insumos para el trabajo



**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Tabla N°. 10

**ANÁLISIS:** Del 100% de encuestados, 68% manifiesta SI, que la Unidad Educativa Baños cuenta con los insumos necesarios para realizar su trabajo, mientras que el 32% indica que NO existe los insumos necesarios.

**INTERPRETACIÓN:** Esto indica que el personal cuenta con todos los insumos necesarios para su labor por lo que no debería existir negligencia al momento de brindar un servicio.

**Pregunta N° 11: ¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)?**

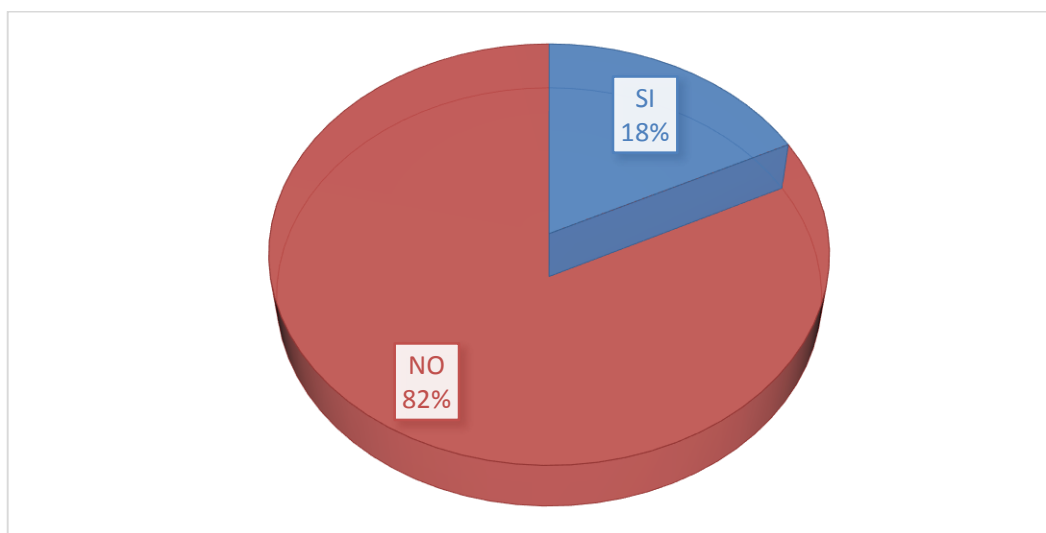
**Tabla N° 11:** Dispone de tecnología

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	48	18
NO	224	82
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N° 11:** Dispone de tecnología



**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Tabla N°. 11

**ANÁLISIS:** Del 100%, encastados el 82% menciona que NO dispone en la Unidad Educativa tecnología para realizar su trabajo, y el 18 % menciona que SI existe tecnología adecuada.

**INTERPRETACIÓN:** Es muy importante la implementación de los recursos materiales que les permitan mejorar el servicio en la Institución.

**Pregunta N° 12: ¿El personal dispone de los medios de información y comunicación que faciliten su labor dentro de la entidad?**

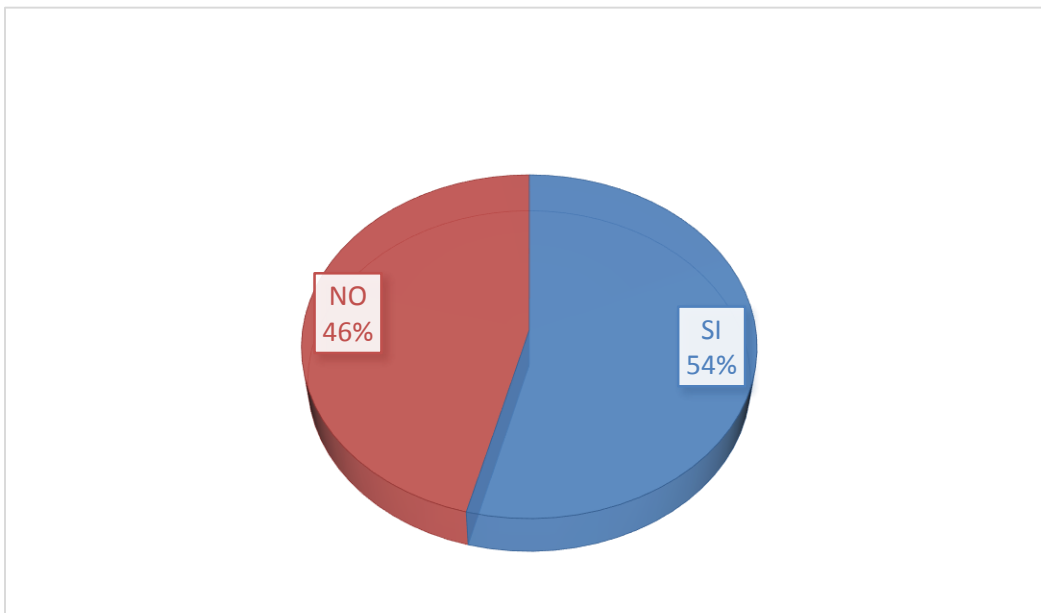
**Tabla N° 12: Comunicación**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	147	54
NO	125	46
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Encuesta

**Gráfico N° 12: Comunicación**



Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Tabla N° 12

**ANÁLISIS:** Del 100% de encuestados el 54 % menciona que SI dispone de los medios de información y comunicación en el cual les facilita su labor dentro de la institución y el 46% dice que NO existe.

**INTERPRETACIÓN:** Si cuenta con los medios de comunicación adecuados, mientras que un grupo manifiesta que no están a acorde a la modernización.

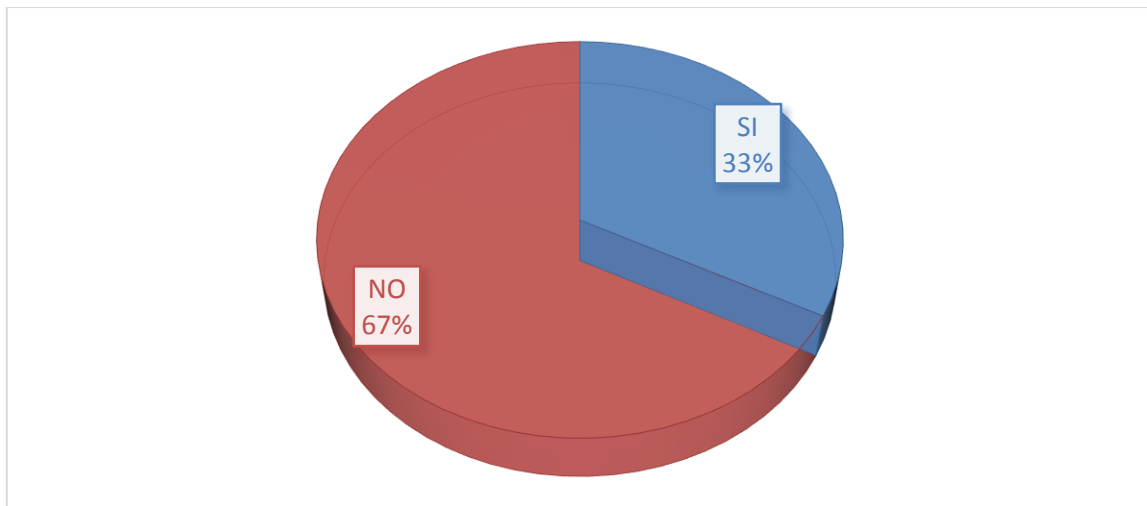
**Pregunta N° 13: ¿La Unidad Educativa soluciona de manera rápida a las necesidades de los usuarios?**

**Tabla N° 13:** Solución necesidades de los usuarios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	89	33
NO	183	67
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Patricia Chango  
Fuente: Encuesta

**Gráfico N° 13:** Solución necesidades de los usuarios



Elaborado por: Patricia Chango  
Fuente: Tabla N°. 13

**ANÁLISIS:** Del 100%, el 67% manifiesta que NO la institución no soluciona de manera rápida a las necesidades de los usuarios y el 33% menciona que si existe una solución de manera rápida.

**INTERPRETACIÓN:** Los asistentes administrativos de la Unidad no soluciona de manera rápida las necesidades de los usuarios se refleja la falta de estrategias de servicio.

### 3.5.3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTA DIRIGIDA PARA LOS ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA BAÑOS.

**Pregunta N° 01: ¿La institución posee un sistema de estímulo al desempeño?**

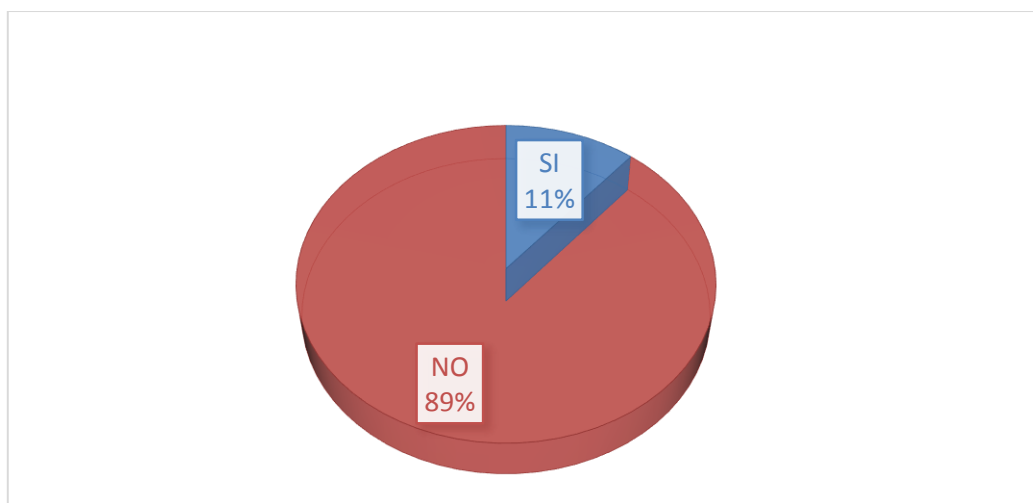
**Tabla N° 14:** Estímulo al desempeño

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	11
NO	16	89
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Encuesta

**Gráfico N° 14:** Estímulo al desempeño



Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Tabla N°. 14

**ANÁLISIS:** Del 100% de encuestados el 89% manifiesta que en Unidad Educativa Baños NO posee un sistema de estímulo para los asistentes administrativos, y el 11% menciona que SI existe.

**INTERPRETACIÓN:** Con los resultados obtenidos denota, la falta de estímulo por parte de la institución, se debería tomar en cuenta ya que ayudaría en el desarrollo de actividades.

**Pregunta N° 02: ¿Utiliza señalética para identificar la información de los archivos?**

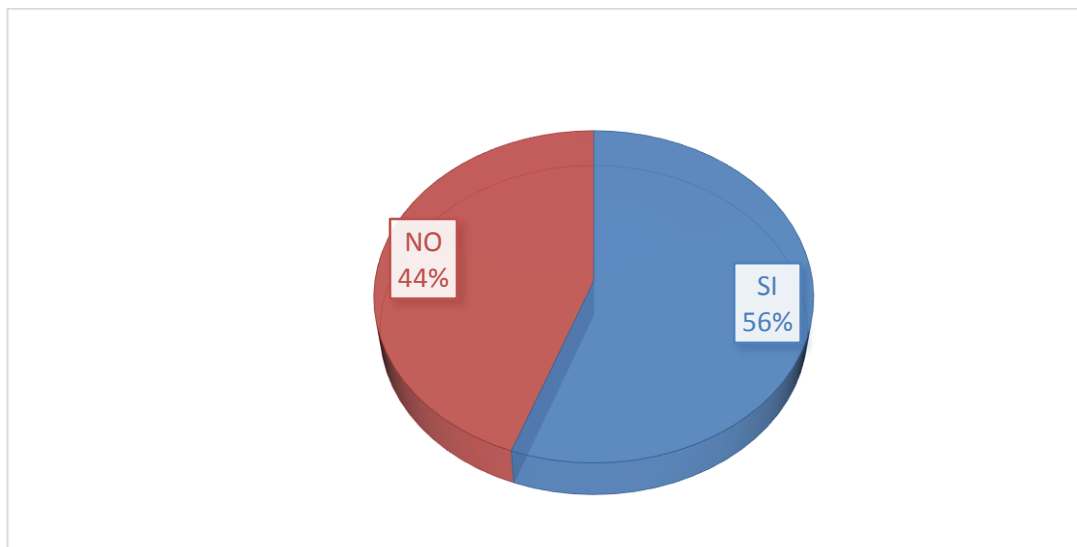
**Tabla N° 15:** Información de los archivos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	56
NO	8	44
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N° 15:** Información de los archivos



**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Tabla N°. 15

**ANÁLISIS:** Del 100% de los encuestados el 44%, manifiesta que NO existe en la institución señalética para identificar la información de archivo, mientras que el 56% restante manifiesta que SI existe.

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría tiene conocimiento sobre la utilización de señaléticas, un grupo menor tiene dificultad para su identificación de archivos, por lo que es importante tomar en cuenta este tipo de inconvenientes que limita su desarrollo.

### Pregunta N° 03: ¿Es práctica y eficaz la información solicitada por los usuarios

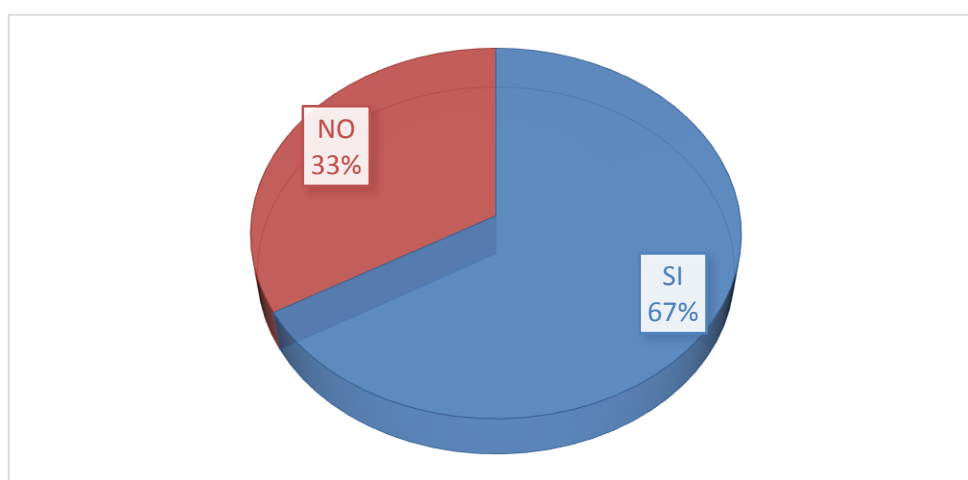
**Tabla N° 16:** Información solicitada por los usuarios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	67
NO	6	33
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Encuesta

**Gráfico N° 16:** Información solicitada por los usuarios



Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Tabla N°. 16

**ANÁLISIS.:** Del 100% de los encuestados el 67% considera que SI es eficaz la información solicitada en la institución y el 33% NO menciona que no hay una información eficaz.

**INTERPRETACIÓN:** Las personas encuestadas la gran mayoría opina que es práctica y eficaz la información sin embargo el grupo menor creen que se debería diseñar estrategias de servicio al usuario.

**Pregunta N° 04: ¿La institución invierte en la capacitación del personal de secretaría?**

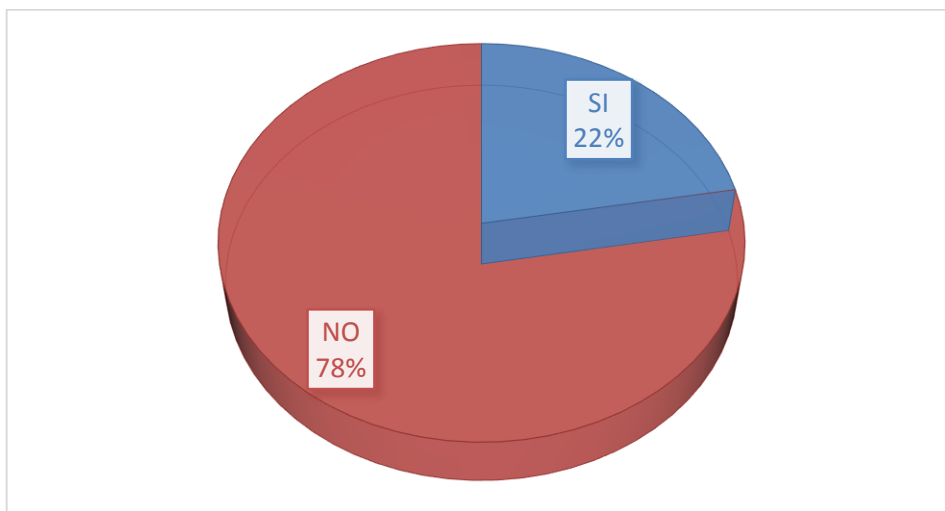
**Tabla N° 17:** La capacitación del personal de secretaría

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	22
NO	14	78
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Encuesta

**Gráfico N° 17:** La capacitación del personal de secretaría



Elaborado por: Patricia Chango

Fuente: Tabla N°. 17

**ANÁLISIS:** Del 100% de encuestados, el 78% coincide que NO existe capacitación del personal de secretaria, y el siguiente 22% califica que SI existe capacitación.

**INTERPRETACIÓN:** No existe inversión alguna en temas de capacitación, detalle que obstaculiza el surgimiento de los profesionales de secretaría.



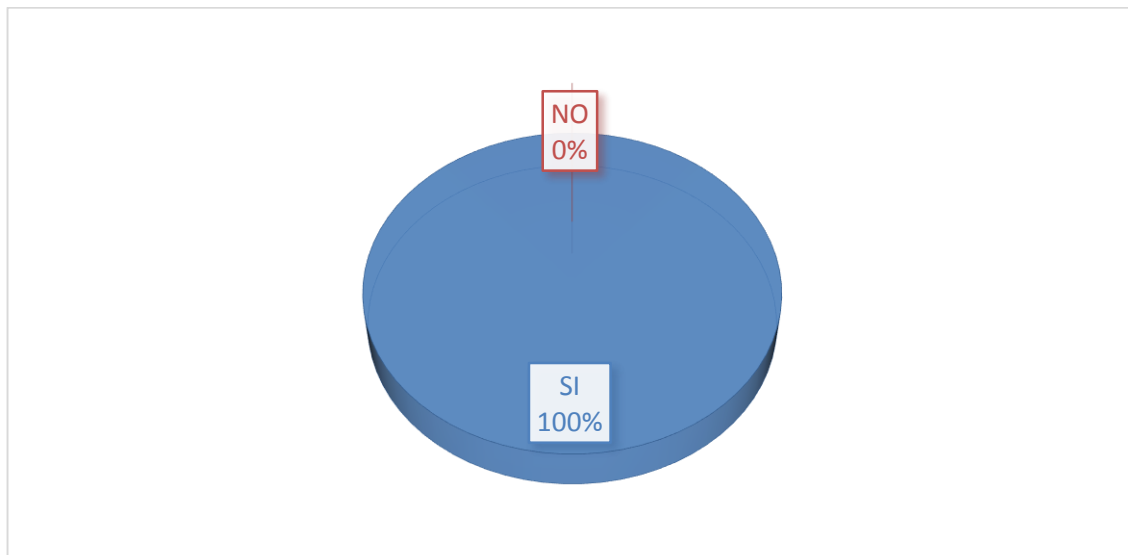
**Pregunta N° 05: ¿Cree usted que la atención al usuario es importante para el desarrollo de la institución?**

**Tabla N° 18:** La atención al usuario es importante

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango  
**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N° 18:** La atención al usuario es importante



**Elaborado por:** Patricia Chango  
**Fuente:** Tabla N°. 18

**ANÁLISIS:** Del 100% de encuestados la totalidad coinciden que es muy importante la buena atención.

**INTERPRETACIÓN:** Sin duda es indispensable una buena atención al usuario, lo cual permite el realce de la misma lo que contribuye al desarrollo institucional.

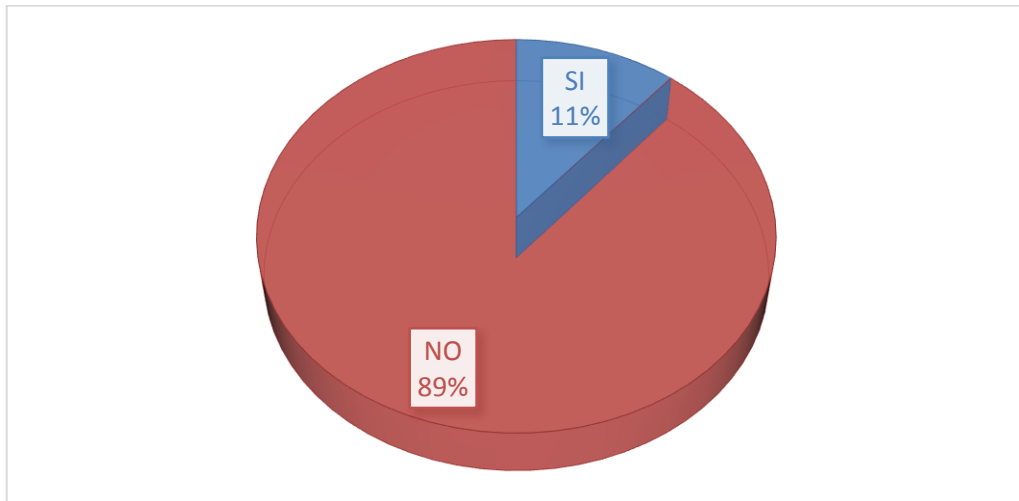
**Pregunta N° 06: ¿Se mantiene un registro de reclamos, con el fin de buscar soluciones?**

**Tabla N° 19:** Registro de reclamos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	11
NO	16	89
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango  
**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N° 19:** Registro de reclamos



**Elaborado por:** Patricia Chango  
**Fuente:** Tabla N°. 19

**ANÁLISIS:** Del 100%, el 89% es considerado que NO un registro de reclamos y el otro 11% SI manifiestan que si existe.

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a las encuestas realizadas nos da a entender que es necesarios diseñar estrategias que permitan solucionar de manera óptima las peticiones de los usuarios de la Unidad Educativa Baños.

**Pregunta N° 07: ¿Se digitaliza la información que se maneja en cada uno de los departamentos?**

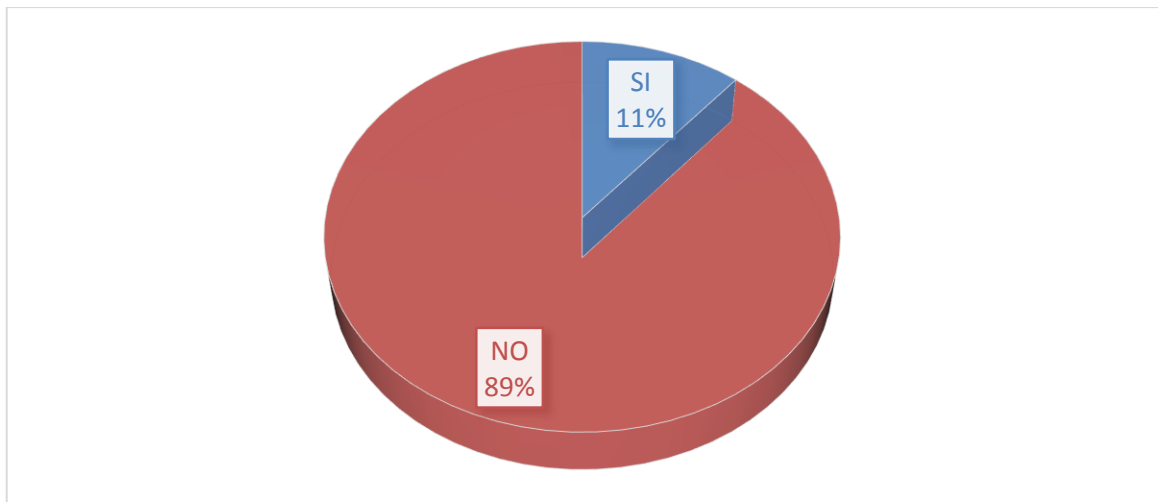
**Tabla N° 20:** Digitalización la información

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	11
NO	8	89
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Encuesta

**Gráfico N° 20:** Digitalización la información



**Elaborado por:** Patricia Chango

**Fuente:** Tabla N°. 20

**ANÁLISIS:** Del 100%, el 89% es considera que NO se digitaliza la información, y el otro 11%. Manifiesta que SI se digitaliza la información en cada uno de los departamentos.

**INTERPRETACIÓN:** Se concluyen en que se debería implementar nuevos métodos modernos por el bien de la imagen institucional.

### **3.6. IDEA A DEFENDER**

La idea a defender es la siguiente: “Diseño de estrategias para la gestión administrativa de la actividad secretarial para mejorar el servicio en la Unidad Educativa Baños”.

Una vez culminado la investigación y detallado los resultados se evidenció la situación actual, de esta manera se determinó que son precisamente los asistentes administrativos quienes no están aptos en su totalidad acerca del manejo administrativo y la atención al usuario, puesto que, en su mayoría no han recibido capacitación, desconociendo bases sobre este tema importante, ante ello se evidencia la necesidad de sugerir la aplicación de un diseño de estrategias que permitan el desarrollo de la imagen corporativa institucional.

La aplicación de este tema investigativo ayudará a fomentar la confianza y credibilidad en la ciudadanía, a través de la prestación de servicios.

## **CAPÍTULO IV: LA PROPUESTA**

### **4.1. TÍTULO**

Diseño de estrategias para la gestión administrativa de la actividad secretarial para, mejorar el servicio al usuario en la Unidad Educativa Baños de la ciudad de Baños de Agua Santa.

### **4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

#### **4.2.1. Antecedente de la Propuesta**

Un correcto manejo de la Gestión Administrativa de la actividad Secretarial permite el desarrollo en todos sus aspectos, sin embargo, hasta la actualidad por diferentes motivos no se lo aplicado de la manera adecuada.

Los resultados de dichos trabajos de investigación favorecen la comunicación entre investigadores, representantes de la Unidad Educativa quienes toman las decisiones y usuarios, generando información de vital importancia para todos y contribuyendo a prevalecer las insuficiencias existentes y a fomentar el desarrollo de todo lo que representa la Unidad Educativa Baños.

Es significativo resaltar que la Unidad Educativa Baños no posee estrategias para la gestión secretarial limitando el mejoramiento del servicio al usuario, dificultando los procedimientos secretariales encaminados al cumplimiento de los objetivos institucionales, obstaculizando el desempeño profesional, el logro de los objetivos, metas y tareas de la institución.

Por lo tanto, es muy necesario aplicar estrategias, que accedan a una mejor comprensión de la problemática y que posibiliten contar con elementos orientadores que puedan ser retomados tanto el personal interno, como por quienes diseñan las políticas de conllevar de mejor manera el tema administrativo en la Unidad Educativa Baños.

#### **4.2.2. JUSTIFICACIÓN**

En la investigación realizada se pudo identificar que uno de los factores que no permite el correcto desarrollo de las actividades y son un impedimento para un acertado servicio es la no aplicación de un correcto manejo la Gestión Administrativa de la actividad Secretarial, por lo que existe la necesidad de utilizar estrategias con el propósito de lograr el nivel alto de aceptación al momento de brindar una información tanto a sus públicos internos como externos.

La utilización de las TIC's, programas digitales modernos, la automatización del servicio y por supuesto estrategias de capacitación para el personal, serían las soluciones a este inconveniente, ya que su puesta en práctica ayudaría considerablemente la comunicación de los públicos objetivos, facilitaría el trabajo del personal, y se mejoraría notablemente el desarrollo de la Unidad Educativa Baños de Baños de Agua Santa.

#### **4.2.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA**

Diseñar estrategias para el uso correcto de la Gestión Administrativa de la actividad secretarial para, mejorar el servicio al usuario en la Unidad Educativa Baños.

#### **4.2.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Facilitar la utilización de herramientas tecnológicas en las diferentes dependencias de la Unidad Educativa Baños.
- Despachar con agilidad los trámites tanto al público interno como externo en la Unidad Educativa Baños.
- Brindar un servicio óptimo a los usuarios de la Unidad Educativa Baños.

#### **4.2.5 FUNDAMENTACIÓN**

En la actualidad, la necesidad de contar con todas la herramientas tecnológicas y los conocimientos del tema Gestión Administrativa de la actividad Secretarial y servicio al usuario dentro de la Unidad Educativa Baños, está fundamentada en el requerimiento

urgente de conocerlas y utilizarlas de la manera correcta, procesar, crear y usar creativamente la información, para conseguir los objetivos propuestos, el acceso por medio de las Tecnologías de la Información y Comunicación, y la modernización de conocimientos permitirá mejorar el servicio a los usuarios, pero sobre todo mejorar la calidad de vida de todos los sectores de la sociedad a la cual pertenecemos.

#### **4.2.6 FUNDAMENTACIÓN SOCIAL**

Las instituciones de servicio formativo tienen como objetivo esencial mejorar la calidad de vida a través de la educación, tiene la responsabilidad de brindar un buen servicio a todos sus públicos objetivos.

El sistema institucional educativo público es muy complejo y es necesario tener una alta capacidad para solucionar problemas y brindar el servicio adecuado que todos esperan. La predisposición de quienes lideran la Unidad Educativa Baños, de la mano de la tecnología y la predisposición de su personal, con seguridad podrá pasar los obstáculos que se le pueda presentar y brindar un servicio.

Para el logro de los objetivos es fundamental hacer partícipes a todos los miembros o públicos internos de la Unidad Educativa, involucrándolos y motivándolos a través de talleres, seminarios, charlas y cursos de actualización sobre temas tecnológicos y de relaciones humanas, atención al usuario que permitan la obtención de las metas propuestas.

#### **4.2.7 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La Filosofía nos permite conocer las grandes interrogantes de la existencia a través de un análisis coherente y racional basado en experiencias y antecedentes de la vida, cada individuo o ser humano trae consigo una filosofía inicial basada en tradiciones, costumbres y hábitos, permitiendo el desarrollo del medio en el cual se desenvuelve; en la actualidad la presencia de las TIC`s están a la vanguardia para alcanzar de manera más eficiente y eficaz los objetivos de quienes día a día con su trabajo y presencia se constituyen en un aporte para el desarrollo social.

### **4.3 FACTIBILIDAD**

Este proyecto de investigación es factible porque se cuenta con el apoyo de autoridades y representantes de la institución educativa, quienes han demostrado interés en el proceso de modernización y actualización de conocimientos.

#### **4.3.1 FACTIBILIDAD OPERATIVA**

La Unidad Educativa Baños, cuentan con personal que está a disposición para que las estrategias propuestas sean aplicadas para lograr un mejor servicio al usuario en la institución.

##### **4.3.1.1 OPERATIVIDAD**

Para realizar correctamente el desarrollo de la propuesta es esencial una planificación con quienes lideran la Unidad Educativa Baños para que a su vez analicen y sean los encargados de la ejecución de cursos charlas y talleres sobre:

##### **Relaciones Humanas**

El mejoramiento de las relaciones interpersonales con los usuarios de la institución y la sociedad en general. Estas también permitirán a los asistentes administrativos un desarrollo personal tanto en su aptitud individual como en lo social.

##### **Atención al usuario.**

Complementará y elevará el servicio que brinde los asistentes administrativos a los usuarios, mediante la incorporación de la cultura de las relaciones interpersonales y del trato adecuado a los usuarios, quienes cada día van cambiando el nivel de las exigencias y sobre todo del servicio que se presta.



## **Manejo de herramientas tecnológicas sobre las TIC`S**

- Actualización de conocimientos en el sistema informático: Será la base para la entrega ágil de documentos. Como también para la entrega oportuna de información que solicitan los usuarios.
- Actualización de los procesos: De la información de archivo de la manual a la computarizada para alcanzar su excelencia laboral y de esa forma minimizar tiempo y recursos.

### **Manejo adecuado de archivo.**

Mediante cursos se logrará la transformación del concepto de archivo moderno a la computarizada de la actividad secretarial donde optimizará tiempo de trabajo a través del archivo informático, que permite identificar, archivar y localizar en el proceso de búsqueda de documentos de una forma más rápida.

### **Importancia de las Estrategias que se diseñará en la Institución para mejorar la servicio al usuario.**

Un servicio óptimo al usuario puede llegar a ser un mecanismo opcional para lograr los más acertados objetivos, con el diseño de estrategias se pretende mejorar notablemente la atención del servicio al usuario para mantener la fidelización de los mismos.

El usuario siempre está evaluando la forma como la institución educativa presta sus servicios y cómo trata a los públicos externos e internos. El comportamiento de las distintas personas con las cuales entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del usuario y esto se ve reflejado en la cortesía con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, eficientes soluciones o amplia información, proporciona servicio y la forma como la Unidad Educativa Baños trata a los otros usuarios.

La aplicación de este diseño permitirá que el personal administrativo brinde un servicio adecuado acorde a las necesidades y exigencias de los usuarios. Creando un ambiente de

satisfacción, pero sobretodo aportando al desarrollo de la imagen corporativa, detalle que en la actualidad la institución educativa carece de manera absoluta.

#### **a) La Imagen**

La imagen institucional es un reflejo de lo que es en sí la entidad, como la imagen personal, crea la primera impresión en el usuario y todos sabemos lo que significa una buena primera impresión. De acuerdo a esa primera impresión el usuario se forma su propia expectativa, La imagen, como componente del entorno, potencia o dificulta la continuidad del usuario.

La imagen es la representación global, de buen servicio, trato amable y todo lo que significa la asistencia continua de sus usuarios.

#### **b) Las Instalaciones**

Está ligado al anterior: La figura física de las instalaciones en la que cuentan importantes factores como ambiente adecuado, la iluminación, la temperatura, el orden y la limpieza.

Importantes aspectos como la atención y el trato al usuario, la organización de los puestos de trabajo, la eficiencia, el grado de colaboración y más detalles existentes en la atmosfera profesional.

#### **c) Los Empleados**

Los aspectos o detalles que el usuario evalúa son:

- La apariencia: Es la imagen personal que reflejamos y que se quiere proyectar, lo que queremos que el usuario se lleve los profesionales que los atienden.
- La actitud: Es la base fundamental de una buena relación con nuestros usuarios, ellos esperan la atención más adecuada, permanente disposición, constante amabilidad, y dinamismo.

- Los valores: honradez, credibilidad y confianza son los aspectos que le garantizan al usuario, ser parte de la institución.

#### **4.3.2 RETOS**

- Animar a los asistentes administrativos para que utilicen las herramientas tecnológicas de la información en los procesos de comunicación y enlace con los usuarios y de los beneficios que se obtienen en dichos procesos.
- Evitar los costos de formación, capacitación y actualización para adquirir los conocimientos.
- Persuadir a los diferentes públicos, que aún con las limitaciones que puedan existir, siempre habrá herramienta tecnológica o alternativas que les permitan incorporarse a una conexión social y educativa en pos de su desarrollo.
- Lograr a través de los cambios, el reconocimiento de todos como una entidad de calidad.

#### **4.3.3 BENEFICIARIOS**

- La Unidad Educativa Baños porque promueve su desarrollo.
- Empleados beneficiados puesto que desarrollan su vida profesional, adquieren seguridad a través de la actualización de conocimientos y permanencia laboral.
- Usuarios, porque se desarrollan en un ambiente de seguridad y calidad al momento de hacer uso de los servicios que ofrece la Unidad Educativa Baños.
- Baños de Agua Santa por ser la ciudad de permanencia de la Unidad Educativa
- Estudiantes y sociedad por ser quienes en diferentes instancias serán los beneficiados de la Unidad Educativa Baños.

#### 4.3.4 PLAN DE ACCIÓN

**Tabla N° 21:** Plan de Acción

ENUNCIADO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO
<p><b>FIN:</b>                      Analizar propuestas de talleres, charlas, seminarios y cursos de capacitación dirigidos al personal de la Unidad Educativa Baños</p>	<p>Número de cursos a dictar referentes a manejo de archivos, las nuevas tecnologías, relaciones humanas y atención al usuario.</p>	<p>Desarrollo y ejecución de un cronograma de actividades de capacitación.</p>	<p>Existe el presupuesto por parte de la entidad educativa.</p>
<p><b>PROPÓSITO:</b>                      Fortificar el tema de gestión administrativa, archivos y el proceso de utilización y correcto manejo de las TIC's .</p> <p>Mejorar el nivel de atención del servicio al usuario.</p> <p>Mejorar la organización y clasificación de los archivos físicos existentes y necesarios de la Unidad educativa Baños.</p>	<p>Se planifica: capacitar para cubrir un 82% de deficiencia en el uso de las TIC'S, en actividades administrativas de la Unidad Educativa Baños.</p> <p>Se plantea: dictar charlas de relaciones humanas y de atención al usuario para mejorar el servicio en un 70%.</p> <p>Se programa una capacitación al personal administrativo sobre el manejo correcto de archivos, de esta manera mejorar se optimizara el tiempo de trabajo en un 44%.</p>	<p>Pruebas de evaluación de conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación impartidos.</p> <p>Se planifica evaluar el incremento de calidez en atención al usuario mediante encuestas e implementando un buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>Se constatará la disminución de tiempo que el usuario toma en realizar trámites y despachos de documentos en la institución tanto internos y externos.</p>	<p>Existe el presupuesto y predisposición de todos.</p>

<p><b>INSTALACIONES:</b></p> <p>Espacio físico determinado por las autoridades para el desarrollo de las actividades establecidas.</p>	<p>Conseguir un de adecuación del espacio físico para el uso de las actividades.</p>	<p>Profesionales responsables y representantes Unidad Educativa Baños.</p>	<p>La Unidad Educativa Baños destina los medios necesarios para colaborar con este proyecto</p>
<p><b>ACTIVIDADES:</b></p> <p>Ejecutar actividades, charlas, cursos, talleres, seminarios, etc., dirigidos al personal de la Unidad.</p>	<p>Estar pendientes del cumplimiento de las actividades en un 95%.</p>	<p>Implementación de un espacio donde se vaya a dictar los talleres, charlas y cursos de capacitación.</p>	<p>La Unidad Educativa asigna los medios para la adecuación del espacio físico.</p>

**Fuente:** La autora  
**Por:** Patricia Chango

## CONCLUSIONES

Se concluye:

- La no correcta aplicación sobre el manejo de Gestión Administrativa de la Actividad Secretarial y utilización de las TIC's en la Unidad Educativa Baños, incide notablemente en el desarrollo de la misma.
- Los asistentes administrativos que prestan sus servicios en la Unidad Educativa Baños necesita actualizarse para realizar su trabajo, haciendo uso de la tecnología.
- La aplicación de un diseño de estrategias que permita los asistentes administrativos a conocer sobre el correcto manejo de las tecnologías de la información y la comunicación y lo visible que puede ser el cambio si se los hace uso de la manera correcta.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda:

- En la Unidad Educativa Baños se debe implementar tecnología moderna, exigiendo a su personal a nutrirse de conocimientos sobre el tema, esto ayudaría considerablemente en el servicio a los usuarios y mejoraría el desarrollo de su imagen corporativa.
- Los asistentes administrativos de la Unidad Educativa deben capacitarse continuamente ya que existe un desconocimiento en cuanto a la utilización de la Tecnología de la Información y la Comunicación, manejo correcto de archivo, relaciones humanas y servicio al usuario.
- Es muy necesario el diseño de estrategias para que se fortalezca los cambios en la Unidad; esto permitirá una imagen renovada de la Entidad, convirtiéndose en un compromiso de todos, autoridades, personal y sociedad baneña.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, H (2010). *Comunicación Organizacional Interna*. Madrid: Gesbiblo.
- Almeida (2002). *Secretarias, Comercio y Administración*. Quito: Liciensa.
- Alvarado, M. (2007). *Administración de la información*. San José: Euned.
- Abadi, M. ( 2004). *Calidad de servicio*. Buenos Aires: Uba Fca.
- Altamirano, H. y Cascante, D. (2006). *La gestión administrativa para mejorar la atención efectiva y emocional en los albergues del cantón Penipe, provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del volcán Tungurahua*. Tesis. Universidad Estatal del Bolívar. Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales. Guaranda. <http://es.slideshare.net/frangano/tesis-5603615>
- Avilia, R. (1997). *Estrategias y Tácticas de Comunicación Integradora*. Buenos Aires: Imagen.
- Berry T. (1995). *Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total*, 4a. Ed. Pearson Prentice Hall.
- Castro, L (2006). *Diagnóstico de la gestión administrativa de la empresa NYC distribuciones, C.A., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto Estado Lara*. Tesis. Institución Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado Coordinación de Barquisimeto. Estado Lara. Gerencia Mención Empresarial. Venezuela. [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P758.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P758.pdf)
- Costa, J. (1999). *Publicidad y diseño- El nuevo reto de la comunicación*. Buenos Aires: Infinito.
- Di Genova, A (2012). *Manual de Relaciones Publicase Institucionales*. Buenos Aires: Ugerman Editor.
- Dukta, A. (1994). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Buenos Aires: Granica.
- Fernandez,C (1999). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Flores.M ( 2011). *Archivos e investigación*. Puerto Rico: Archi
- Gonzáles, B (2007). *Organización de Archivo*. Bogotá: Norma Educativa.
- Harrington, J (1997). *Administración del Mejoramiento Continuo*. Bogotá: Mc Graw Hill



- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. 1a ed. Bogotá: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Jiménez, J (2011). *Atender clientes artísticamente*. Caracas: Cograf.
- Katz, R. (2010). *El Papel de las TIC`s en el Desarrollo*. Madrid: Planeta.
- Koontz, Weihrich, (1998). *Administración Una Perspectiva Global*. 11a ed. México: Mc Graw Hill..
- Kotler, P (2007). *Marketing Versión para Latinoamérica*. México: Plearson Educación.
- Larrea, C. (2011). *Administración de Empresas de Comunicación Social*. Riobamba: Casa de la Cultura Ecuatoriana
- Londoño, M (2002). *Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz*. 2a ed. España: Fundación Confemetal.
- Miguez, M. (2009). *Los Públicos en las Relaciones Públicas*. Madrid: Uoc.
- Munch, L( 2010). *Fundamentos de la Administracion*.3a ed.México:Trillas.
- Novoa, A (1980). *Coceptos básicos sobre comunicacion*.San José: Catie
- Pando, B, (2000). *Principios de Sistema de información*. México: 4a ed.
- Parera, C. (2005). *Manual de Perfeccionamiento para Secretarias*. 2a ed. España: Fundación Confemetal.
- Rebeil,M (1998). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México: Plaza y Valdez.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna del Personal*. México: Thomson.
- Serrano,M.(2007.) *Teoría de la Comunicación*. Madrid: McGra Hill.
- Stoner, Freeman, Gilbert (1996). *Administración*. 6a ed. México: Pearson Educación.
- Villacis, Z (1990). *Manual de Archivo*.2a ed. Quito: El Búho,
- Watzlawick, P. (1987). *Teoría de la Comunicación Humana*. Barcelona: Herder.
- Zapata, I. (2008). *Enciclopedia de la Secretaria*. Valencia: Océano.

## INTERNET

- <http://www.istb.edu.ec/joombla3/index.php/.../11.../3-historia-de-la-unidad-educativa-banos>.
- [http://www.ecured.cu/index.php/Modelos\\_de\\_la\\_comunicaci%C3%B3n](http://www.ecured.cu/index.php/Modelos_de_la_comunicaci%C3%B3n)
- Novelle, L. (2012). *Archivos de Empresa: Nociones Básicas sobre Historia, Contenido y Gestión*. Recuperado el 11 de 06 de 2014, de <http://eprints.rclis.org/17327/1/NOVELLE%20L%C3%93PEZ%20L.%20Archivos%20empresa.pdf>
- Rodriguez, J (2014) *Informacion importante sobre las Tics* [http://ticsjudyrdz.blogspot.com/2014\\_02\\_01\\_archive.html](http://ticsjudyrdz.blogspot.com/2014_02_01_archive.html)

# ***ANEXOS***

## Anexos N° 1: Encuesta dirigida a los usuarios



**ESCUELA POLITÉCNICA  
DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD  
ADMINISTRACION DE  
EMPRESAS**



**LICENCIATURA EN  
SECRETARIADO  
GERENCIAL**

### CUESTIONARIO

Dirigida para los usuarios de la Unidad Educativa Baños

**Objetivo: Determinar cómo se maneja la gestión administrativa secretarial en la Unidad Educativa Baños**

### ENCUESTA N: 1

#### Instrucciones Generales:

- Lea detenidamente las preguntas
- Responda las preguntas de acuerdo su criterio
- Marque con una x según corresponda
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

#### 1. ¿La Unidad Educativa Baños realiza la labor correctamente?

SI .....

NO.....

**2. ¿El personal demuestra ayuda a los usuarios?**

SI .....

NO .....

**3. ¿El trato del personal de la Unidad Educativa es adecuada?**

SI .....

NO .....

**4. ¿Cuándo acude a la Unidad Educativa, les dan respuesta a sus requerimientos?**

SI .....

NO .....

**5. ¿En tema de seguridad la Unidad Educativa Baños se encuentra bien informada?**

SI .....

NO .....

**6. ¿Cuándo acude a la Unidad Educativa, se facilita contactarse con el personal adecuado?**

SI .....

NO .....

**7. ¿Considera adecuado los ambientes de atención al usuario en la Unidad Educativa Baños?**

SI.....

NO.....

**8. ¿Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios?**

SI.....

NO.....

**9. ¿La Unidad Educativa tiene el buzón de quejas y sugerencias de los usuarios?**

SI.....

NO.....

**10. ¿El personal cuenta con los insumos suficientes para su trabajo?**

SI.....

NO.....

**11. ¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)?**

SI.....

NO.....

**12. ¿El personal dispone de los medios adecuados de comunicación que faciliten su labor dentro de la entidad?**

SI .....

NO.....

**13. ¿La Unidad Educativa soluciona de manera rápida a las necesidades de los usuarios?**

SI.....

NO.....

**Gracias por su Colaboración**

## Anexos N° 2: Encuesta dirigida a los asistentes administrativos



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE  
CHIMBORAZO  
FACULTAD ADMINISTRACION DE  
EMPRESAS**



**LICENCIATURA EN SECRETARIADO  
GERENCIAL**

### CUESTIONARIO

Dirigida para a los asistentes administrativos de la Unidad Educativa Baños

**Objetivo: Determinar cómo se maneja la gestión administrativa secretarial en la Unidad Educativa Baños**

### ENCUESTA N: 2

#### Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas
- Responda las preguntas de acuerdo su criterio
- Marque con una x según corresponda
- La encuesta realizada será de absoluta confidencialidad.

**1. ¿La institución posee un sistema de estímulo al desempeño?**

SI .....

NO.....

**2. ¿Utiliza señalética para identificar la información de los archivos?**

SI .....

NO.....

**3. ¿Es práctica y eficaz la información solicitada por los usuarios**

SI .....

NO.....

**4. ¿La institución invierte en la capacitación del personal de secretaría?**

SI.....

NO.....

**5. ¿Cree usted que la atención al usuario es importante para el desarrollo de la institución?**

SI.....

NO.....

**6. ¿Se mantiene un registro de reclamos, con el fin de buscar soluciones?**

SI.....

NO.....

**7. ¿Se digitaliza la información que se maneja en cada uno de los departamentos?**

SI.....

NO.....

**Gracias por su Colaboración**



**Anexos N° 3: Preguntas para entrevistar al rector de la Institución**



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE  
CHIMBORAZO  
FACULTAD ADMINISTRACION DE  
EMPRESAS  
LICENCIATURA EN SECRETARIADO  
GERENCIAL**



**ENTREVISTA**

Dirigida al Rector de la Unidad Educativa Baños para conocer su opinión sobre el manejo de la gestión administrativa y la atención al usuario.

**¿Considera usted que la gestión administrativa secretarial facilita la atención al usuario externo?**

---

---

**¿Se ha capacitado al personal encargado del manejo de archivos sobre la gestión administrativa secretarial?**

---

---

**¿Cuáles son los principales tipos de documentos que maneja el personal encargado de la administración secretarial?**

---

---

**¿De qué manera la organización y control de documentos apoya la gestión de la Unidad Educativa?**

---

---

**¿Cuáles son los principales inconvenientes detectados en la transferencia de los documentos?**

---

---

**¿De qué manera se ha prevenido la conservación de los documentos contenidos en los diferentes archivos?**

---

---

**Al presentarse quejas o reclamos por parte de los usuarios ¿Qué tipo de acciones se han tomado?**

---

---

**¿Se aplican o se ha previsto la aplicación de indicadores para medir la satisfacción del usuario?**

---

---

**¿Han brindado capacitación sobre manejo de la gestión administrativa secretarial al personal de la Institución?**

---

---

## Anexos N° 4: Unidad Educativa Baños



## Anexos N° 5: Carta de auspicio de la Unidad Educativa Baños.



DISTRITO EDUCATIVO 18D03 BAÑOS DE AGUA SANTA

UNIDAD EDUCATIVA BAÑOS



Oficio 0077-R-UEB.

Baños de Agua Santa, enero 22 de 2016.

Ingeniera  
Sonia Guadalupe Arias  
VICEDECANA FACULTAD DE ADMINISTRACION  
DE EMPRESAS DE LA ESPOCH  
Riobamba

De mi consideración:

Por medio del presente me permito informar a Usted que la Señorita YOLANDA PATRICIA CHANGO MANOBANDA, portadora de la cédula de identidad 1600612517, Estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Especialidad Licenciatura en Secretariado Gerencial, se encuentra AUTORIZADA para realizar su trabajo de Titulación con el tema: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA SECRETARIAL Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL USUARIO EN LA SECRETARÍA DE LA UNIDAD EDUCATIVA BAÑOS DE LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA EN EL PERÍODO 2016", para lo cual la institución se compromete a auspiciar el trabajo y facilitará toda la información necesaria para la realización del mismo.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

Lic. Gonzalo Quinga Rojas  
RECTOR (E.)



Av. El Salado y Las Amazonas Teléfono: 032740408 E-mail: ue.banos@gmail.com  
Baños de Agua Santa – Tungurahua

Transformar la educación  
MISIÓN DE TODOS

**Anexos N° 6: Ruc de la Institución**

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**

**SRI**

**NUMERO RUC:** 1865885718881  
**RAZON SOCIAL:** INSTITUTO TECNICO SUPERIOR BAÑOS

**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE DE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION:** GUEYKKA GAYLANEZ MARTHA CECILIA

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 2004/11/31      **FEC. CONSTITUCION:** 2004/11/31  
**FEC. INSCRIPCION:** 19/03/2008      **FEC. ACTUALIZACION:** 2008/03/19

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
 ENSEÑANZA SECUNDARIA TEORICA Y PROFESIONAL

**DIRECCION PRINCIPAL:**  
 Provincia TUNGURAHUA - Cantón: BAÑOS DE AGUA SANTA / Parroquia: BAÑOS DE AGUA SANTA - Barrio: PITO-IG  
 Calle: AVENIDA EL SALVADOR - Número: S/N - Intersección: AVENIDA DE LAS AMAZONAS - Piso: 1 - Referencia:  
 45444444 - DIAGONAL A CABANAS BASCUM - Teléfono Trabajo: 05-2740408 - Teléfono Trabajo: 05-2740448 - Fax:  
 05-2740408

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- ANEXO DEL IVA
- ANEXOS DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- DECLARACION MENSUAL DE IVA

**N° DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** 04 001 01 001      **ABIERTOS:** 1  
**CERRADOS:** 0

**JEFECION:** REGIONAL CENTRO SANGUABAMBA

**SEÑALA DEL CONTRIBUYENTE:**       **SEÑALA DE RENTAS INTERNAS:** 

**Nombre:** CECILIA      **Legajo de RUC:** 1865885718881      **Fecha y Hora:** 2008-03-19 08:51

Página 1 de 2

**Anexos N° 7: Fotografía entrevista al señor rector la Institución**





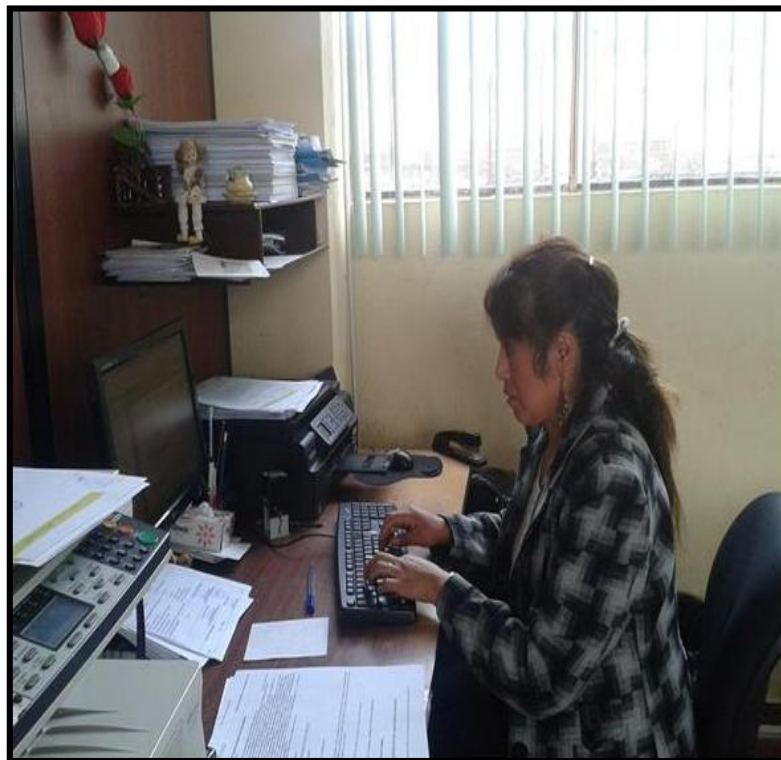
**Anexos N° 8: Fotografía encuesta realizada a los usuarios de la Institución**



**Anexos N° 9: Fotografía encuesta realizado a los asistentes administrativos de la institución**







**Anexos N° 10: Desarrollo del trabajo investigativo.**

