



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

**TEMA**

“La Administración de Documentos influye en la Calidad del Servicio a los Estudiantes Privados de Libertad del Colegio Fiscal “Eugenio Espejo” en la Penitenciaría del Litoral Provincia del Guayas”

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

**AUTORA:**

**CECILIA ZORAIDA AVILES NAVAS**

**TUTORA:**

**LCDA. JUDITH ERAZO DE FALCONÍ**

**2015 - 2016**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

## CONTENIDO

PORTADA .....	I
TABLA DE CONTENIDO .....	II
INDICE DE TABLAS.....	V
INDICE DE GRÁFICOS.....	VI
CERTIFICACIÒN DE ACEPTACIÒN DEL TUTOR .....	VII
DECLARACIÒN DE AUTORIA Y CESIÒN DE DERECHOS DE AUTOR	VIII
AGRADECIMIENTOS .....	IX
DEDICATORIA.....	X
RESUMEN EJECUTIVO.....	XI
INTRODUCCIÒN.....	1
CAPÍTULO I	
1.1 TEMA .....	4
1.2 Planteamiento del problema.....	4
1.3 Delimitación del problema.....	6
1.3.1 Delimitación espacial.....	6
1.3.2 Delimitación temporal .....	6
1.4 Justificación.....	7
1.5 Sistematización de la investigación. ....	8
1.6 Objetivo general de la investigación .....	8
1.7 Objetivos específicos de la investigación .....	8
1.8 Límites de la investigación.....	9
1.9 Identificación de las variables:.....	9
1.10 Hipótesis: generales y particulares:.....	9
1.10.1 Hipótesis general: .....	9

1.11	Operacionalización de las variables.....	10
<b>CAPÍTULO II</b>		
2.1	ANTECEDENTES REFERENTES.....	12
2.2	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	14
2.2.1	Importancia de la administración.....	16
2.2.2	Aspectos de la administración .....	17
2.2.3	La administración de documentos .....	17
2.2.4	Importancia de la administración de documentos y archivos. ....	18
2.2.5	Seguridad de los documentos y archivos.....	19
2.2.6	Vida útil de los documentos y archivos .....	19
2.2.7	Registros legales de la administración de documentos y archivos .....	19
2.2.8	Sistema de información de documentos y archivos.....	19
2.2.9	Propósito de la administración de documentos y archivos.....	21
2.2.10	Ventajas de administración de documentos y archivos.....	21
2.2.11	Concepto de cliente .....	21
2.2.12	La importancia del cliente .....	21
2.2.13	Tipos de clientes .....	22
2.2.14	Necesidades del cliente.....	22
2.2.15	Definición de servicio al cliente .....	23
2.2.16	Concepto de calidad en el servicio .....	24
2.2.17	Componentes de la calidad en el servicio.....	24
2.2.18	Importancia de la calidad en el servicio .....	25
2.2.19	Concepto de servicio al cliente.....	26
2.2.20	Calidad en el servicio al cliente.....	26
2.2.21	Características del servicio.....	27
2.2.22	La clasificación de los servicios y atención al cliente.....	27
2.3	MARCO LEGAL.....	29
2.4	MARCO CONCEPTUAL.....	32
<b>CAPÍTULO III</b>		
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		37
3.1	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	37

3.1.1	Método deductivo .....	37
3.1.2	Método inductivo .....	37
3.1.2.1	Tipo de investigación.....	37
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.2.1	Población. ....	38
3.2.2	Muestra. ....	39
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.4	Recursos, fuentes, cronograma y presupuesto para recolección de datos..	39
	Cronograma.....	41
	Presupuesto .....	42
3.5	TRATAMIENTO A LA INFORMACIÓN - PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	43
3.6	Presentación de resultados .....	54
 CAPÍTULO IV		
	LA PROPUESTA .....	56
4.1	TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	56
4.2	Justificación.....	56
4.3	Objetivo general .....	57
4.4	Objetivos específicos .....	57
4.5	Listado de contenidos.....	57
4.6	Desarrollo de la propuesta.....	58
4.7	Impacto / producto / beneficio obtenido .....	67
4.8	Validación de la propuesta .....	67
	CONCLUSIONES.....	70
	RECOMENDACIONES.....	71
	FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.....	72
	ANEXOS .....	75

**INDICE DE TABLAS**

Tabla N° 1	Variable independiente y dependiente.....	10
Tabla N° 2	Población.....	38
Tabla N° 3	Muestra.....	39
Tabla N° 4	Presupuesto.....	42
Tabla N° 5	Enseñanza y calidad de vida .....	43
Tabla N° 6	Atención en la Secretaría .....	44
Tabla N° 7	Dificultades al realizar un trámite .....	45
Tabla N° 8	La pérdida de documentos.....	46
Tabla N° 9	Organización en el manejo de documentos.....	47
Tabla N° 10	Tiempo de respuesta.....	48
Tabla N° 11	Tiempo de respuesta más corto.....	49
Tabla N° 12	Documentación rápida y precisa.....	50
Tabla N° 13	Manual de documentos.....	51
Tabla N° 14	Funciones de la Secretaria General .....	60
Tabla N° 15	Funciones de la Secretaria General .....	61

**INDICE DE GRÀFICOS**

Gráfico N° 1	Ubicación del Plantel.....	6
Gráfico N° 2	Sistema de información.....	20
Gráfico N° 3	Enseñanza y calidad de vida.....	43
Gráfico N° 4	Atención en la Secretaría .....	44
Gráfico N° 5	Dificultades al realizar un trámite .....	45
Gráfico N° 6	La pérdida de documentos.....	46
Gráfico N° 7	Organización en el manejo de documentos.....	47
Gráfico N° 8	Tiempo de respuesta.....	48
Gráfico N° 9	Tiempo de respuesta más corto.....	49
Gráfico N° 10	Documentación rápida y precisa.....	50
Gráfico N° 11	Manual de documentos.....	51
Gráfico N° 12	Ingreso de la documentación.....	65
Gráfico N° 13	Entrega de documentos .....	67

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrada por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Carrera de Administración Secretarial.

### **CERTIFICO**

Yo, Judith Erazo de Falconí, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: **“La Administración de Documentos influye en la Calidad del Servicio a los Estudiantes Privados de Libertad del Colegio Eugenio Espejo en la Penitenciaría del Litoral Provincia del Guayas”**, ha sido elaborado por la señorita Cecilia Zoraida Avilés Navas bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

### **TUTORA**

---

**LCDA. JUDITH ERAZO DE FALCONÍ**

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

### **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Cecilia Zoraida Avilés Navas con cédula de ciudadanía No. 1204481301 en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo del Proyecto de Investigación: **“La Administración de Documentos influye en la Calidad del Servicio a los Estudiantes Privados de Libertad del Colegio Eugenio Espejo en la Penitenciaría del Litoral en la Provincia del Guayas”**

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación Asignaturas Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

### **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

La autora garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.

Cecilia Zoraida Avilés Navas

**AUTORA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haber estado conmigo en todo momento, por darme salud, fortaleza para seguir adelante, responsabilidad, sabiduría, por haberme iluminado y permitir el desarrollo de este proyecto.

A la Lcda. Judith Erazo de Falconí que sin su colaboración, conocimientos, apoyo y sus enseñanzas, hubiera sido imposible el desarrollo del mismo desde el inicio hasta su culminación.

Gracias a cada una de las personas que de una u otra forma nos ayudaron en la realización de este trabajo.

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a mis padres por haber forjado en mí, el espíritu emprendedor, por darme sus sabias enseñanzas y mejores valores, por enseñarme a caminar en la vida colocando pasos fuertes y seguros.

A mis hermanas y hermano, quienes fueron testigos de los triunfos, fracasos, temores, desvelos, sacrificios, pero que siempre confiaron en mi capacidad de alcanzar mis objetivos.

Y a todas aquellas personas que formaron parte de mi vida como estudiante y en mi desarrollo como ser humano y profesional. Este triunfo se los dedico a todos ellos.

## RESUMEN

Este trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar las causas y falencias en la atención que brinda la Secretaría del Colegio Fiscal Eugenio Espejo a los estudiantes privados de libertad. Esta unidad educativa funciona dentro del Centro de Rehabilitación Social de Varones Guayaquil en la Penitenciaría del Litoral, orientado a que estos estudiantes, mientras cumplen una condena tienen la oportunidad de realizar actividades educativas promoviendo el cero ocio, y al mismo tiempo, siendo acreedores de beneficios con rebajas de pena a través de los certificados que evidencien su participación en la educación. Sin embargo hay falencias en la Secretaría del plantel por atrasos o traspapeleo de la documentación, pérdida de tiempo, baja calidad de atención al cliente, falta de equipos tecnológicos, factores que ocasionan malestar al privado de libertad porque al no recibir sus certificados a la brevedad posible, corren el riesgo de que fallen sus audiencias. Para solucionar este inconveniente he realizado una investigación de campo para lo cual se aplicó encuestas a una parte de la población educativa dándonos pautas de la debilidad administrativa al momento de organizar la documentación, por lo cual se sugiere un manual técnico administrativo de documentos y archivo que guíe al personal desde el momento que ingresa un documento, hasta cuando se entrega el resultado al usuario. El manual pretende ayudar a la organización, clasificación, gestión y archivo de documentos, y establecer responsabilidades, funciones y cargas de trabajo al personal administrativo para que la atención al usuario sea de calidad.

Palabras clave: administración, documentos, eficiencia, calidad de atención.

## INTRODUCCIÓN

Este proyecto de investigación trata de la Administración de Documentos y su Influencia en la Calidad del Servicio a los Estudiantes Privados de Libertad del Colegio Eugenio Espejo, Institución que se encuentra situada dentro del Centro de Rehabilitación Social de Varones (Penitenciaria del Litoral) en la provincia del Guayas. Actualmente la unidad educativa cuenta con 10 aulas, atiende a 240 estudiantes en Educación Básica Superior y Educación Básica Media en jornada matutina con 16 docentes y un Rector.

En el tema desarrollado se han analizado las causas que provocan la deficiente administración de documentos, en el que se pretende dar solución con un manual técnico que permita registrar, transmitir y dar instrucciones del manejo de la información al personal responsable y dar un servicio de calidad a los usuarios.

Este trabajo contempla cuatro capítulos, los mismos que han sido distribuidos como se indica a continuación:

### Capítulo I

En este capítulo trata del problema que nos lleva a realizar la investigación buscando siempre la excelencia para la mejora continua, para lo cual identificamos causas, límites de la investigación y los objetivos que nos llevan a dar una solución en la atención al cliente.

### Capítulo II

Se presentan las principales definiciones, criterios, opiniones de los autores y antecedentes históricos como soporte legal que fundamenten este trabajo descubriendo respuestas a las interrogantes de la investigación.

### Capítulo III

Se aplica métodos de investigación, encuestas y entrevistas a una parte de la población para obtener conclusiones y recomendaciones acertadas.

#### Capítulo IV

Se define dar la solución al problema mediante una propuesta de un manual técnico administrativo de documentos que permita al departamento de Secretaría del Colegio Fiscal "Eugenio Espejo" dar una atención al estudiante privado de libertad asegurando la entrega oportuna de los certificados educativos, requisitos indispensables que ellos necesitan para realizar trámites jurídicos y ser acreedores de beneficios de ley.

# CAPÍTULO I

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA A INVESTIGAR

#### 1.1 TEMA

“La Administración de Documentos y su Influencia en la Calidad del Servicio a los Estudiantes Privados de Libertad del Colegio Eugenio Espejo en la Penitenciaría del Litoral Provincia del Guayas”

#### 1.2 Planteamiento del problema

En los actuales momentos existen problemas de tipo administrativo en la Unidad Educativa: falta de archivos, desorganización en el manejo adecuado y oportuno de los documentos que las personas adultas en conflicto con la ley (PACL) requieren para trámites jurídicos, no existe una base de datos de las actividades educativas, el ingreso y egreso de documentos se realiza en forma anti técnica, existe poco conocimiento de la tecnología. A esto se suma el espacio físico reducido y desorganización en el manejo de documentos diarios que deben ocupar lugares adecuados, gabinetes y escritorios con seguridad para proteger la confidencialidad de informes, actas y certificados que deben reposar en carpetas individuales como parte de su historial en la institución.

Los Estudiantes Privados de Libertad una vez que solicitan certificaciones de las actividades que han realizado en la Unidad Educativa tienen un plazo límite para poder entregarlas a sus Abogados con la finalidad que puedan acceder a realizar trámites jurídicos y recibir beneficios de ley, caso contrario las audiencias se suspenden o pierden valoraciones de los Jueces por no realizar ninguna actividad dentro del tiempo que pagan una condena. Todo esto obliga a que exista una adecuada administración de documentos para lograr la calidad de atención que los usuarios internos y externos demandan.

Las tareas de oficina son actividades que se desarrollan en cualquier nivel empresarial o institucional, mediante un trabajo profesional directo, discreto, ordenado y metódico, buscando siempre la excelencia y calidad en lo que realiza. Cuando en la administración de documentos existe retraso, pérdida de tiempo,

extravío de documentos, poca predisposición de los empleados para el trabajo, bajo niveles tecnológicos etc. los únicos que se sienten perjudicados y con gran malestar son los usuarios.

El problema a tratar en este trabajo de investigación se vuelve álgido y complejo por el hecho de tratarse de documentos que la Unidad Educativa maneja de las personas privadas de libertad que por diferentes motivos se encuentran pagando una condena, lo cual hace que deba existir mayor preocupación y cuidado en su manejo y su administración técnica para que el interno pueda gozar de los beneficios educativos y elevar el nivel de rehabilitación.

La intención de la creación del Colegio Eugenio Espejo en la Penitenciaría del Litoral es de gran beneficio para los internos y el entorno social, pero toda la cuestión administrativa y de archivo de documentos debe tener un celoso cuidado, manejo prolijo, servicios de la más alta tecnología, personal con la suficiente preparación, para evitar la pérdida y/o traspapeleo de la información importante que se maneja en la Unidad Educativa que funciona dentro del Centro de Rehabilitación Social Varones (Penitenciaria del litoral) ubicado aproximadamente a 600 metros del edificio administrativo penitenciario. En la actualidad el manejo de la tecnología es fundamental en toda institución, todo se hace y registra mediante el uso de la computadora, ordenadores, CPU, Pendrive, documentos en digital, vía Internet, mail. Para llevar a cabo este trabajo a más de conocer las herramientas tecnológicas hay que saber que la organización administrativa juega un papel fundamental en la asignación de las tareas que la llevan a cabo no una sino varias personas por lo que es de suma importancia que en cada selección del personal nuevo se les especifique las funciones a realizar y adquieran un compromiso y que asuman una responsabilidad, la razón de toda organización e institución es la satisfacción del cliente, tanto interno como externo y se debe dar una respuesta a la brevedad posible con el mínimo costo.

### **Formulación del problema:**

¿Cómo contribuye la Administración de Documentos en la Calidad del Servicio a los Estudiantes Privados de Libertad del Colegio Eugenio Espejo en la Penitenciaría del Litoral Provincia del Guayas?

### 1.3 Delimitación del problema

Campo: Social

Área: Administrativa

Aspecto: Correspondencia y archivo

Tema: La Administración de Documentos en el Colegio Eugenio Espejo en la Penitenciaría del Litoral Provincia del Guayas

Problema: Baja calidad del servicio al usuario

#### Ubicación del Plantel

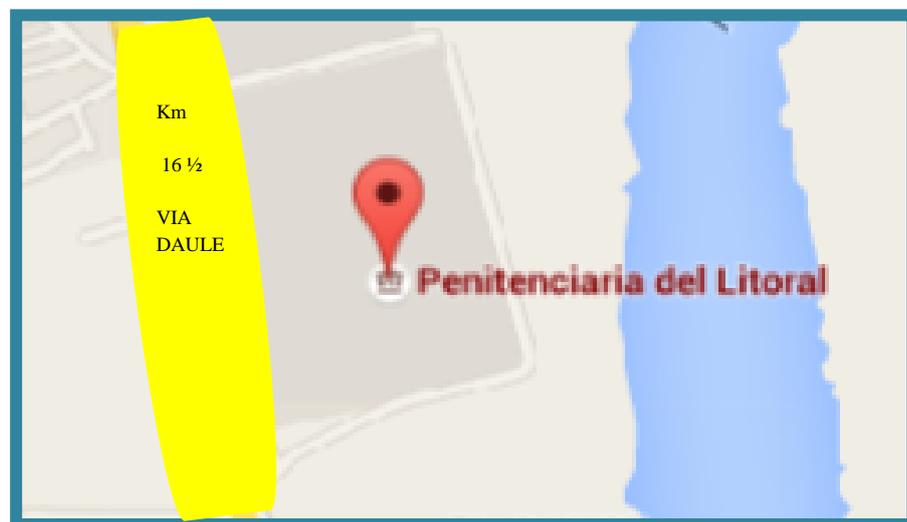


Gráfico N° 1

Elaborado por: Cecilia Avilés

#### 1.3.1 Delimitación espacial

La investigación se realiza con los usuarios y autoridades del Colegio Fiscal Compensatorio "Eugenio Espejo" de la Penitenciaría del Litoral en la Ciudad de Guayaquil Provincia del Guayas ubicado en el km 16 ½ vía a Daule.

#### 1.3.2 Delimitación temporal

El problema va a ser estudiado e investigado en el periodo 2015 - 2016.

## 1.4 Justificación

En estos tiempos de constantes cambios e innovaciones, en que las actividades se mueven a un ritmo acelerado, resulta preponderante que la Secretaría de cualquiera de las instituciones estatales y/o privadas se adapte a estas condiciones y sean capaces de tomar decisiones que permitan mejorar la calidad de atención a los diferentes usuarios de las mismas.

El Colegio Fiscal Compensatorio “Eugenio Espejo” de la Penitenciaría del Litoral en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas fue creado para el beneficio educativo de las personas privadas de su libertad, por lo que es necesario tomar medidas en vista de su crecimiento de todo lo que significa mantener la información que allí reposa, por la delicadeza con que debe manejarse los aspectos que tienen que ver con el bien social y que cada año se debe ir haciendo los correctivos necesarios para evitar que colapse la administración de documentos.

Es imperiosa la necesidad de crear un manual técnico administrativo de documentos que detalle los procesos, procedimientos y herramientas para mantener la organización de los documentos, actas, resoluciones, correspondencias, matriculas, promociones, etc. en el Colegio Fiscal Compensatorio “Eugenio Espejo” para que la Secretaría realice sus actividades específicas con eficiencia, eficacia y efectividad.

Con esta investigación no sólo se beneficiará a los usuarios en las personas privadas de su libertad, sino también a sus familiares: esposos, esposas, hijos, hijas, padres, madres, que sin duda muestran constante preocupación toda vez que están con sentencia por diferentes circunstancias como por ejemplo asesinatos, violación, robos, tenencia ilegal de drogas, tenencia ilegal de armas, ingreso de objetos prohibidos, etc.

La ventaja de efectuar un manual técnico administrativo de documentos en la Unidad Educativa, es que ayudara a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, políticas, procedimientos, funciones y normas de la institución beneficiando a las personas adultas en conflicto con la ley (PACL) como parte de su rehabilitación psíquica, social y afectiva para la consiguiente inserción en la sociedad.

### 1.5 Sistematización de la investigación.

<b>Unidad responsable:</b>	Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
<b>Persona Responsable:</b>	Cecilia Zoraida Avilés Navas
<b>Período de ejecución:</b>	mayo 2015
<b>Fecha del plan:</b>	septiembre 2015
<b>Período ejecución de encuesta:</b>	octubre 2015

**Experiencias a sistematizar:** Toma de muestras mediante realización de encuestas y entrevistas a Directivos y las personas adultas en conflicto con la ley (PACL).

**Título:** “La Administración de Documentos y su Influencia en la Calidad del Servicio a los Estudiantes Privados de Libertad del Colegio Eugenio Espejo en la Penitenciaría del Litoral Provincia del Guayas”

**Descripción:** Se hará un estudio sobre la Administración de Documentos y cómo influye en la calidad del servicio a los estudiantes privados de libertad del Colegio Eugenio Espejo a partir de una investigación de campo, utilizando como metodología la investigación deductiva, descriptiva.

### 1.6 Objetivo general de la investigación

Analizar las causas que provocan la deficiente Administración de Documentos en el Colegio Fiscal Compensatorio “Eugenio Espejo en la Penitenciaría del Litoral Provincia del Guayas, para entregar un servicio de calidad a sus usuarios.

### 1.7 Objetivos específicos de la investigación

- Identificar los problemas existentes en el manejo de Documentos en el Colegio Fiscal Compensatorio “Eugenio Espejo”.
- Diseñar un manual técnico Administrativo de Documentos para el Colegio Fiscal Compensatorio “Eugenio Espejo” de la Penitenciaría del Litoral en la Ciudad de Guayaquil.

- Contribuir a mejorar la calidad del servicio a los estudiantes privados de libertad del Colegio Eugenio Espejo en la Penitenciaría del litoral en la provincia del Guayas.

## **1.8 Límites de la investigación**

**De tiempo:** La investigación del proyecto se desarrollará en el ámbito de la observación, entrevista y encuesta.

**De espacio:** La investigación se realizará en el Colegio Eugenio Espejo ubicado en la Penitenciaría del Litoral provincia del Guayas.

**De recursos:** Humano, económico y tecnológico.

## **1.9 Identificación de las variables:**

**Variable independiente:** Administración de documentos

**Variable dependiente:** Calidad del servicio.

## **1.10 Hipótesis: generales y particulares:**

### **1.10.1 Hipótesis general:**

Con la elaboración de un Manual Técnico Administrativo para el Manejo de Documentos en el Colegio Eugenio Espejo de la Penitenciaría del Litoral, se logrará mejorar la calidad del servicio a estudiantes privados de libertad.

Hipótesis particulares:

- La verificación del manejo actual de documentos y archivo permitirá mejorar el nuevo diseño de administración.
- Un Diseño de Administración de Documentos permitirá satisfacer los requerimientos de los usuarios.

### 1.11 Operacionalización de las variables.

#### Variable independiente y dependiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Administración de documentos</p>	<p>Conjunto de métodos y prácticas, destinado a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivo.</p>	<p>*Eficiente administración de documentos.</p> <p>*Tecnología actualizada</p>	<p>*Encuestas</p> <p>*entrevistas</p>	<p>*Preguntas cerradas</p> <p>*Preguntas abiertas</p>
<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Calidad del Servicio</p>	<p>Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles.</p>	<p>*Usuarios satisfechos</p> <p>* Estudiantes motivados</p>	<p>*Encuestas</p> <p>*entrevistas</p>	<p>*Preguntas cerradas</p> <p>*Preguntas abiertas</p>

Tabla N° 1

Elaborado por: Cecilia Avilés

# **CAPÍTULO II**

## CAPITULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1.ANTECEDENTES REFERENTES

Para la elaboración del tema se ha encontrado una extensa información; tanto en textos, tesis, investigaciones, así como también en internet; de los cuales se ha aprovechado sus contenidos como guía para el análisis, estructuración y síntesis para el presente proyecto de investigación que contribuye al progreso del manejo administrativo de documentos y a la calidad de servicio en los cuales podemos mencionar los siguientes:

Se revisó varios archivos de la biblioteca de la Universidad Laica Vicente Rocafructe de la carrera de Administración Secretarial, en la cual se verificó que existen proyectos relacionados al contexto con la temática de la presente investigación, en el año 2007 estudiantes de la Escuela de Administración secretarial desarrollaron el tema "La administración escolar para el cambio y el mejoramiento de la Institución Educativa", en el cual se ha podido constatar y llegar a la conclusión que la administración es algo imprescindible para la existencia, supervivencia, crecimiento y desarrollo de las organizaciones e instituciones.

Estudiantes de la Universidad Veracruzana de la Facultad de Contaduría y Administración en el año 2004 desarrolló su tesis relacionado a la calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa en el que menciona que es indispensable para alcanzar los objetivos del crecimiento y funcionamiento de la misma.

Estudiantes de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado Venezuela (Barquisimeto), desarrollaron su tema "Diagnostico de la calidad de servicio prestada por el centro de atención al cliente de la empresa B.O.C. GASES de Venezuela (2007) en el que se llega a la conclusión que el profesionalismo y una buena actitud del personal que atiende a un cliente permite obtener resultados constantes en función de mejoras continuas.

Al investigar acerca de la Administración, Robbins y De Cenzo, (2009) manifiestan que “El término administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas (pág. 6)

De acuerdo a Batteman & Snell, (2009) “La administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales. Los buenos organizadores llevan a cabo estas funciones de forma eficaz y eficiente. (pág. 19)

Jones & George, (2010) “La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización”.(pág. 5).

Heredia, A.( julio – diciembre, 2008). Gestión de documentos y administración de archivos. Revista Códice Vol. 4 N° 2: 44. “Se da por sentado que gestión y administración son términos sinónimos y que lo que rompe la sinonimia son los objetos a que se aplica, documentos de archivo y Archivos, o lo que es lo mismo: contenido documental de los Archivos y Archivos como instituciones o custodios específicos de los documentos de archivo”.

La calidad atañe a todas las áreas de una organización y no sólo a una, por lo que es necesario alinear estrategias y esfuerzos y generar mejoras en todos los departamentos para que de esa forma se camine hacia la visión. Es necesario adoptar la filosofía de realizar todas las actividades cada vez de mejor manera, guiándose por el objetivo final: tener productos que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes en calidad, precio y tiempo de entrega. Es imprescindible que los mandos en todos los niveles de una organización estén convencidos y comprometidos con la mejora continua, que posean los conocimientos y habilidades suficientes para entender que la calidad la da el sistema (diseño de los productos, procesos, procedimientos, métodos y políticas), y no caer en el error de echar la culpa de la mala calidad a los trabajadores de labor directa, ya que lo único que ellos han hecho es adaptarse al sistema del que es responsable la alta dirección. (Pulido, 2010,p. 34).

John Tschohl (2001) define la Calidad de Servicio como “la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma”.

## **2.2.MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

En los años anteriores la administración de documentos y archivos no contaban con presupuestos ni una infraestructura adecuada quedando en el olvido y sin importancia del contenido de los mismos en depósitos o bodegas llenos de polvo con el riesgo de que su contenido sea poco visible con el deterioro de los mismos, con las grandes evoluciones en la actualidad es posible que mediante un sistema de administración de documentos y archivo, herramientas que mantendría al día la información producida o recibida por personas físicas en organismos e instituciones públicas, privadas y educativas, sirviendo de apoyo para que los funcionarios se desarrollen profesionalmente realizando sus tareas administrativas en menor tiempo posible y con calidad de atención al cliente.

La administración de documentos y archivos debe ser planificada y debe adaptarse a los intereses, requerimientos y realidad específicos de cada institución, tomando en cuenta aquellos elementos considerados básicos y elementales como: la Entrada, el Proceso, la Salida y la Retroalimentación de la información documental; a este proceso se deben añadir los formatos que sean necesarios y que permitan optimizar los procesos de Control y Gestión. (Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos de) Ecuador 2005

En la publicación del Modelo de Gestión de Documentos y administración de archivos Bogotá (Colombia 2014) expresa. “Muchas de las actividades de las administraciones públicas que habían estado basadas en documentos y expedientes en papel se han automatizado parcial o completamente. A medida que las Administraciones migran a un entorno on-line, los documentos, expedientes y archivos electrónicos sirven como base para la gestión, para servir a los ciudadanos, gestionar los recursos, medir avances y resultados o proteger los derechos de cualquier ciudadano o de la propia administración. La tecnología está contribuyendo

de forma muy significativa a la mejora de los programas y servicios de la administración”.

La palabra Administración viene del latín ad: que significa dirección, y de minister: que significa subordinado u obediencia, es el cumplimiento de una función bajo el mando de otro; un servicio que se presta.

“El término administración, se refiere al proceso de coordinar e integrar actividades de trabajo para que estas se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas” Robbins & Coulter (2000) “La administración se define cómo el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”. Koontz, (2002).

Podemos decir también que, administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de la organización o empresa; y, de usar los recursos disponibles para alcanzar las metas, objetivos e ideales preestablecidos.

Hoy el empresario moderno e instituciones se ve obligado a reducir grandes volúmenes de papel que se producen a diario por actividades que dan servicio administrativo o de gestión a usuarios como: ingreso de correspondencia, registro de datos, expedientes, datos históricos, textos legales, informes, etc. información que suponen deben ser importantes que hay que archivarlos, conservarlos, mantenerlos facilitando una de las mayores dificultades que es la pérdida del tiempo por parte de las dependencias, porque en muchos casos es necesario desplazarse al archivo central a recoger y dejar información, en calidad de préstamo, por ser información activa .Se puede incurrir en el riesgo de fijar demasiado control para el préstamo de documentos. Requiere además de personal responsable y minucioso para el manejo y control de la administración de documentos y archivos.

En la actualidad el uso y manejo de los archiveros tradicionales se reemplazan con el uso de las nuevas tecnologías, que permite tener una adecuada administración de documentos y archivos con calidad de atención a los usuarios, la cual ha revolucionado el acceso al conocimiento y a la información en las oficinas de empresas públicas y privadas e instituciones en el país impulsando el desarrollo y

rendimiento de las actividades diarias de funcionarios que llevan a cabo una labor administrativa o jurídica en los diferentes departamentos, de esta manera se satisface las necesidades y expectativas del cliente en menor tiempo otorgando un buen servicio clave fundamental que crea una opinión positiva de la Organización o Institución.

En función de la investigación efectuada y la necesidad es primordial la creación de un manual técnico administrativo de documentos en el Colegio Eugenio Espejo de la penitenciaría del litoral de la provincia del Guayas que permita garantizar una calidad de servicio que regule la circulación, uso y control de documentos y archivos institucionales, educativos, promoviendo en menor tiempo posible, ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y Directrices a cada funcionario con una comunicación simultánea en tiempo real promoviendo el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.

La problemática investigada, demuestra que los estudiantes privados de libertad no disponen de un espacio adecuado, ambiente confortable donde puedan acceder a realizar trámites de petición y entrega de certificados de estudios educativos, que faciliten el acceso a la entrega de la información con el objetivo que la población carcelaria pueda recibir los beneficios de ley durante el tiempo de su condena a través de los estudios realizados en la Unidad Educativa garantizando una verdadera rehabilitación integral y que no vuelvan a delinquir cuando recobren su libertad.

Es por ello que en la Secretaría de la Unidad Educativa Eugenio Espejo existirá un manual técnico administrativo para el manejo de documentos en el que el departamento de secretaria obtendrá una comunicación y coordinación al momento de dar trámite a los asuntos de uso cotidiano evitando que el usuario tenga que repetir su solicitud muchas veces sin obtener respuesta.

### **2.2.1. Importancia de la administración**

La Administración es la gestión que desarrolla el talento humano para facilitar las tareas de un grupo de trabajadores dentro de una organización. Con el objetivo de cumplir las metas generales, tanto institucionales como personales, regularmente va de la mano con la aplicación de técnicas y principios del proceso administrativo,

donde este toma un papel preponderante en su desarrollo óptimo y eficaz dentro de las organizaciones, lo que genera certidumbre en el proceder de las personas y en la aplicación de los diferentes recursos.

### **2.2.2.Aspectos de la administración**

a. Ninguna empresa puede prosperar por mucho tiempo sin ejercer una administración efectiva.- La determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos, descansan en la competencia del administrador. La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas o un gobierno eficaz, es el reto a la capacidad de la administración moderna.

b. La Administración imparte efectividad a los esfuerzos humanos.- Una buena administración ayuda a obtener un mejor equipo, oficinas, productos, servicios y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes del mercado y proporciona previsión e imaginación. El mejoramiento, el crecimiento y la innovación es su consigna constante.

c. La administración pone en orden los esfuerzos.- Por medio de la administración, los eventos aparentemente aislados, la información objetiva y las creencias se unen y así se obtienen relaciones significativas. Estas relaciones tienen injerencia en el problema inmediato, indican los obstáculos que deben vencerse en el futuro y ayudan a determinar la solución del problema.

d. La administración en la sociedad moderna es vital e indispensable.- En una sociedad de organizaciones, donde la complejidad y la interdependencia de las organizaciones son un aspecto crucial, la administración sobresale como el factor clave, tanto para el mejoramiento de la calidad de vida, cómo para la solución de los problemas más complejos que afligen a la humanidad de hoy.

### **2.2.3.La administración de documentos**

En esta sección se describe la relación del concepto de administración de documentos y archivos teoría y conceptos que se analizan como base para esta investigación.

Vázquez Murillo (2007) del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, Facultad de Filosofía y Letras, (Universidad de Buenos Aires) UBA se basa en dos líneas fundamentales para proponer esta renovación en la Administración de documentos y

archivos: planteos para el siglo XXI. 2. “La primera es que los documentos de archivo nacen para cumplir una tarea administrativa o jurídica, o sea, para estar vigentes; su aspecto histórico o retrospectivo es sólo una consecuencia. La segunda es que el centro de la profesión es seguir una Política Documental y Archivística, o sea que los archiveros no tienen solamente como meta “reunir, conservar u ordenar” sino conducir la política de servicio a la sociedad mediante sus recursos y elevar el nivel de vida democrática, logrado con el uso de los documentos que surgen de la gestión y la información que se encuentra contenida en ellos. Tiene, a su vez, la concepción de pasar de una posición de espera y trabajo interno a otra de iniciativa activa, que mira hacia afuera de los archivos, hacia la sociedad y los usuarios de los documentos vigentes”.

El grupo Iberoamericano de libros define a la administración de documentos y archivos “La administración hace referencia a un tratamiento integral de los documentos, que son objeto de herramientas técnicas funcionales, y por el otro un tratamiento integral de los archivos como sistemas compuestos por recursos (financieros, tecnologías, equipamientos, normas....) que es preciso planificar, implantar, en definitiva, administrar. Así entenderemos la administración de documentos y archivos como el conjunto de normas, órganos, centros y servicios, responsable de la administración eficaz de los documentos y de los archivos, además el uso de la voz administración nos acerca al ámbito en el que realmente se circunscriben nuestras actividades y al ámbito de conocimiento en el que se imbrican: la administración de las organizaciones y la ciencia de la administración.”(Díez, C.2003)

#### **2.2.4.Importancia de la administración de documentos y archivos.**

Administrar documentos y archivos es importante para cualquier institución y sociedad, ya que la rentabilidad y el éxito dependen de la forma como se capturen, organicen y se carguen y se mantengan los archivos en buen estado. Asimismo, el servicio al cliente y el cumplimiento de la ley son factores importantes de cada empresa e institución, los cuales deben desarrollarse en conjunto con las políticas de mantenimiento de documentos de archivos a partir de un sistema de gestión designado, manteniendo la perdurabilidad, privacidad y seguridad de la información.

### **2.2.5.Seguridad de los documentos y archivos**

La seguridad de los documentos y archivos es un factor de vital importancia ya que permite a los administradores o funcionarios de la Institución o empresas públicas o privadas a evitar pérdida, el hurto, el daño la alteración o cualquier otro tipo de evento. El almacenamiento seguro de los documentos y archivos, ya sea por fuera o en el lugar es un aspecto importante dentro de las funciones del administrador de documentos porque limita y controla el acceso de personas no autorizadas.

### **2.2.6.Vida útil de los documentos y archivos**

El ciclo de vida de un documento depende del tipo de documento y archivos por lo tanto es importante que los administradores o funcionarios sean conscientes de las políticas y de las leyes que los regulan. Los documentos y archivos que son legalmente obligatorios deben conservarse durante un período determinado de tiempo y después podrán ser destruidos o archivados. En resumen, los documentos de las empresas públicas, privadas e instituciones pueden conservarse durante más o menos tiempo en función de su política establecida.

### **2.2.7.Registros legales de la administración de documentos y archivos**

La gestión de los expedientes de los empleados, así como los documentos financieros, de salud, de seguridad, reguladores y otros, se convierte en un proceso importante para los gerentes de empresas por razones legales. Debido a que algunos documentos tienen el mandato de los gobiernos locales y estatales, los administradores de documentos son responsables de la ubicación y de la obtención de estos, en caso de que se requiera probar una exigencia de orden legal. Las auditorías de las agencias gubernamentales, así como los litigios de los clientes o empleados y las auditorías financieras, además de las actualizaciones de licencias y otros documentos normativos son algunos ejemplos en los que la capacidad de producir documentos se convierte en una función de vital importancia.

### **2.2.8.Sistema de información de documentos y archivos**

El Instituto Tecnológico de Hermosillo indica que un sistema formal de información es para recabar, integrar, comprar, analizar y difundir información interna y externa

de una empresa, institución jurídica o educativa en forma oportuna, eficaz y eficiente.

### Sistema de información

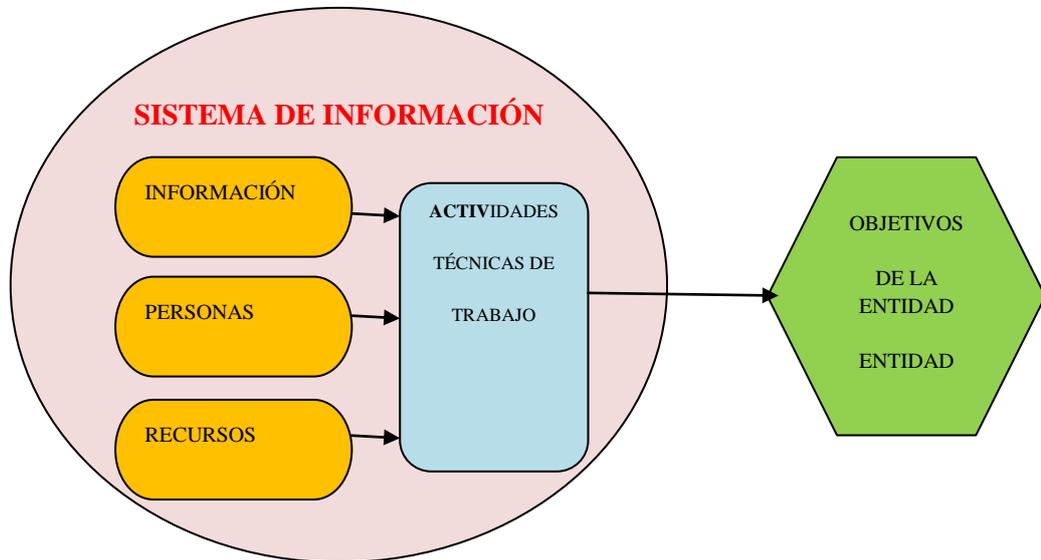


Gráfico N° 2

Elaborado por: Cecilia Avilés

Elementos de un sistema de información de documentos y archivos:

Un sistema de información (SI) es un conjunto organizado de elementos, estos son de 4 tipos:

Personas.

Datos.

Actividades o técnicas de trabajo.

Recursos materiales en general informáticos y de comunicación.

Todo ese conjunto de elementos interactúan entre sí para procesar los datos y la información de las actividades educativas de los privados de libertad (incluyendo procesos manuales y automáticos) y distribuirla de la manera más adecuada entre los funcionarios con la finalidad de tener la información al día en tiempo real enlazado con una excelente calidad de atención a los usuarios, especialmente a familiares de los estudiantes privados de libertad.

### **2.2.9. Propósito de la administración de documentos y archivos**

Los sistemas de administración de documentos y archivos se utilizan para mantener los documentos organizados, lograr la conservación de información y para que los empleados puedan encontrarlos fácilmente. Éstos deben ser configurados de alguna manera y los empleados deben seguir el sistema utilizado, asegurando la rápida y oportuna localización de cualquier información que requiera el usuario o beneficiario, en este caso la población carcelaria.

### **2.2.10. Ventajas de administración de documentos y archivos**

Los sistemas de clasificación alfabéticos son un tipo de sistema fácil de enseñar y aprender. Los documentos se presentan en orden alfabético, por lo general ordenados por el nombre del proveedor. Cualquier empleado puede encontrar el documento que necesita siempre y cuando conozca el nombre del proveedor.

### **2.2.11. Concepto de cliente**

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. Philip, K. (2009).

En el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., encontramos que "cliente" es un "Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.

### **2.2.12. La importancia del cliente**

El cliente es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio.

Para comprender la importancia que tiene el cliente dentro de la institución, podemos observar los siguientes principios de Albrecht, A.(2001).

Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio.

Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.

Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.

Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendiéndolo.

Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.

Un cliente no es sólo dinero en la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.

Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de todo negocio.

Podemos concluir que el cliente es pieza clave para cualquier organización, porque gracias a él, depende la existencia del negocio y también de todas aquellas personas que laboran en la empresa.

Por esta razón, hay que hacer conciencia a toda la empresa que gracias al pago que hace el cliente por nuestro servicio o producto, contamos con trabajo, salarios, educación, hogar, recreación, etc.

### **2.2.13 Tipos de clientes**

Dentro de la empresa u organización pública, privada tenemos clientes internos y externos.

#### **El cliente interno.**

Es aquel que pertenece a la organización, y que no por estar en ella, deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados.

#### **El cliente externo.**

Es aquella persona que no pertenece a la empresa, sin embargo son a quienes la atención está dirigida, ofreciéndoles un producto y/o servicio.

Como podemos observar, al tener dos tipos de clientes, debemos estar conscientes de que tenemos que satisfacer las necesidades de cada uno, sin descuidar uno u otro.

### **2.2.14. Necesidades del cliente**

En su investigación Ponce (2009) dijo que "Si queremos o necesitamos diferenciarnos de la competencia, tenemos que comenzar a descubrir cuáles son las

necesidades reales de un cliente" este concepto es muy útil en la actualidad, ya que como sabemos la competencia va creciendo día a día y muchas empresas han tenido que cerrar por que sus clientes los han dejado por la competencia he aquí la importancia de saber lo que el cliente desea.

Necesidad de ser comprendido

Aquéllos que eligen un servicio necesitan sentir que se están comunicando en forma efectiva. Esto nos dice que se está interpretando en forma correcta los mensajes que envían las emociones y tratar de impedir una comprensión inadecuada del beneficio que puede obtener nuestro cliente.

Necesidad de ser bien recibido.

Ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña, regresará. El cliente también necesita sentir que usted se alegra de verlo y que es importante para usted.

Necesidad de sentirse importante.

El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes, cualquier cosa que hagamos para hacer que el invitado se sienta especial, será un paso en la dirección correcta.

Necesidad de comodidad.

Los clientes necesitan comodidad física: un lugar donde esperar, descansar, hablar o hacer negocios; también necesitan tener la seguridad de que se les atenderá en forma adecuada y la confianza en que le podremos satisfacer sus necesidades.

Conocer las necesidades del cliente es parte fundamental en nuestras empresas, debemos llevar a cabo todos los puntos anteriores con el hecho de mejorar las necesidades reales que requiere el cliente, todo esto con el único fin de brindar un buen servicio y satisfacer al cliente.

### **2.2.15. Definición de servicio al cliente**

Según el autor Gómez, H. (2006) define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

### **2.2.16. Concepto de calidad en el servicio**

Según el autor Duque (2005, p. 65) considera que: “El servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización”.

Entonces, por la naturaleza intangible de los servicios, el cliente los evalúa por medio de lo que percibe y cómo lo percibe; la combinación de ambas situaciones forma en su mente una imagen que tendrá efecto en juicios posteriores (Cantú, 2011). Para Hernández, Chumaceiro, & Atencio, (2009, p. 460) “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.

### **2.2.17. Componentes de la calidad en el servicio**

Idelfonso, E. (1996) Argumenta que los clientes califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

#### **Confiabilidad.**

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Los consumidores pueden preguntarse si sus proveedores son confiables, por ejemplo; si la factura del teléfono, gas o la electricidad refleja fielmente los consumos efectuados.

#### **Accesibilidad.**

Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes, por ejemplo, cumple esta expectativa.

#### **Respuesta.**

Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez son más exigentes en este sentido. Quieren que se les atienda sin tener que

esperar. Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al cliente o servir un almuerzo rápido a quien tiene prisa.

### **Seguridad.**

Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones; por ejemplo, un cliente no debería dudar de lo acertado de la reparación de su automóvil.

### **Empatía.**

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a tiempo el cual es valioso para él, en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales.

### **Tangibles.**

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

## **2.2.18.Importancia de la calidad en el servicio**

Una de las formas principales para que la empresa se pueda distinguir, consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva, que conduce a un mejor desempeño en las productividades y en las utilidades de la organización.

Muchas empresas de servicios han tratado de asegurarse que los clientes reciban, en forma constante, servicios de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios.

Por eso, el prestador de servicios tiene que identificar las expectativas de los clientes que tiene en la mira en cuando a la calidad de servicios. Por desgracia, la calidad de los servicios es más difícil definir y juzgar en comparación a la calidad en los productos.

Por esta causa, es importante que el prestador de servicios defina y comunique con claridad las necesidades de los clientes, ya que esa persona está en contacto directo con las personas que adquieren nuestro servicio.

Cabe señalar que la calidad de los servicios siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y sobre todo, de que la interacción entre el empleado y el cliente sea buena.

Sin embargo, los errores no se pueden evitar, porque estamos trabajando con personas, que piensan, hablan y actúan, y con factores externos que no está en nuestras posibilidades mejorarlas, por ejemplo, manifestaciones, accidentes, el proveedor no llegó a tiempo con el material, etc; La mayoría de estos accidentes ocurren en presencia de los clientes, dando por resultado que su servicio se demore más de la cuenta.

Como podemos observar, la calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de la empresa, porque no sólo se juega la venta hecha, sino que la imagen y la confianza que depositó ese cliente en el producto y/o servicio; por consiguiente, un cliente insatisfecho representa una pérdida para la empresa tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, obtenemos un cliente satisfecho y leal a nuestro servicio y/o producto, además de una publicidad gratis por sus recomendaciones y mayores ingresos en la empresa.

#### **2.2.19. Concepto de servicio al cliente**

Es el conjunto de estrategias que una empresa diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos, incluso, mejor que la competencia.

#### **2.2.20. Calidad en el servicio al cliente**

No es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso.

Es proporcionar a los participantes los conceptos básicos para lograr que la atención y el servicio que se brinda a los clientes sean de calidad excelente.

Comprender los factores que hacen posible la integración del ser y cómo inciden en el trabajo que desempeñan buscando un desarrollo profesional y personal.

Comprender los conceptos claves sobre el ciclo de servicio. Practicar el código de calidad en el servicio de la entidad. Fomentar una actitud positiva de servicio para dar excelencia.

### **2.2.21 Características del servicio.**

#### **Intangibilidad.**

Significa que los servicios no se pueden ver, saborear, sentir ni oler antes de comprarlo. Por ejemplo, las personas que se someten a una cirugía plástica no pueden ver el resultado antes de la compra, o los pasajeros de una línea aérea sólo tienen un boleto y la promesa que serán llevados a su destino en forma segura.

#### **Inseparabilidad.**

Significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros.

#### **Variabilidad.**

Significa que la calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan. Por ejemplo, algunas tiendas departamentales tienen la reputación de proporcionar un servicio mejor que otros. A pesar de esto, dentro de una tienda determinada, un empleado de mostrador puede ser jovial y eficiente mientras que otro que está a poca distancia puede ser desagradable y lento, esto trae como consecuencia, que la calidad de servicio de un solo empleado de la tienda, varíe de acuerdo a su energía y a su estado de ánimo en el momento en que atiende al cliente.

#### **Carácter perecedero.**

Significa que los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior. Por ejemplo, en un concierto no se pueden guardar lugares para el concierto de otra fecha, ya que estas plazas se perderían y el servicio no prestado se pierde.

#### **Ausencia de propiedad.**

Los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

### **2.2.22. La clasificación de los servicios y atención al cliente**

Existe una gran variedad de servicios los cuales se pueden clasificar los más importantes de la siguiente manera:

**Comercio.**

Bodegas de abasto, supermercados, mercados, almacenes, abarrotes, fruterías, ferreterías, papelerías, mercerías, farmacias, librerías, joyerías, zapaterías, carnicerías, agencias de automóviles, etc.

**Salud.**

Hospitales, clínicas, sanatorios, laboratorios, doctores, enfermeras, etc.

**Educación.**

Guarderías, jardines de niños, escuelas primarias, secundarias, preparatorias, universidades, institutos, etc.

**Comunicaciones.**

Internet, teléfonos, faxes, centro de copiado, telégrafos, correo, televisión, radio, periódico, revistas, imprentas, etc.

**Transportes.**

Aerolíneas, autobuses, microbuses, metro, taxis, ferrocarriles, mudanzas, etc.

**Finanzas.**

Bancos, seguros, créditos, financiamientos, inversiones, etc.

**Profesionales.**

Jurídicos, contables, administrativos, publicidad, computación, ingeniería, capacitación, etc.

**Construcción.**

Viviendas, industrias, carreteras, mantenimiento, etc.

**Vivienda.**

Alquiler de casas, departamentos, hoteles, moteles, cabañas, etc.

**Infraestructura.**

Agua, energía eléctrica, teléfono, drenaje, gas, carreteras, basura, etc.

**Públicos.**

Protección, defensa, justicia, viabilidad, registro civil, limpieza de la ciudad, etc.

**Inmobiliarias.**

Compra, venta, renta, etc.

**Personales.**

Tintorerías, lavanderías, estéticas, aseo de calzado, etc.

**Reparación.**

Talleres de automóviles, electrónicos, electrodomésticos, calzado, muebles, pintura, etc.

**Restaurantes.**

Fondas, comida rápida, autoservicios, etc.

**Recreativos.**

Clubes, cines, deportivos, etc.

### **2.3 MARCO LEGAL**

El presente proyecto de investigación se sustenta en el siguiente instrumento legal:

**Norma técnica de gestión documental y archivo de la secretaria nacional de la administración pública.**

Artículo 1. Objeto. El objeto de la presente norma técnica es normar la gestión documental y archivo para cada una de las fases del ciclo vital del documento así como la preservación del patrimonio documental de la nación con base en las buenas prácticas internacionales, a fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo, en beneficio de una gestión pública eficiente, eficaz y transparente.

Artículo 6.

De la política institucional en materia de gestión documental y archivo.-

I. Las dependencias emitirán la política institucional en materia de gestión documental y archivo, la que será aprobada por la máxima autoridad institucional y deberá estar alineada con las disposiciones de la presente Norma Técnica y la Metodología que para el efecto emita la SNAP. En ella se establecerá y difundirá el compromiso de organizar, gestionar, conservar y resguardar los documentos de archivo que se generen o reciban, aplicando la metodología de gestión documental y archivo que asegure su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad.

II. Todos los servidores públicos de los sujetos obligados velarán por la integridad y adecuada conservación de los documentos de archivo que genere o reciba la dependencia en cualquier soporte y época, apegándose a los principios generales establecidos en la Declaración Universal sobre los Archivos y el Código de Ética Profesional, emitidos por el Consejo Internacional de Archivos de la UNESCO.

III. El archivo deberá ser condensado en la unidad por el servidor responsable; por consiguiente, se prohíbe expresamente la constitución paralela de expedientes para uso personal.

Artículo 5. Del ciclo vital del documento.- Corresponde a las etapas por las que sucesivamente pasan los documentos desde su producción o recepción en una dependencia, hasta la determinación de su destino final, que puede ser baja documental o conservación permanente en el Archivo Nacional del Ecuador o en el Archivo Histórico que corresponda. Los tipos de archivos que se contemplan en el ciclo vital del documento son: Archivo de Gestión o activo, Archivo Central, Archivo Intermedio y Archivo Histórico.

Artículo 7. De los documentos de archivo sujetos al procedimiento

Archivístico.- Todos los documentos de archivo, cualquiera que sea su soporte, y que hayan sido creados o recibidos en cualquier época, como resultado del ejercicio de las atribuciones y responsabilidades de los sujetos obligados:

I. Forman parte del Sistema Institucional que les dio origen, así como del Sistema Nacional, por lo que están sujetos al procedimiento archivístico establecido en la presente Norma Técnica.

II. Se organizarán y gestionarán de acuerdo al ciclo vital del documento, representado por los Archivos de Gestión o Activo, el Archivo Central, el Archivo Intermedio y, a partir de los criterios de disposición, el Archivo Histórico o la baja documental controlada.

III. Se expedientarán, clasificarán, registrarán, preservarán, transferirán, valorarán y cumplirán su destino final, el que puede ser baja documental o transferencia final al Archivo Nacional del Ecuador para la preservación del patrimonio documental de la Nación, de conformidad con la metodología establecida en la presente Norma Técnica.

Artículo 9. De la procuración de recursos.- Las dependencias, promoverán que los procesos y procedimientos sean homogéneos a efectos que la información contenida en los documentos de archivo sea accesible y de fácil consulta, que coadyuven al ahorro, optimización de recursos y permitan eficiencia, eficacia, efectividad, agilidad, transparencia, participación en la gestión pública y solidaridad social.

Las dependencias, de acuerdo a su capacidad presupuestal, contarán con el talento humano suficiente y calificado para el desarrollo de las actividades de gestión documental y archivo con los espacios físicos, mobiliario, y los recursos técnicos y tecnológicos necesarios.

#### Artículo 10. Descripción, integración y funcionamiento del Sistema

Institucional.- Es el conjunto de procesos y procedimientos que interactúan desde que se producen los documentos hasta su destino final, y tiene como objetivo asegurar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo, cualquiera que sea su soporte y época de producción o recepción, mediante los métodos y procedimientos definidos en la presente Norma Técnica, así como en los instructivos que emita la Dirección Nacional de Archivo de la Administración Pública.

Artículo 11. Responsabilidades de las unidades productoras.- Para cumplir con las responsabilidades que les corresponden en materia de gestión documental y archivo, las unidades productoras deberán:

- I. Designar a los Responsables de los Archivos de Gestión o Activo.
- II. Supervisar que la documentación de archivo que acredite el resultado de sus acciones institucionales se clasifique, registre, conserve y transfiera en los términos definidos por la presente Norma Técnica.
- VI. Contar con los espacios y mobiliario apropiados para la conservación de sus Archivos de Gestión o Activo.

#### Artículo 12

Los responsables de los archivos de gestión o activo tendrán a su cargo las siguientes actividades:

- I. Llevar el registro y control de la correspondencia de entrada, de gestión y, en su caso, de salida;
- II. Integrar los expedientes de archivo conforme a la metodología establecida en la presente Norma Técnica;
- III. Elaborar el inventario general por expediente del Archivo de Gestión o Activo;
- IV. Mantener debidamente organizados los expedientes activos para su ágil localización;

V. Asegurar la integridad y debida conservación de los archivos mediante la revisión periódica de las condiciones de resguardo apropiadas, conforme a lo establecido por esta Norma Técnica;

XII. Conservar la documentación que se encuentre activa y aquella que ha sido clasificada como reservada de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mientras conserve tal carácter;

Artículo 13.

II. Establecer las directrices para el registro de entrada y salida de correspondencia y el control de gestión documental.

V. Supervisar el cumplimiento de los criterios, métodos, procesos y procedimientos para el ingreso, registro, producción, circulación, clasificación, descripción, concentración, uso, custodia, conservación, preservación, así como las transferencias documentales y destino final de los documentos de archivo –incluido el expurgo o depuración- que produce o recibe cada unidad administrativa de la dependencia en el ejercicio de sus funciones o atribuciones.

XIV. Coordinar la elaboración y actualización de la Guía de Archivos de la dependencia.

## **2.4 MARCO CONCEPTUAL.**

### **Administración**

Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

### **Planeación**

Consiste en considerar las diferentes alternativas en el curso de las acciones y decidir cuál de ellas es la mejor.

### **Organización**

Es el acto de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos.

**Dirección**

Es la acción de dirigir que implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

**Control**

Se concibe como la verificación a posterior de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control.

**Comunicación**

Se entiende por comunicación a la relación existente entre un emisor y un receptor, que se transmiten señales a través de un código común.

**Documento**

El documento es la impresión en algún tipo de papel la explicación o recopilación de información que da fe pública de un suceso o confirma la realización de una acción.

**Archivo**

Uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia.

**Cliente**

Persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional un comercio o una empresa.

**Institución**

Se entiende por institución cualquier organismo o grupo social que, con unos determinados medios, persigue la realización de unos fines o propósitos.

**Oficina**

Espacio físico, generalmente puede estar establecida en el departamento de un edificio o en una casa, que está destinado para la realización de un trabajo o las actividades de una empresa.

### **Servicio al cliente**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

### **Privados de libertad**

“Persona detenida” se entiende toda persona privada de la libertad como resultado de la condena por razón de un delito.

### **Información**

Conjunto de elementos de contenido que dan significado a las cosas, objetos y entidades del mundo a través de códigos y modelos.

### **Proceso de la información**

Se entienden habitualmente las técnicas eléctricas, electrónicas o mecánicas usadas para manipular datos para el empleo humano o de máquinas.

### **Usuario**

Individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular.

### **Inserción social**

La inserción social, la acción de integrar a un individuo o a un grupo dentro de la sociedad, un concepto sociológico.

### **Rehabilitación**

Conjunto de medidas sociales, educativas y profesionales destinadas a restituir al paciente minusválido la mayor capacidad e independencia posibles.

### **Calidad**

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos.

### **Eficacia**

Capacidad de describir a una persona eficaz de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

### **Actividades**

Conjunto de operaciones o tareas que le son propias a una empresa o a una persona se designan con el término de actividad; actividad empresarial o actividad docente.

**Registro de información**

Un registro refiere al asiento de una información cualquiera y concreta como puede ser el apuntamiento de un nombre y un apellido.

**Sentencia**

La sentencia es una resolución judicial dictada por un juez o tribunal que pone fin a la litis (civil, de familia, mercantil, laboral, contencioso-administrativo, etc.) o causa penal.

**Departamento de Secretaria**

Sección de un organismo, institución, empresa, etc., ocupada de las tareas administrativas.

**Responsable**

Persona que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

# **CAPITULO III**

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

En el presente capítulo se muestra la metodología a utilizar, las mismas que serán empleadas para obtener resultados por medio de encuestas.

Los métodos a utilizar en esta investigación serán:

Método deductivo, inductivo.

##### **3.1.1.Método deductivo**

El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

Este método se utilizará por medio de encuestas para obtener conceptos y respuestas y poder dar conclusiones adecuadas en base a la investigación.

##### **3.1.2.Método inductivo**

Consiste en partir la información recogida por medio de sucesivas observaciones para medir la trayectoria del curso sea una capacitación de ámbito social.

Este método se lo utilizará con la información recogida de la investigación a través de observaciones para solucionar la problemática planteada en este proyecto de investigación.

##### **3.1.2.1.Tipo de investigación**

El proyecto de investigación a tratar es de campo y documental; de campo porque se analizará las encuestas realizadas a los estudiantes privados de libertad que ayudará a elaborar una conclusión.

### **Investigación de Campo**

La investigación de campo se realizará en el Colegio Fiscal Compensatorio de la Penitenciaría de Guayaquil con los estudiantes privados de libertad.

### **Investigación Bibliográfica – documental**

Este tipo de investigación tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques basándose en la documentación, libros, folletos, revistas, periódicos, información de internet de distintos autores con el objetivo de ampliar los conocimientos en este proyecto.

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. Población.**

La población de estudio se encuentra determinada por 205 personas privadas de libertad y un rector del Colegio Fiscal Compensatorio “Eugenio espejo” de la Penitenciaría del Litoral de la Provincia del Guayas.

### **Población**

<b>ítem</b>	<b>Descripción</b>	<b>Nº</b>
<b>1.</b>	Estudiantes	205
<b>2.</b>	Directivo	1
	<b>T O T A L</b>	<b>206</b>

Tabla N° 2  
Elaborado por: Cecilia Avilés

### 3.2.2. Muestra.

Se considera como muestra a una parte de la población, que facilita el estudio y hace más eficaz a la investigación, en este caso contaremos con una muestra de 36 estudiantes, de acuerdo a la siguiente tabla:

**Muestra**

ítem	Descripción	Nº
1.	Estudiantes	35
2.	Directivo	1
	<b>T O T A L</b>	<b>36</b>

Tabla N° 3  
Elaborado por: Cecilia Avilés

### 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de acuerdo a las aplicaciones establecidas para la recolección de datos:

**Encuestas:** Permite acumular datos de forma sistemática, es decir, directamente de la situación que se plantea en la investigación.

Será aplicada a los estudiantes privados de libertad.

**Entrevista:** Consiste en una serie de preguntas abiertas para conocer la opinión subjetiva acerca de un tema. Se aplicará al Sr. Rector del plantel.

### 3.4. Recursos, fuentes, cronograma y presupuesto para recolección de datos.

#### Recursos

Recursos Humanos:

Estudiantes

**Recursos Tecnológicos**

Computadora

Impresora software

Internet

Dispositivos de almacenamiento

**Recursos Materiales**

Libros

Documentos

Papelería



## PRESUPUESTO

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>MATERIAL DE OFICINA</b>			
Papel A4	3 resmas	3,75	11,25
Transcripción	3	150,00	450,00
Internet	40 HORAS	1,00	40,00
Fotocopias	1600	0,05	80,00
Otros		100,00	100,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$ 681,25</b>
<b>LOGÍSTICA</b>			
Transporte		40,00	40,00
Comunicación		20,00	20,00
Refrigerio		50,00	50,00
Otros		60,00	60,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$ 170,00</b>
<b>TOTAL DE GASTOS</b>			<b>\$ 851,00</b>

Tabla N° 4

Elaborado por: Cecilia Avilés

### 3.5. TRATAMIENTO A LA INFORMACIÓN - PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

#### Encuesta Realizada a los Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio “Eugenio Espejo” de la Penitenciaría del Litoral provincia del Guayas.

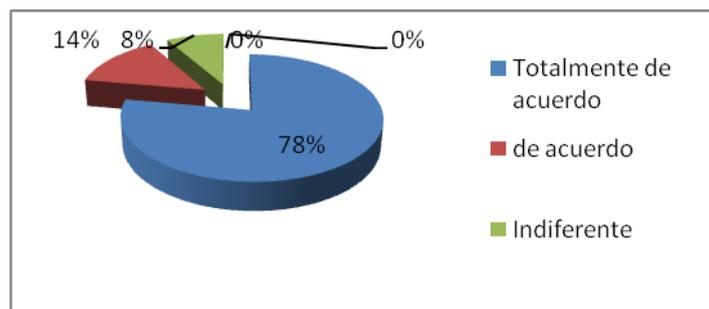
1. ¿Considera usted que la enseñanza dentro de la institución le beneficia a su calidad de vida durante su permanencia en el centro penitenciario?

**Tabla N° 5 Enseñanza y calidad de vida**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	28	78%
de acuerdo	5	14%
Indiferente	3	8%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Gráfico N° 3 Enseñanza y calidad de vida**



Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Análisis:** Los resultados obtenidos reflejan que el 78 % está totalmente de acuerdo junto al 14 % está de acuerdo que la enseñanza dentro de la institución le beneficia, mientras que el 8 % le es indiferente, lo que interpreta su interés en culminar sus estudios durante su permanencia en el centro penitenciario.

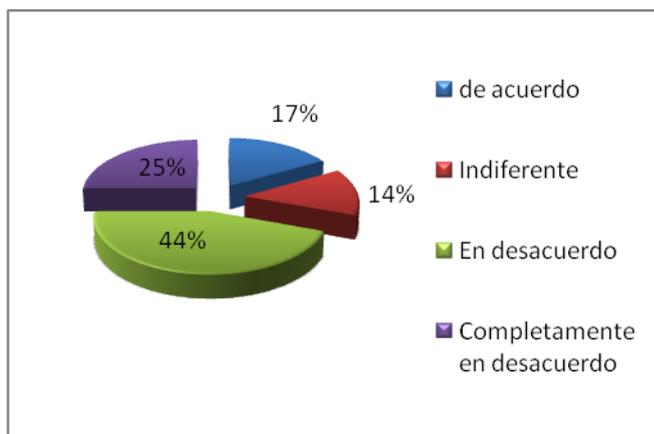
2. ¿Considera usted que la atención en la Secretaría del Colegio, es rápida y oportuna?

**Tabla N° 6 Atención en la Secretaría**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
de acuerdo	6	17%
Indiferente	5	14%
En desacuerdo	16	44%
Completamente en desacuerdo	9	25%
Total	36	100%

Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Gráfico N° 4 Atención en la Secretaría**



Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Análisis:** De la encuesta realizada a los estudiantes privados de libertad el 17 % considera que la atención en la Secretaría es rápida, el 14 % es indiferente, mientras que el 44 % está en desacuerdo junto con el 25 %, lo que indica que el personal de secretaría debe mejorar la atención a los usuarios de manera oportuna y eficaz.

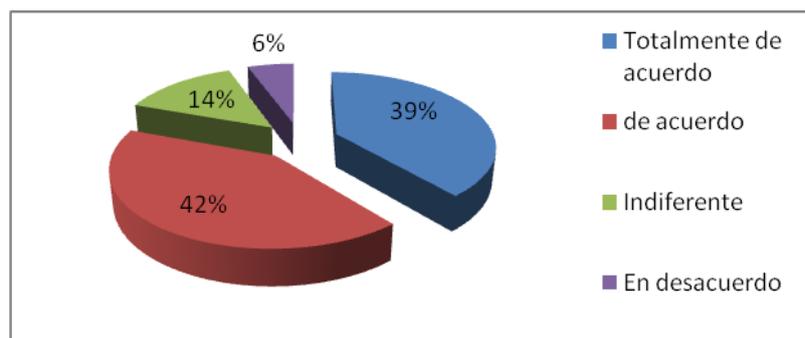
3. ¿Usted encuentra dificultades al realizar un trámite en la Secretaría del plantel?

**Tabla N° 7 Dificultades al realizar un trámite**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	14	39%
de acuerdo	15	42%
Indiferente	5	14%
En desacuerdo	2	6%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

Gráfico N° 5 Dificultades al realizar un trámite



Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Análisis:** El 39% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo junto con el 42 % de acuerdo en tener dificultades al momento de realizar un trámite, el 14% le es indiferente y el 5% en desacuerdo lo que indica que la institución debe solucionar el inconveniente para mejorar la tramitación de documentos.

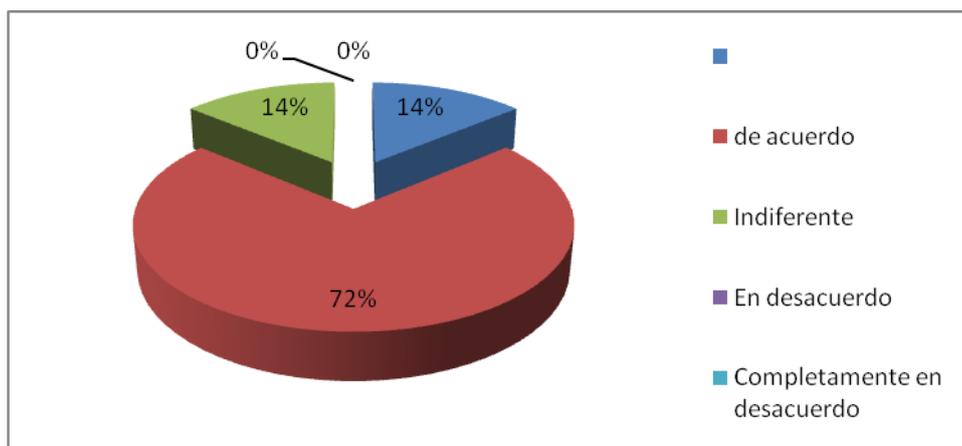
4. ¿La pérdida de documentos en la Secretaría, le causa conflictos a nivel de tramitación jurídica?

**Tabla N° 8 La pérdida de documentos**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	14%
de acuerdo	26	72%
Indiferente	5	14%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Gráfico N° 6 La pérdida de documentos**



Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Análisis:** De la encuesta realizada a los estudiantes privados de libertad el 14 % está totalmente de acuerdo junto con el 72 % de acuerdo en que la pérdida de documentos es repetitiva impidiendo que su proceso jurídico se tramite de inmediato mientras que un 14% le es indiferente dando poca importancia.

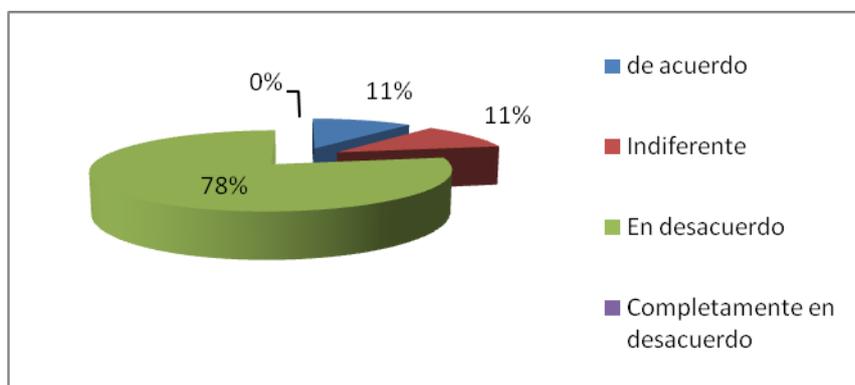
5. ¿Considera usted que existe organización en el manejo de documentos de la Secretaría del plantel?

**Tabla N° 9 Organización en el manejo de documentos**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0%
de acuerdo	4	11%
Indiferente	4	11%
En desacuerdo	28	78%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Gráfico N° 7 Organización en el manejo de documentos**



Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Análisis:** Los encuestados opinaron con un 11% estar de acuerdo, el 11% le es indiferente, mientras que el 78% de los encuestados está en desacuerdo que el departamento de secretaría no mantiene ordenada la información o documentos a diario.

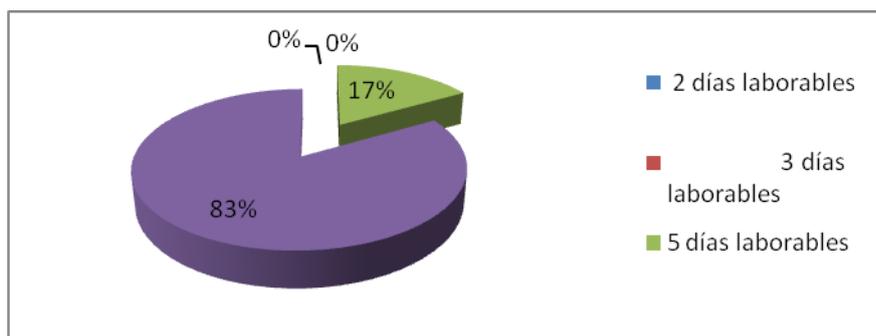
6. El tiempo que usted espera para recibir respuesta a un trámite es:

**Tabla N° 10 Tiempo de espera para recibir respuesta**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 día laborable	0	0%
2 días laborables	0	0%
3 días laborables	0	0%
5 días laborables	6	17%
Más de 5 días laborables	30	83%
Total	36	100%

Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Gráfico N° 8 Tiempo de espera para recibir respuesta**



Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Análisis:** De acuerdo a encuesta realizada a los estudiantes privados de libertad con respecto al tiempo de respuesta de un trámite el 17 % indica que esperan 5 días laborables y el 83 % más de 5 días laborables, se muestra a través de los resultados el poco interés o mala atención a los estudiantes privados de libertad en cuanto a la entrega de documentos.

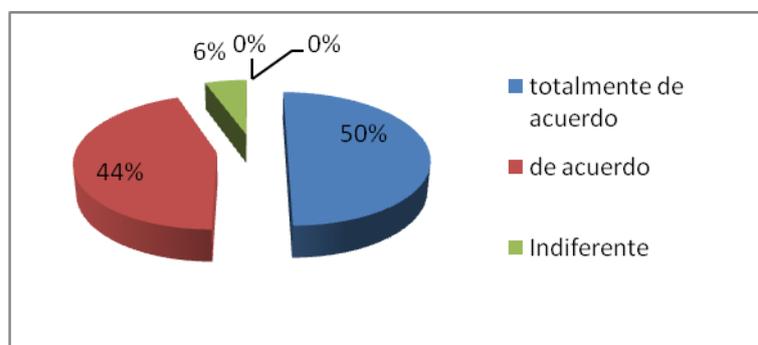
7. ¿Considera usted que los trámites podrían tener un tiempo de respuesta más corto?

**Tabla N° 11 Tiempo de respuesta más corto**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	18	50%
de acuerdo	16	44%
Indiferente	2	6%
En desacuerdo		0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Gráfico N° 9 Tiempo de respuesta más corto**



Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Análisis:** De la encuesta realizada el 50,00 % está totalmente de acuerdo junto con el 44% de acuerdo y el 6 % le es indiferente con respecto a que sus trámites deben ser tener una respuesta en menos tiempo posible, de ello depende que sus abogados puedan realizar los trámites legales.

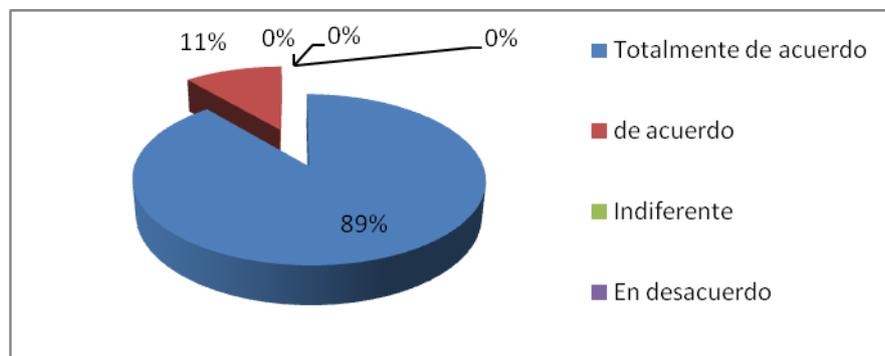
8. ¿Le gustaría que la documentación como estudiante privado de libertad sea manejada en la secretaría del plantel, en forma rápida y precisa?

**Tabla N° 12 Documentación rápida y precisa**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	32	89%
de acuerdo	4	11%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Gráfico N° 10 Documentación rápida y precisa**



Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Análisis:** El 89 % de los estudiantes privados de libertad están totalmente de acuerdo que se su tramitación sea ágil mientras que el 11 % está de acuerdo, considerando que no han perdido su derecho de recibir buen trato y la oportuna entrega de sus documentos.

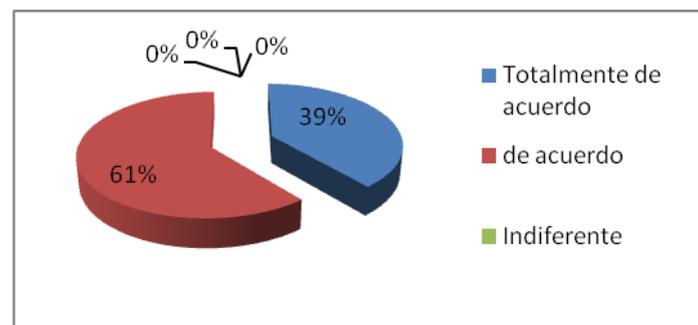
9. ¿Considera usted que la secretaría del colegio necesita un manual de administración de documentos para mejorar el servicio?

**Tabla N° 13 Manual de documentos**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	14	39%
de acuerdo	22	61%
Indiferente	0	0%
En desacuerdo		0%
Completamente en desacuerdo	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Gráfico N° 11 Manual de documentos**



Fuente: Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio Eugenio Espejo  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**Análisis:** según resultados de la encuesta realizada el 39 % está totalmente de acuerdo seguido del 61 % de acuerdo que el plantel necesita un manual de administración de documentos y archivo para que el personal a cargo adquiera la información de inmediato para una mejor agilización de los procesos administrativos.



**Entrevista realizada al Director del Colegio Fiscal Compensatorio “Eugenio Espejo” de la Penitenciaría del litoral provincia del Guayas.**

1. ¿Está usted de acuerdo que el Gobierno apoye a los estudiantes privados de libertad durante su permanencia en el centro penitenciario?

El Señor Rector está de acuerdo con el Gobierno que siga apoyando a los privados de libertad para que tengan una educación integral, solidaria en beneficio de su reinserción a la sociedad.

- 2.¿Considera usted que la Institución necesita cambiar la infraestructura?

Considero que si por que el espacio físico es muy reducido que impide cubrir las necesidades y dar un buen servicio al estudiante.

- 3.¿Cree usted que el personal debe actualizar sus conocimientos tecnológicos?

El Señor Rector manifiesta que es necesario el uso y conocimientos de las nuevas tecnologías en la institución y su personal se capacite constantemente para tener acceso al conocimiento y a la información.

- 4.¿El departamento de secretaría cuenta con un manual de administración de documentos y archivos?

En respuesta a esta pregunta el Señor Rector indica que dentro de la institución o departamento no cuentan con una guía de los procesos y control administrativos.

5.¿Cree usted que el personal de secretaría mantiene la información al día?

Referente a esta pregunta el Señor Rector manifiesta que no cuentan con el suficiente personal para cumplir y llevar un registro ordenado de la información que ingresa día a día.

6.¿La documentación solicitada por los estudiantes privados de libertad es entregada de manera oportuna?

El Señor Rector manifiesta que se trata de dar la mejor atención a los estudiantes privados de libertad con la entrega de la documentación, para que ellos puedan acceder de inmediato a sus procesos legales.

### **3.6. Presentación de resultados**

Luego de la aplicación de las encuestas se pudo encontrar los siguientes resultados. Más del 70 % de los privados de libertad han tenido problemas en el tiempo de entrega de documentación importante para el proceso legal que ellos necesitan con oportunidad de tramitar su libertad.

De las 35 encuestas realizadas a la mayoría de los estudiantes privados de libertad les gustaría que se cumpla la gestión de sus trámites de manera eficaz y oportunamente. Un 61% de los encuestados determina que un manual de administración de documentos es la respuesta a los problemas administrativos, capacitando al personal, ahorrando tiempo, evitando la repetición de los procesos en la administración de documentos, ya que de esto depende que su trámite legal se realice sin inconveniente alguno.

Con relación a la entrevista con el señor Rector se concluye que no existe un manual de administración de documentos, falta de equipos tecnológicos para dar un buen servicio.

# CAPÍTULO IV

## CAPÍTULO IV

### LA PROPUESTA

#### 4.1 TITULO DE LA PROPUESTA

“Manual Técnico Administrativo para el manejo de documentos en el Colegio Fiscal Compensatorio de la Penitenciaría del Litoral Provincia del Guayas.”

#### 4.2 Justificación

El Colegio Fiscal Compensatorio que funciona dentro del Centro de Rehabilitación Social Varones Guayaquil (penitenciaría del litoral), es una joven institución que nace de la necesidad de los internos que no han tenido la oportunidad de culminar su instrucción primaria y del alto índice de iletrados que son trasladados al colegio con la ayuda de guías custodios y de un docente, oportunidad de estudios y que el protocolo del sistema penitenciario les exige mantenerse ocupados en el tiempo que cumplen una sentencia para gozar de los beneficios legales.

Comprometidos con la sociedad y en vista del crecimiento que se va suscitando año a año se debe ir haciendo los correctivos necesarios y mejoras para evitar que colapse la documentación en este Colegio. Es por eso que en estos tiempos de constantes cambios e innovaciones, en que las actividades se mueven a un ritmo acelerado, resulta preponderante que el departamento de Secretaría se adapte a estas condiciones y sean capaces de tomar decisiones llevando una guía de registro y control administrativo, donde quede plasmada toda la información e indique las responsabilidades de cada funcionario o departamento y se cumplan las gestiones de manera eficaz.

Es necesaria la creación de un manual técnico administrativo para el manejo de documentos en el departamento de secretaría para que realicen su trabajo en forma profesional y por ende entregue un servicio eficiente y eficaz al estudiante privado de libertad.

Es muy importante la conservación y manejo de documentos a través de una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la administración y

organización moderna, pues los documentos representan la memoria viva del Colegio y obtener un historial de estudio de los estudiantes privados de libertad que no han tenido oportunidad de iniciar sus estudios o tienen una escolaridad inconclusa y durante su permanencia lo han hecho ocupando su mente en algo productivo y el día que recobren su libertad puedan reinsertarse con la sociedad y vivir dignamente poniendo en práctica las enseñanzas adquiridas dentro de la institución.

El manual técnico administrativo para el manejo de documentos será creado con el fin de mejorar el trabajo en el mejor tiempo posible, es una guía muy sencilla, precisa y clara, permitiendo que su utilización logre que la Secretaría demuestre eficiencia y eficacia en el desarrollo de su trabajo y lograr una eficiente administración institucional.

#### **4.3 Objetivo general**

Diseñar un Manual Técnico Administrativo de manejo de documentos, para mejorar la atención a los Estudiantes Privados de Libertad del Colegio Fiscal Compensatorio “Eugenio Espejo” de la Penitenciaría del Litoral en la Ciudad de Guayaquil.

#### **4.4. Objetivos específicos**

Determinar las responsabilidades y control de calidad en la atención para los estudiantes privados de libertad.

Regular el desempeño del personal al momento de administrar la documentación.

#### **4.5. Listado de contenidos**

- Misión
- Visión
- Base Legal
- Actividades del Departamento de Secretaría
- Procedimientos
- Esquemas

#### 4.6. Desarrollo de la propuesta

# MANUAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO PARA EL MANEJO DE DOCUMENTOS



**COLEGIO FISCAL  
COMPENSATORIO  
"EUGENIO ESPEJO"**



### **Misión**

La misión del Colegio Fiscal Compensatorio "Eugenio Espejo" es formar estudiantes con un alto nivel de conocimiento aplicando calidad y calidez educativa a través del desarrollo participativo y ágil que les permita demostrar a los estudiantes actitudes, conocimientos, destrezas y aprendizajes, para lograr sus metas personales, profesionales contribuyendo a una verdadera reinserción social.

### **Visión**

El Colegio Fiscal Compensatorio "Eugenio Espejo" tiene como visión ser una Institución educativa altamente reconocida por los procesos formativos de estudiantes privados de libertad en continuo crecimiento y desarrollo comprometidos con una sólida formación integral y la búsqueda permanente de la calidad humana con un espíritu emprendedor que contribuya al desarrollo del país.

### Base legal

La Constitución de la República del Ecuador, en el Artículo 201, establece que “El sistema de rehabilitación social tendrá como finalidad la rehabilitación integral de las personas sentenciadas penalmente para reinsertarlas en la sociedad”; y en el Artículo 203, numeral 2, dispone que en los centros se promoverán y ejecutarán planes educativos, de capacitación laboral, entre otros.

### Actividades del Departamento de Secretaría

La Secretaria General supervisará y controlará que los procesos dentro del área se cumplan de manera eficiente, para lo cual tendrá a su cargo las siguientes actividades:

**Tabla N° 14 Funciones de la Secretaria General**

	<p><b>COLEGIO FISCAL COMPENSATORIO “EUGENIO ESPEJO”</b></p>
<p><b>FUNCIONES DE LA SECRETARIA GENERAL</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir llamadas telefónicas</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenar la bitácora de actividades diarias</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar el registro y control de la correspondencia de entrada, de gestión y de salida</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizado datos personales del personal que labora en la Institución</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser proactiva y comunicativa</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar oficios, circulares, memos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender al cliente</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una comunicación constante con los Directivos del Plantel y estudiantes</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el respectivo registro de matriculación y su legalización</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar el registro de asistencia de estudiantes</li> </ul>	

Elaborado por: Cecilia Avilés

**Tabla N° 15 Funciones de la Secretaria General**

	<b>COLEGIO FISCAL COMPENSATORIO “EUGENIO ESPEJO”</b>
<b>FUNCIONES DE LA SECRETARIA GENERAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar al personal en los procesos del manejo y organización de documentos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legalización, certificados, promociones, pases de año.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivar correctamente</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar certificados educativos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un registro general de los estudiantes matriculados</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el registro de calificaciones con nitidez y claridad</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener al día la información</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalización y captura de la información a formato digital</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar actas de consejo directivo y comisiones</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la integridad y debida conservación de los documentos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener en orden los documentos legales que regulen la educación</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar lectura de las actas del Consejo Directivo</li> </ul>	

Elaborado por: Cecilia Avilés

### **Procedimiento para el manejo de documentos en el Departamento de Secretaría.**

#### **Documentos legales**

1. Archivar técnicamente los documentos legales que regulan el sistema de educación:  
leyes, reglamentos, resoluciones, acuerdos.
2. Actualizar los instrumentos legales de educación para el manejo de información  
precisa.
3. Conservar en buen estado los documentos legales y con el sigilo correspondiente.

**Matriculación.**

1. El Ministerio informará fecha e inicio de matriculación.
2. Recolección de datos dentro de los pabellones a los estudiantes privados de libertad.
3. Verificar información y años de estudios.
4. Ingresar al sistema para que conste en el registro de matriculados.
5. Imprimir el acta de matrícula para el registro de firmas del privado de libertad y la secretaria general. responsabilizándose de la seguridad y legalidad de los mismos.
6. Archivar de acuerdo a las normas técnicas y con el sigilo correspondiente.

**Control de Asistencia**

1. Generar la hoja de registro de los estudiantes privados de libertad de acuerdo a cada curso.
2. Entregar al docente las listas de los estudiantes para la toma de asistencia diaria.
3. Receptar el registro de control de asistencia diaria que cada maestro debe entregar en Secretaría.
4. Ingresar al sistema para llevar el control de la asistencia a clases de cada uno de los estudiantes.
5. Archivar las actas de asistencia de acuerdo a las normas técnicas y el sigilo correspondiente.

**Actas de calificaciones**

1. Receptar las actas de calificaciones que los docentes entregan a Secretaría con las notas correspondientes, sin enmendaduras de ninguna clase.
2. Revisar y clasificar las actas por cursos y por docentes.
3. Ingresar al sistema para llevar el control integral por cada estudiante.

4. Archivar las actas de acuerdo a las normas técnicas y el sigilo correspondiente.

### **Emisión de promociones**

1. Verificar en el sistema que el estudiante contenga el registro de calificaciones de todas las materias.
2. Imprimir y validar el documento con el sello de la institución y firma de responsabilidad.
3. Archivar las promociones en la carpeta del estudiante de acuerdo a las normas técnicas y el sigilo correspondiente.

### **Ingreso de solicitudes**

1. Recibir la solicitud y revisar que tenga los elementos indispensables para que la respuesta sea oportuna y eficaz.
2. Validar la solicitud mediante sello, fecha y firma de responsabilidad.
3. Comunicar al usuario el plazo de entrega de la respuesta.
4. Gestionar la solicitud para la entrega en el tiempo pautado.
4. Legalizar los certificados con firma de responsabilidad y sello oficial del departamento.
5. Archivar las solicitudes de acuerdo a las normas técnicas y el sigilo correspondiente hasta que el usuario se acerque a retirar.

### **Egreso de certificados**

1. Organizar los certificados en orden alfabético
2. Entregar el certificado a la persona interesada
6. Registrar la firma de entrega recepción del documento detallando hora y fecha.
7. Archivar las copias de los certificados de acuerdo a las normas técnicas y el sigilo correspondiente.

**Registro de actividades diarias**

1. Registrar en la bitácora de control, las actividades diarias que realiza la Secretaria.
2. Firmar diariamente el registro de actividades y detallar las observaciones que tengan lugar.

**Actas del Consejo Directivo**

1. Redactar las actas de las sesiones.
2. Legalizar las actas con las firmas de cada uno de los miembros del Consejo Directivo
3. Custodiar y mantener la información en absoluta reserva.
4. Archivar las actas con las normas técnicas y el sigilo correspondiente.

**Oficios, circulares, memos**

1. Redactar oficios, memos o circulares con un ordenamiento codificado para el respectivo.
2. Legalizar a través de la firma de responsabilidad y validar con el sello de la institución.
3. Entregar al destinatario y registrar la firma de recibido con fecha y hora.
4. Archivar los documentos legales con las normas técnicas y el sigilo correspondiente.

## INGRESO DE LA DOCUMENTACIÓN

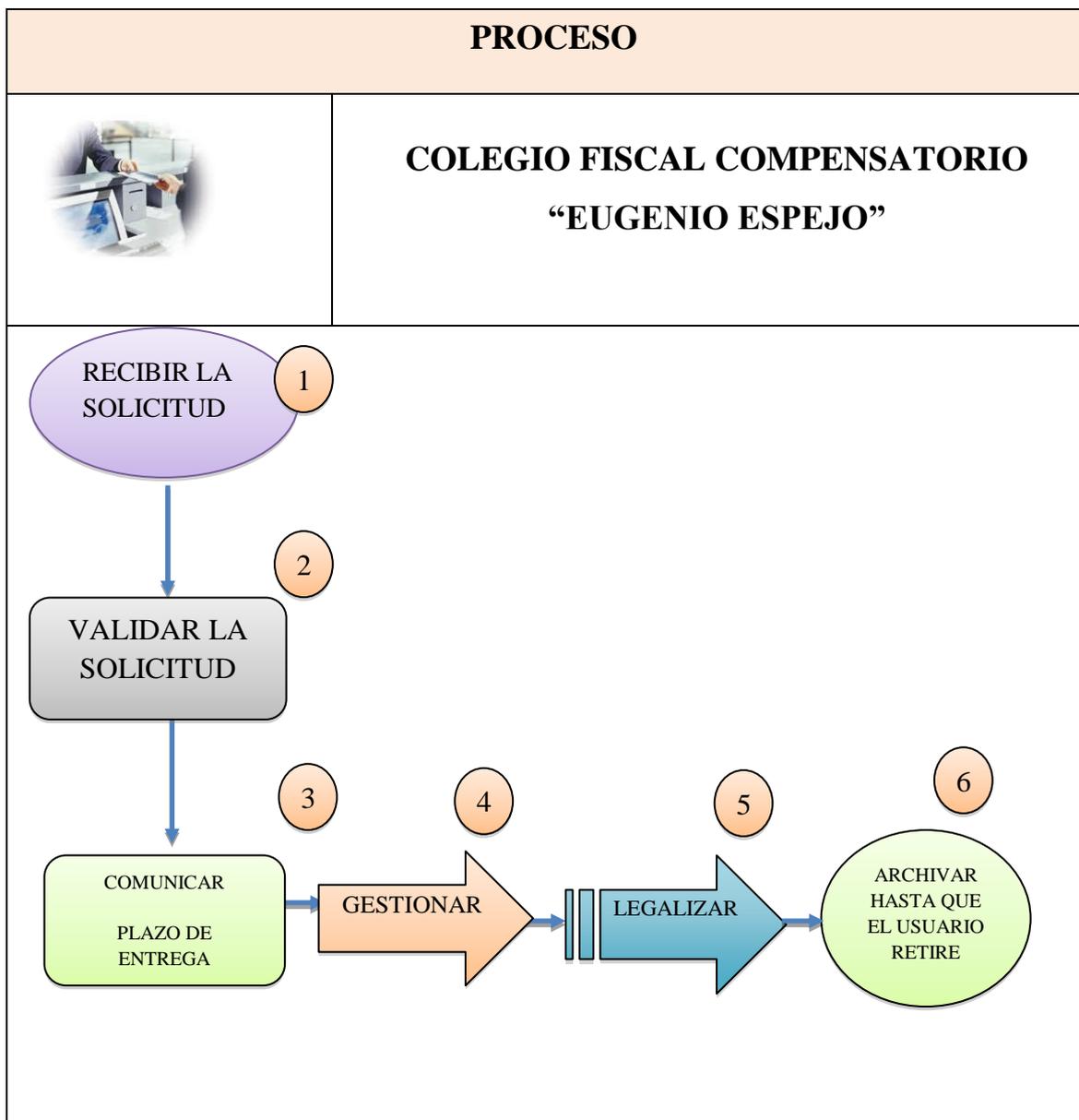
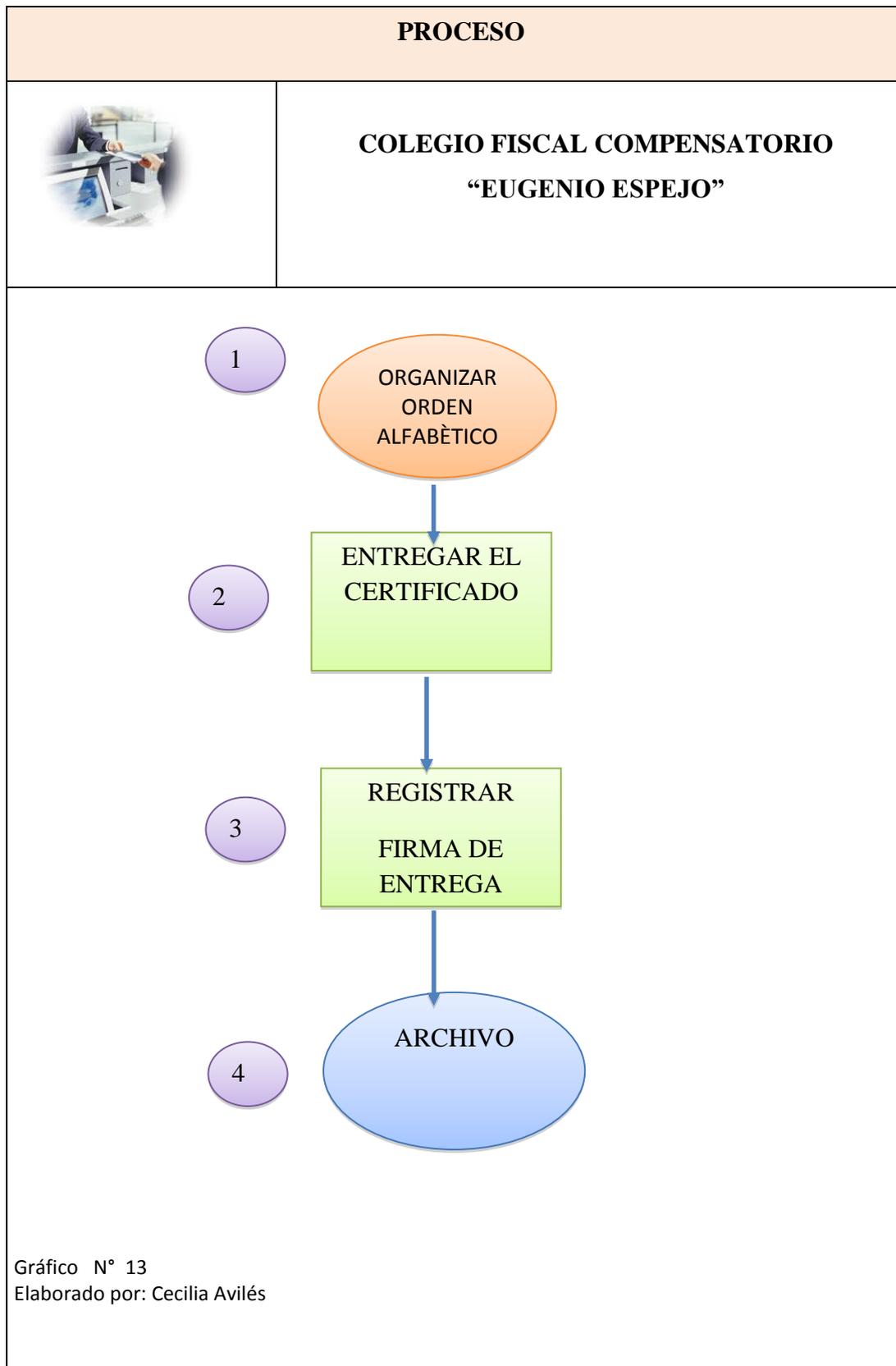


Gráfico N° 12  
Elaborado por: Cecilia Avilés

**ENTREGA DE DOCUMENTOS**

#### **4.7. Impacto / producto / beneficio obtenido**

La institución cambia ostensiblemente: Estudiantes, docentes, usuarios en general y autoridades, están satisfechos de los resultados obtenidos con la creación de un manual técnico de administración para el manejo documentos y archivos logrando obtener conocimiento de los procesos técnicos y administrativos de cada departamento aportando una calidad de atención al usuario.

#### **4.8 Validación de la propuesta**

Guayaquil, 6 de noviembre 2015

### VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Yo, Miguel Joselito Salazar Quezada con cedula de ciudadanía N° 1710257286 en respuesta a la solicitud realizada a cargo de la egresada Cecilia Zoraida Avilès Navas de la carrera de Administración Secretarial anexa a la facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para validar su proyecto de titulación "La administración de documentos influye en la calidad del servicio a los Estudiantes Privados de Libertad del Colegio Fiscal "Eugenio Espejo" en la Penitenciaría del Litoral Provincia del Guayas" informo que después de haberlo leído puedo manifestar que el documento es apropiado para el manejo de las diferentes solicitudes que ingresan a diario y tiene la aplicabilidad para el buen desempeño de la oficina.

Cúmpleme felicitar a ustedes por esta contribución al quehacer educativo porque denota ser parte de la solución de la problemática que presentan.



Miguel Joselito Salazar Quezada

N° de C.I. 1710257286

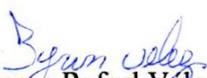
**"EMERGELEC"**  
**EMERGENCIAS ELECTRICAS**  
Miguel Salazar Quezada  
RUC 1710257286001  
DIR. CALL: ARGENTINA AV. OT TO ARDSEMENA  
FONO 0994480781DIR.  
SAN CAMILO QUEVEDO

Guayaquil, 6 de noviembre 2015

### VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Yo, Byron Rafael Vélez Cedeño con cedula de ciudadanía N° 120511118-8 en respuesta a la solicitud realizada a cargo de la egresada Cecilia Zoraida Avilès Navas de la carrera de Administración Secretarial anexa a la facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, para validar su proyecto de titulación "La administración de documentos influye en la calidad del servicio a los Estudiantes Privados de Libertad del Colegio Fiscal "Eugenio Espejo" en la Penitenciaría del Litoral Provincia del Guayas" informo que después de haberlo leído puedo manifestar que el documento es apropiado para el manejo de las diferentes solicitudes que ingresan a diario y tiene la aplicabilidad para el buen desempeño de la oficina.

Cúmpleme felicitar a ustedes por esta contribución al quehacer educativo porque denota ser parte de la solución de la problemática que presentan.

  
Abg. Byron Rafael Vélez Cedeño  
N° de C.I. 120511118-8

## CONCLUSIONES

1. En este estudio investigativo se pudo evidenciar que el Estudiante Privado de Libertad no recibía respuesta inmediata por falta de gestión administrativa en el manejo de documentos.
2. Se pudo comprobar que el trabajo diario en el Departamento de secretaría está orientado a la entrega de certificados educativos, que son los únicos documentos que evidencian que los privados de libertad se encuentran en actividades educativas y pueden hacer uso para sus trámites jurídicos.
3. El manual técnico administrativo de documentos se ha diseñado como solución a la entrega de certificados con el propósito de mejorar el trabajo en el menor tiempo posible, es una guía sencilla, precisa y clara, que permite su práctica utilización en la administración de documentos y las frecuentes consultas que se realizan a diario, además de lograr que la Secretaría del plantel realice mejor su trabajo demostrando eficiencia y eficacia.
4. En este proyecto se aplicó encuestas a los estudiantes privados de libertad con el fin de detectar los factores que afectan en la atención al cliente, dando como conclusión que el personal debe recibir capacitaciones para actualizar sus conocimientos en cuanto al uso de la tecnología, con el fin de mejorar el servicio.
5. Es de vital importancia mencionar que el personal del departamento de secretaría debe adquirir un compromiso con el estudiante privado de libertad desde el primer momento que ingresa la solicitud hasta el momento que termina la tramitación, evitando conflictos de desorganización dentro de la institución.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la institución adopte métodos, propuestas, para lograr una mejora en el proceso de administración de documentos. Así como también será importante que se excluyan la desorganización que actualmente se han venido desarrollando, lo que ha incidido en el problema planteado.
2. Solicitar a las autoridades la adecuación y ampliación del espacio físico de la Institución educativa, en vista del crecimiento de la población penitenciaria y que año a año los privados de libertad se interesan en iniciar o culminar sus estudios durante el tiempo de permanencia.
3. Se sugiere que la propuesta sea socializada en las primeras semanas de cada año lectivo y a medida que se presenten necesidades en los estudiantes y el personal docente.
4. El correcto uso del manual técnico administrativo de documentos garantizará la mejora en la atención a los estudiantes privados de libertad.
5. Incrementar equipos tecnológicos y capacitaciones facilitando que personal administrativo de la Institución mejore su desarrollo intelectual y desempeño laboral.

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Albrecht, K. (2001). La excelencia del servicio. En K. Albrecht, *La excelencia del servicio*.

UMB Virtual.

Batteman & Snell . (2009). Google recuperado el 10 de 10 de 2015, de

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Administraci%C3%B3n-.html>

Beatriz Parra Durango. (2005). *Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos*. No. CNA-001-2005. Quito.

C, P. (2009). Google. Recuperado el 02 de 10 de 2015,

<http://www.monografias.com/trabajos79/necesidades-clientes-nueva-vision-shtml>

Cenzo, R. y. (08 de 10 de 2009). Google. Recuperado el 15 de 09 de 2015,

<http://www.webconcepto.net/concepto-de-administracion/>

Coordinadora de asociaciones de archiveros. (2011). *Administracion de documentos y archivos*. Madrid: Creative commons.

Coruña, U. d. (2007). *Manual de documentos administrativos* . En U. d. Coruña. España: Madrid: Servizo de Publicacións.

Coulter, R. y. (2000). *Una visión contemporánea del concepto de administración*. En S. T. Valdiviezo, & A. H. Mejía. Bogotá: Colombia.

Cruz, D. (2003). Google . Recuperado el 25 de 09 de 2015,

<http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf>

Diccionario de Marketing, d. C. (1999). Google. Recuperado el 27 de 09 de 2015,

<http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

.

George, J. &. (08 de 10 de 2010). *Google*. Recuperado el 15 de 10 de 2015,  
<http://www.webconcepto.net/concepto-de-administracion/>

Gómez, H. S. (2006). *Google*. Recuperado el 02 de 10 de 2015,  
<https://es.scribd.com/doc/213918589/Modelos-Del-Servicio-Al-Cliente>

Hernandez, C. A. (2009). *Google*. Recuperado el 03 de 10 de 2015, de  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

Herrera, A. H. (2008). *Gestión de documentos y administración de archivos* (Vol. 4). España:  
Revista Códice.

Idelfonso, G. E. (1996). *Marketing de los servicios*. Madrid: (págs. 35-38). ESIC.

Koontz, H. (Octubre de 2002). *Google* . Recuperado el 02 de 10 de 2015,  
<http://www.monografias.com/trabajos13/caser/caser.shtml>

Kotler, P. (2009). *Google* : <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

La Red de Transparencia y Acceso a la Información . (2014). *Modelo de gestión de documentos y administración de archivos*. En L. R. Información, (1ra ed.). Bogota: Colombia.

Murillo, M. V. (2004). *Administración de documentos y archivos: planteos para el siglo XXI*.  
Buenos Aires:: Alfagrama.

O, D. (2005). *Google*. Recuperado el 25 de 10 de 2015,

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

Pública, S. N. (s.f.). *www.administracionpublica.gob.ec*. *Google*. Recuperado el 03 de 11 de  
2015, de [www.administracionpublica.gob.ec](http://www.administracionpublica.gob.ec):

Pulido, H. G. (2010). *Calidad total y productividad*. En H. G. Pulido. México: Mc Graw Hill.

Rossini, D. (2003). *Google*. Recuperado el 03 de 11 de 2015,  
<http://eprints.rclis.org/4651/1/lapaz11.pdf>

Tschohl, J. (2001). *Google* . (U. d. Valladolid, Editor, & L. Peresson, Productor)

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>

Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. (Abril de 2007). *Google*. Recuperado el 23 de 09 de 2015,

[http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P720.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P720.pdf)

Universidad Laica Vicente Rocafuerte . (2009). *El liderazgo en la gestión administrativa de las organizaciones hoteleras y su impacto en el desempeño de las funciones secretariales* . Guayaquil.

Universidad Laica Vicente Rocafuerte. (2007). *La administración escolar para el cambio y mejoramiento de la institución*. Guayaquil.

# ANEXOS



**Encuesta realizada a los Estudiantes del Colegio Fiscal Compensatorio  
“Eugenio Espejo” en la penitenciaría del Litoral provincia del Guayas  
Marque una X en la opción que usted crea conveniente.**

1. ¿Considera usted que la enseñanza dentro de la institución le beneficia a su calidad de vida durante su permanencia en el centro penitenciario?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera usted que la atención en la Secretaría del Colegio, es rápida y oportuna?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. ¿Usted encuentra dificultades al realizar un trámite en la Secretaría del plantel?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. ¿La pérdida de documentos en la Secretaría, le causa conflictos a nivel de tramitación jurídica?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

5. ¿Considera usted que existe organización en el manejo de documentos de la Secretaría del plantel?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

6. El tiempo que usted espera para recibir respuesta a un trámite es:

1 día laborable

2 días laborables

3 días laborables

5 días laborables

Más de 5 días laborables

7. ¿Considera usted que los trámites podrían tener un tiempo de respuesta más corto?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

8. ¿Le gustaría que la documentación como estudiante privado de libertad sea manejado en la secretaría del plantel, en forma rápida y precisa?

Totalmente en desacuerdo	<input type="text"/>
En desacuerdo	<input type="text"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>

9. ¿Considera usted que la secretaría del colegio necesita un sistema de administración de documentos y archivo para mejorar el servicio?

Totalmente en desacuerdo	<input type="text"/>
En desacuerdo	<input type="text"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Totalmente de acuerdo	<input type="text"/>



**Entrevista realizada al Señor Director del Colegio Fiscal Compensatorio  
“Eugenio Espejo” en la Penitenciaría del Litoral provincia del Guayas**

1. ¿Está usted de acuerdo que el gobierno apoye a los estudiantes privados de libertad durante su permanencia en el centro penitenciario?
2. ¿La documentación solicitada por los estudiantes privados de libertad es entregada de manera oportuna?
3. ¿La institución cuenta con un sistema de administración de documentos y archivos?
4. ¿Cree usted que el personal de secretaría mantiene la información al día?
5. ¿Considera usted que el espacio físico de la Secretaria del Colegio, necesita un cambio en su infraestructura para mejorar la atención a los usuarios?
6. ¿Cree usted que el personal debe actualizar sus conocimientos tecnológicos?
7. ¿Considera usted que un sistema de administración de documentos y archivos permitirá a los estudiantes privados de libertad, acceder a un servicio ágil y oportuno.

**FOTO DE LA INSTITUCIÓN**



**FOTO DEL ESTUDIANTE PRIVADO DE LIBERTAD**

