



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OPTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA – C.P.A.**

**MENCIÓN: Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría**

## **TÍTULO DEL PROYECTO:**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DPTO. DE SECRETARIA  
DEL COLEGIO PDTE. OTTO AROSEMENA GOMEZ DE LA CIUDAD  
DE MILAGRO PARA AUMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE  
LOS PADRES DE FAMILIA.**

### **Autoras:**

Cinthy Roxana Avilez Solorzano

Fanny Jenniffer Estrella López

### **Tutor:**

Ing. Luís Solís Granda, MAE

Milagro, Abril de 2012

**ECUADOR**



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

## **UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

### **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor de Proyectos de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas Y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

#### **CERTIFICO**

Que he analizado el Proyecto de Tesis de Grado con el título “**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DPTO. DE SECRETARIA DEL COLEGIO PDTE. OTTO AROSEMENA GOMEZ DE LA CIUDAD DE MILAGRO PARA AUMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA.**”, presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de: **INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA – C.P.A.**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema en la actualidad.

Presentado por las estudiantes:

Cinthy Avilez Solorzano

CI.092647418-0

Fanny Estrella López

CI.092540882-5

Tutor

---

Ing. Luís Solís Granda, MAE



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Las abajo firmantes autoras de la investigación con el título: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DPTO. DE SECRETARIA DEL COLEGIO PDTE. OTTO AROSEMENA GOMEZ DE LA CIUDAD DE MILAGRO PARA AUMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA”**. Declaramos ante el por el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencias Administrativas Y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es nuestra propia autoría; no contienen material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 24 días del mes de abril de 2012

---

Fanny Estrella López

---

Cinthya Avilez Solorzano

CI.092540882-5

CI.092647418-0



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El Tribunal Examinador, previo a la obtención del Título de INGENIERIA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA – C.P.A., otorga al presente proyecto las siguientes calificaciones:

TRABAJO ESCRITO:	_____	(	_____	)
EXPOSICIÓN ORAL:	_____	(	_____	)
TOTAL:	_____	(	_____	)
EQUIVALENTE A:	_____	(	_____	)

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

\_\_\_\_\_  
PROFESOR DELEGADO

\_\_\_\_\_  
PROFESOR DELEGADO

## **DEDICATORIA.**

Dedico este esfuerzo a mis padres, en especial a mi madre, por ser el pilar de apoyo en esta trayectoria estudiantil; a mis abuelos y tíos quienes aportaron con su contingente económico para cumplir mis sueños.

Cinthya Avilez Solorzano

Quiero dedicar este trabajo a mis padres, por ser el apoyo incondicional para cumplir mis metas y especial a mi hija, por ser el pilar fundamental hacia quien van dirigido el logro de mis objetivos.

Fanny Estrella López

## **AGRADECIMIENTO.**

Quiero agradecer al colegio Otto Arosemena Gómez por permitirme realizar esta investigación. A la UNEMI, por acogerme en este programa de estudios donde pude acumular los conocimientos para llevar a cabo mis metas.

Y de manera especial a nuestro tutor, Ing. Luís Solís, MAE por guiarnos en esta ardua pero gratificante tarea.

Cinthya Avilez Solorzano

Quiero expresar mi agradecimiento a mis maestros quienes con su sabiduría supieron cultivar mi conocimiento.

A nuestro tutor Ing. Luis Solís Granda por toda su colaboración prestada por el cumplimiento de este proyecto.

Fanny Estrella López



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.**

MSC. Jaime Orozco

Rector de la Universidad Estatal de Milagro.

Presente:

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacerle entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de tercer nivel, cuyo tema fue **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DPTO. DE SECRETARIA DEL COLEGIO PDTE. OTTO AROSEMENA GOMEZ DE LA CIUDAD DE MILAGRO PARA AUMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA.”** Y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas Y Comerciales.

Milagro, a los 23 días del mes de abril de 2012

---

Fanny Estrella López

CI.092540882-5

---

Cinthya Avilez Solorzano

CI.092647418-0

## ÍNDICE GENERAL

### Contenido

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2. OBJETIVOS.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPITULO II.....	9
MARCO REFERENCIAL.....	9
2.1 MARCO TEORICO.....	9
2.3. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	24
CAPITULO III.....	27
MARCO METODOLÓGICO.....	27
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.1.2. <i>MODALIDADES DE LA INVESTIGACION.</i> .....	28
3.2 POBLACION Y MUESTRA.....	29
3.3 METODOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
Observación Directa.....	31
La encuesta.....	31
3.4 . TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.....	31
CAPITULO VI.....	33
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	33
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	33
4.2. COMPARACIÓN, EVALUACIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.....	34
4.3 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	34
4.4. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS.....	44



CAPÍTULO V .....	46
PROPUESTA .....	46
5.1.- Tema .....	46
5.2 Justificación de la propuesta.....	46
5.3 Fundamentación de la propuesta.....	47
5.4.- OBJETIVOS .....	48
5.5.- Ubicación Sectorial y Física.....	48
5.6.- Factibilidad .....	49
5.7.- Descripción de la Propuesta.....	49
1. Especificar los procesos que asumirá las secretarias para un trabajo óptimo .....	50
2. Capacitar al personal que labora en el colegio “Pdte. Otto Arosemena Gómez” sobre los procesos que se basa en la Cadena de valor. ....	53
5.7.2Presupuesto de Capacitación.....	54
3. Realizar una campaña de información a los usuarios sobre los servicios que brinda el departamento de secretaría, mediante pancartas y trípticos. ....	55
6. CONCLUSIONES .....	58
BIBLIOGRAFIA.....	60

## INDICE DE FIGURAS

Figuras 1. Procesos esperados en las instituciones educativas	16
Figuras 2. Modelo basado en procesos	17
Figuras 3. Cadena de valor de Porter	20
Figuras 4. Modelo estratégico de Recursos Humanos de ULRICH <sup>1</sup>	22
Figuras 5. Tiempo siendo representante	35
Figuras 6. Numero de representados	36
Figuras 7. Parentesco con el estudiante	37
Figuras 8. Conoce el servicio que brinda el departamento de secretaria	38
Figuras 9. Ha realizado trámites en el departamento de secretaria	39
Figuras 10. Frecuencia de asistencia	40
Figuras 11. Valoración de la atención recibida	41
Figuras 12. Conocimiento de los Procesos Administrativos.	43
Figuras 13. Diagrama de flujo de solicitud de certificación de documentos	51
Figuras 14. Diagrama de flujo de Proceso de Matriculación	52

## INDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Tiempo siendo representante	34
Tabla 2. Numero de representados	35
Tabla 3. Parentesco con el estudiante	36
Tabla 4. Conoce el servicio que brinda el departamento de secretaria	37
Tabla 5. Ha realizado trámites en el departamento de secretaria	38
Tabla 6. Frecuencia de asistencia	39
Tabla 7. Valoración de la atención recibida	41
Tabla 8. Implementación de los Procesos Administrativos.	43
Tabla 9. Inversión presupuestada plan general	55

## RESUMEN

Decidimos hacer este estudio porque nos dimos cuenta que los nuevos estándares de calidad no contempla el servicio que brinda el departamento de secretaria con la atención prestada a los usuarios mismo que lo pudimos constatar con nuestra investigación pues los representantes poco conocen que tramites específicos pueden ser atendidos en estas dependencias de la institución. Este proyecto “Estudio de Factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaria del Colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la Ciudad de Milagro que aumente el nivel de satisfacción de los padres de familia” tiene como finalidad, dar a conocer al personal que labora en la institución las ventajas que estos procesos proporcionan, por lo que es importante capacitarlos y motivarlos para la implementación de procesos administrativos donde se podrán reestructurar sus procesos además de dar a conocer a los clientes internos – externos (padres de familia, estudiantes, maestros) las gestiones que en el departamento se llevan a cabo, esta reestructuración permitirá agilizar los procesos y brindar un mejor servicio no solo a los usuarios sino a toda la comunidad educativa para de esta manera aumentar el nivel de satisfacción del producto recibido.

## INTRODUCCIÓN

Las exigencias de un mundo globalizado, y cada vez más interdependiente, obliga a las instituciones educativas y sus actores, en todos los ámbitos, a mantenerse en un alto nivel competitivo y de respuesta, en busca de la calidad. Las sucesivas reformas (administrativas, curriculares, pedagógicas) ensayadas en el país desde fines de la década de 1980 y a lo largo de la década de 1990 no han tenido los resultados esperados en términos de mejoramiento de la calidad de la educación es por eso que los planteles educativos se suman al proceso que les permita ofrecer a sus alumnos una educación de mayor calidad.

El objetivo de este trabajo es realizar un estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos del departamento de Secretariadel Colegio Fiscal Pdte. Otto Arosemena Gómez que remite a una revisión de los diversos procesos, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos con relación a la atención de los involucrados sean estos, autoridades, docentes, estudiantes o padres de familia

Las instituciones públicas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función de la entidad cuyo propósito es la mejora continua y el aseguramiento de la calidad educativa.

En la perspectiva que aquí adoptamos, podemos afirmar que un departamento que no aplique procesos administrativos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando, adecuando procesos administrativos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de un departamento o de la institución.

Es por lo anterior que se analizará el departamento de secretaria de la institución a fin de conocer en una forma más fehaciente sus alcances, efectividad y prepararla para interpretar los procesos administrativos con vistas a aplicarlas a la educación, de forma adecuada a las particularidades que en los servicios educativos encontramos. Logrando además trabajar sobre las metodologías de aplicación de los procesos administrativos y su implementación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### ***1.1.1 Problematización.***

En la actualidad el Ecuador está asumiendo un nuevo reto con respecto a la educación, como lo es el nuevo Bachillerato Unificado y el Plan decenal de Educación puesto en marcha desde el 2006, y en el cual se consideran los indicadores de gestión necesaria para todos los procesos pedagógicos. Analizando esta problemática se considera realizar la investigación al departamento de secretaria de una institución educativa pública (Colegio Fiscal Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro), la misma que debe empezar realizando un examen crítico que se realiza con la finalidad de evaluar la eficacia y la eficiencia de esta sección y considerar la satisfacción de los involucrados (autoridades, docentes, padres de familia y estudiantes) con respecto a la atención que reciben de este departamento y que los diferentes sistemas de evaluación a los que las instituciones educativas se deben acoger no han considerado aun este aspecto.

Es importante para toda institución el darse cuenta de las áreas de oportunidad a las que se enfrenta dentro del proceso de mejora continua, en este caso determinado a través de la revisión del proceso administrativo, es decir, de verificar cómo se

comporta la institución en cada una de las fases que componen dicho proceso y mejorar sobre todo la atención al cliente (involucrados), por lo tanto, el interesado de recibir una excelente atención que le permita satisfacer sus interrogantes con respecto a los procesos en los que debe formar parte.

Debido a la tradición de cómo se han hecho las actividades, eventos, entre otras, ha permitido que no estén por escrito, es decir, se hacen porque así se han venido realizando, los imprevistos que se presentan o la toma de decisiones inmediatas requieren de soluciones que no están estipuladas, la generalidad de éstas ha contribuido a que no se den a conocer de manera formal a las coordinaciones y departamentos, el número de actividades son diversas y variadas, por lo que el establecimiento de procedimientos para cada una de ellas no se ha realizado, además que la experiencia de saber cómo se hacen las cosas tampoco ha permitido que se establezcan por escrito. El empleado no recibe una capacitación en cuanto a las funciones que debe desempeñar en su puesto, en la selección de personal se da prioridad a personas recomendadas, se omiten pasos del proceso de selección.

El plan de estímulos o motivaciones no es manejado como tal, los empleados no consideran como estímulos los proporcionados por la institución, ya sean cursos o capacitaciones, otorgamiento de responsabilidades, entre otros. Lo relevante para el ciclo escolar se planea con meses de anticipación, por lo que la flexibilidad para aportar nuevas ideas a lo planeado se dificulta ya que son ideas tomadas a nivel distrital.

Se recomienda que para la elaboración de estrategias, en juntas se formulen para que sean evaluadas por el consejo directivo de la institución, y una vez aprobadas sean del conocimiento de todos los empleados, para dar a conocer las políticas se propone que se elabore un folleto o tríptico en el cual estén explícitas, elaborar un sistema de inducción general hacia la institución, así como uno específico a cada coordinación o departamento. La información debe de ser por escrito, en formatos previamente diseñados y hacerse llegar a todas las coordinaciones y departamentos, bajo previa autorización del director de la institución, elaborar un plan de estímulos y



motivaciones, establecer espacios de diálogo cada trimestre para la exposición de ideas que beneficien a la institución.

Todo esto con el fin de proporcionar alternativas de solución, las cuales se espera que sean de gran utilidad para la institución, logrando mejorar esta problemática mediante Procesos Administrativos que dirijan a la institución hacia la mejora continua.

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

La siguiente investigación se realizará en:

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Organización: Colegio Fiscal Pdte. Otto Arosemena Gómez

La información referente al conocimiento científico tendrá una antigüedad que no supere los 5 años.

### ***1.1.3. Formulación del problema***

¿Qué efecto tiene el estudio de factibilidad para la implementación de procesos administrativos en el dpto. De secretaria del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez?

#### **1.1.4. Sistematización del problema**

- 1) ¿Cuál es el efecto del desconocimiento de los interesados en los procesos que se realizan en el departamento de secretaria del Colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez?
- 2) ¿De qué modo afecta a los procesos la deficiente comunicación entre el departamentode secretaria y los interesados?
- 3) ¿Cuáles son las consecuencias de no recibir una capacitación en cuanto a las funciones que debe desempeñar en su puesto?
- 4) ¿Cuáles han sido los resultados de la elaboración de un plan de estímulos y motivaciones?

#### **1.1.5 Determinación del tema**

Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de secretaria del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro que aumente el nivel de satisfacción de los padres de familia.

### **1.2. OBJETIVOS**

#### **1.2.1. Objetivo General.**

Estudiar la factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaria del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez.

#### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- 1) Identificar el efecto del desconocimiento de los procesos que se realizan en el departamento de secretaria del Colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez.

- 2) Determinar el efecto de la deficiente comunicación entre los involucrados.
- 3) Definir las consecuencias de no recibir una capacitación en cuanto a las funciones que debe desempeñar en su puesto.
- 4) Distinguir los resultados de la elaboración de un plan de estímulos y motivaciones.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

#### ***1.3.1. Justificación de la investigación***

El propósito de la presente investigación no sólo se circunscribe a obtener una visión respecto a los avances de las tareas establecidas para resolver o atenuar los efectos de los diversos problemas o necesidades que puedan presentarse dentro de una organización o institución, sino que también viene a proporcionar información en forma oportuna a la autoridad competente, para adoptar a tiempo las acciones correctivas pertinentes, a fin de asegurar la continuidad del funcionamiento de cada organización.

Por lo tanto está dirigido a detectar en la forma más temprana posible, los riesgos y dificultades que puedan comprometer la oportunidad de los ajustes, reemplazos de elementos o procesos para la marcha de la institución.

Por ende, se debe considerar la oportunidad con que se entregan los resultados de este trabajo, ponderándose cada una de las afirmaciones allí contenidas con las áreas especializadas de la organización, con el objeto de dar tiempo a la Administración para que adopte las medidas que puedan corregir aquellos aspectos detectados.

Por otra parte, desde el punto de vista metodológico, la investigación está orientada a servir de apoyo directo al proceso que se está aplicando el servicio de atención al

cliente, en las instituciones y empresas de la Administración Pública. Su cobertura está definida por sus autoridades; con el propósito de que las observaciones, conclusiones y recomendaciones que se deriven de la evaluación, se encuentren debidamente respaldadas y formalizadas.

Así mismo, desde el punto de vista práctico, el estudio de la auditoría constituye una pauta que complementa el trabajo del auditor. Al respecto, deberá informar los progresos que se hayan alcanzado en la institución, de tal forma que dicha información, avalada por la autoridad correspondiente pueda ser asimilable.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación adquiere relevancia considerando que enfatiza la importancia de las políticas de control administrativo establecidos en relación a los procesos de la atención del cliente y los gastos que estos generan.

En cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para instituciones que busquen la calidad educativa en relación a la atención a que se brinda a la comunidad educativa.

Por último, profesionalmente pondrá de manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEORICO**

##### ***2.1.1 Antecedentes Históricos.***

Ecuador se encuentra ubicado en Sur de América y limita al Norte con Colombia, al Sur y Este con Perú y al Oeste con el Océano Pacífico, cuenta con 4 Regiones: Costa, Sierra, Amazonia y la Región Insular las cuales se dividen en 24 provincias, 215 cantones, 791 parroquias rurales y 362 parroquias urbanas. Siendo considerado por los turistas como un país muy placentero por su clima y la amabilidad de su gente, siendo su gobernante el presidente Economista Rafael Correa Delgado.

La provincia del Guayas, en donde se encuentra ubicado el cantón Milagro, fue creada el 31 de julio de 1824. El cantón San Francisco de Milagro está ubicado al Noroeste de la provincia del Guayas a 35 km de la ciudad de Guayaquil, capital de la provincia, siendo el segundo cantón del Guayas; fue

fundado el 17 de septiembre de 1913. Se destaca por su zona agrícola apta para la producción de arroz, café, cacao y toda clase de frutas tropicales, además posee sitios turísticos como el centro comercial “Shopping”, el nuevo parque norte, las cataratas, etc. Su población asciende a 166.634 habitantes, en cuanto a la educación existen alrededor de 10 colegios fiscales, 85 escuelas y 2 universidades.

### **2.1.2 Antecedentes Contextuales**

El presidente Rafael Correa con fecha 27 de diciembre del 2011 presentó los nuevos estándares de Calidad Educativa para el Ecuador. El nuevo modelo se aplicará a los centros de educación inicial, primaria, secundaria pública y privada, a escala nacional, en los cuales se someterán a maestros, alumnos, infraestructura y hasta el área administrativa; Gloria Vidal, Ministra de Educación explicó que al aplicar estos estándares educativos se apunta a determinar cuáles son las fortalezas y debilidades en el proceso del aprendizaje ecuatoriano.

El colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez viene siendo evaluado por el Ministerio de Educación en cuanto a la calidad de educación que se proporciona al estudiante al igual que lo demás colegios que ofertan el bachillerato técnico, esto indicadores no contempla medir el desempeño del personal que labora en el departamento de secretaria, pues como empleados públicos son evaluados por el departamento de talento humano y el Ministerio de Relaciones laborales, a pesar de estar inmersos en estos procesos no se ha contemplado medir el nivel de satisfacción de los usuarios por la atención recibida. Por lo que hemos considerado realizar este estudio de factibilidad al departamento de secretaria del colegio fiscal Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro

**Misión,** Somos una institución educativa de nivel medio, de carácter fiscal, dedicada a formar a la juventud del Ecuador, a través de una enseñanza técnica y humanística, basada en un perfil de competencias para ofrecer a nuestra sociedad bachilleres proactivos, responsables, honestos, emprendedores y con una gran ética, capaces de enfrentar los procesos de cambio de un mundo globalizado.

**Visión,** posicionarnos a nivel nacional como una institución de educación media, altamente competitiva y responsable al adaptar su sistema educativo a los cambios sociales, culturales, científicos tecnológicos y económicos; preocupada por vincularse con el mercado laboral para lograr la inclusión de sus bachilleres, poseedores de capacidades y destrezas que les permitirán responder a los retos del siglo XXI.

**Política Institucional.** Para implementar y mantener un sistema de calidad en la educación a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de las estudiantes acordes a requerimientos laborales del entorno, ejecutando actividades de docencia, investigación, transferencia de tecnologías para servir a la sociedad, cumpliendo con disposiciones legales y reglamentarias. Promover y adaptar el mejoramiento continuo basado en competencias tanto para maestros como para las estudiantes utilizando los recursos humanos en el trabajo de equipo que permita mantener el sistema en la educación del siglo XXI, sin paso al continuismo.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

El enfoque principal es el mejoramiento de la calidad del producto mediante la eliminación de la presencia de defectos en el producto terminado, es decir, el

perfeccionamiento de los procesos de manufactura mediante parámetros predeterminados definidos por la organización sin tener en cuenta el criterio del cliente. Por lo tanto el control de la calidad era responsabilidad del departamento de calidad, dentro de la propia empresa quienes se basaban en apreciaciones de expertos o empleados manipuladores del producto.

Shewhart presentó la **utilización de Tablas de Control** en su publicación sobre Control Económico De la Calidad Del Producto, constituyéndose entonces una importante novedad científica. Por su parte, Taylor define por entonces un nuevo enfoque que radicaba en **mejorar el rendimiento de los trabajadores**; pero, al *separar el control de la calidad de la ejecución del producto*, causó la ruptura en la producción e impidió la interrelación de los mismos.

Deming, seguidor de los planteamientos de Taylor, consideró que “**la calidad es consecuencia de las decisiones**” lo que se interpreta sobre la toma de decisiones de los directivos con respecto a la organización, y no de las actuaciones de los trabajadores. La responsabilidad de los trabajadores en cuanto a la calidad de la producción se reduce sólo a la solución de pequeños problemas que eran consecuencia de las actividades directamente controladas por ellos.

Juran centra la organización de una institución en tres fases, a saber: planificación, control y mejora; estableciendo el "**costo de la calidad**". Crosby apunta al programa de "cero defectos".



Con todo lo antes expuesto nace en Estados Unidos de Norteamérica de la primera institución dedicada a la producción de sistemas de control de calidad, en el año de 1946, con el nombre de Sociedad Americana del Control de la Calidad (*American SocietyForQuality Control*)

Desde 1950<sup>a</sup> 1970 estalla el boom de la participación de los trabajadores, es aquí cuando aparecen los llamados "*círculos de calidad*", técnicas promovidas por Juran y Deming quienes junto con el Dr. Ishikawa, crean en Japón el *Instituto para la Calidad*.

Por los años 1970 y 1980 la organización para la calidad toma un nuevo enfoque considerando así la satisfacción del cliente, donde el consumidor elige los productos que desea estimado como criterio básico de calidad; El control de la calidad significa construir la calidad, es decir, cumplir con los requerimientos del cliente, dentro del producto o servicio en vez de enfrentarse al problema después del evento o sufrir las consecuencias de la insatisfacción del cliente.

A este cambio se lo denominó el Mejoramiento continuo, el cual nos dice que no puede permitirse que ninguna limitación a la producción permanezca estática, sino que siempre debe ser examinada y eliminada. Haciendo énfasis en la eficiencia que trae consigo las buenas prácticas de prestación de servicios y manufactura de productos.

Surgen en los 80 en Estados Unidos nuevas asociaciones dedicadas a la promoción de calidad; tales como: "Consejo Asesor Nacional Para La Calidad (*NationalAdvisor Council forQuality: NACQ*", fundado en 1982, y el "Comité Asesor De Productividad (*NationalProductivityAdvisorCommitte: NPAC*), en 1983.

Según **Jorge Enrique Rivera Márquez, (2011) [Versión Electrónica]**.Manifiesta que:

*“Los actores de un establecimiento educativo (directivos docentes, directores administrativos, asesores y consultores, docentes, madres y padres de familia, sector productivo, egresados y personal administrativo) siempre han aspirado y aspiran a alcanzar el objetivo esencial de desarrollar una educación de calidad, acorde con los requisitos legales, institucionales y de formación, donde el centro y principal beneficiado es el estudiante.”*

Con lo antes expuesto entendemos claramente que los involucrados en el proceso administrativo son los más interesados por alcanzar una educación de calidad, y no solo en el aspecto pedagógico, pues todos los procesos que intervienen en las instituciones educativas forman parte del producto que deben ofertar ante la sociedad con el solo propósito de beneficiar al estudiante y poder brindar bachiller con sólidos conocimientos y preparados para el mundo laboral en muchos casos.

Según el **Jorge Enrique Rivera Márquez, (2011) [Versión Electrónica]**.Manifiesta que:

*“Para evidenciar si los colegios cumplen con su objetivo fundamental, es necesario que una entidad competente los certifique por haber adoptado algún **modelo internacional de gestión de la calidad** (ISO 9001:2008, EFQM, CITA, SACS CASI, entre otros), enfocado en la prestación del servicio educativo y considerado como el conjunto de criterios y elementos estandarizados cuya aplicación y evaluación busca facilitar el logro de una gestión de calidad.”*

Por lo tanto consideramos importante que los colegios de nuestra ciudad tomen muy en cuenta la búsqueda de la certificación que les acredite la optimización de los procesos, y que garantice la sociedad una excelente atención y servicio.

En síntesis educativa.com.ar; de acuerdo a la agencia pública de noticias del Ecuador, expresa: **“El jefe de Estado exhortó a las autoridades educativas a contratar suficientes especialistas de ser necesario, a fin de agilizar la implementación de todas las fases de estos estándares modernos.”** Es necesario en tal punto considerar el estudio de lo que implica conocer los principios de un SGC (Sistema de Gestión de Calidad) y preponderar alcanzar los nuevos estándares de educación que se están aplicando actualmente en el sistema educativo.

Conocemos que los principios básicos de un SGC (Sistema de Gestión de Calidad), que los establecimientos educativos deben tener en cuenta para su ejecución es lograr la satisfacción de necesidades y expectativas de los estudiantes y padres de familia, procurar el enfoque en la mejora continua basado en la gestión de procesos, mediante la formación como fundamento del cambio y la prevención como base de la gestión educativa, promoviendo la comunicación e información efectiva, la cultura basada en el mejoramiento continuo a través de la gestión y evaluación del talento humano.

La implementación y mantenimiento de un SGC en las instituciones educativas, se justifica porque: se promueve la organización de la gestión interna, permite definir criterios comunes para la planeación, ejecución y evaluación de la gestión educativa, mejora el entendimiento de las necesidades y expectativas de los padres de familia y estudiantes, promueve una cultura de mejoramiento continuo y autoevaluación, motiva el compromiso

del talento humano, sistematiza las actividades para un mejor resultado y por ende logra el reconocimiento nacional e internacional.

Según algunos expertos el concepto de calidad ha sufrido varias evoluciones, podemos anotar que los intentos por mejorar la calidad en las industrias comenzó en Estados Unidos de Norteamérica a principios de este siglo XX. Entre 1920-1940 autores como Shewart, Deming, Juran, Feigenbaum y Crosby.

**FIGURA 1:**  
**PROCESOS ESPERADOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**



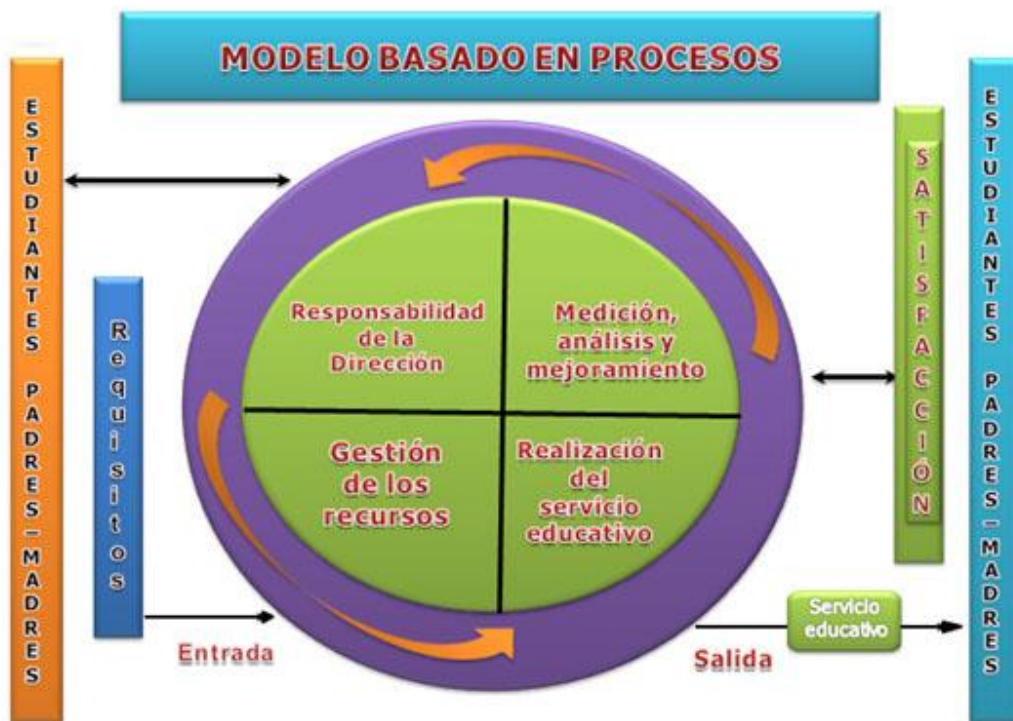
Fuente: Jorge Enrique Rivera Márquez, (2011) (Versión Electrónica)

Claramente podemos observar en el diagrama que los fundamentos del SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) se pueden observar tres etapas importantes en los que deben intervenir todos los integrantes de la institución con lo cual se obtendrá el cambio de actitud en todos los procesos lo que permitirá tener resultados esperados, lo que da un aprendizaje eficaz y confiable. Como primera etapa al igual que las comunicaciones se encuentra

el proceso de Entrada, donde se identifican, planes, manuales, estrategias y lineamientos legales que permitirán realizar las actividades cotidianas.

Es importante que en la segunda etapa se realice la gestión y control de todos los procesos que intervienen en la actividad administrativa de la institución, mediante el uso de indicadores que midan los niveles de ejecución en la optimización de los recursos. En la tercera etapa encontramos los resultados esperados donde se refleja el aprendizaje eficaz y exista un compromiso e mejora continua, para alcanzar los mejores niveles de satisfacción de la sociedad con respecto a la confiabilidad de la institución.

**FIGURA 2: MODELO BASADO EN PROCESOS**



Fuente: Jorge Enrique Rivera Márquez, (2011) (Versión Electrónica)

Al igual que los fundamentos del sistema de gestión de calidad en este diagrama sobre los procesos podemos observar que los más interesados a quien se debe ofertar una excelente atención es a los padres de familia y estudiantes, que son nuestros y que por ende todo proceso antes de realizarlo mediante su ingreso debe existir un requisito, que lo realizan los mismo interesados, luego se realiza la entrada de la información el departamento de secretaria es quien se encarga de procesar dicho requisito y proporcionar la información adecuada en el menor tiempo posible dentro de lo determinado; este proceso debe considerar la gestión de los recursos, realización del servicio educativo, la medición, análisis y mejoramiento y la responsabilidad de dirección, y poder entregar al interesado lo requerido que permita la satisfacción del cliente.

La calidad es un tema sobre el que ya se ha avanzado en el ámbito específico de la educación, existiendo todo un camino ya trazado en vistas a la calidad y la excelencia. Hoy en día los planteles educativos se suman al proceso para tener la norma ISO que les permita ofrecer a sus alumnos una de educación de mayor calidad.

El ISO es un método de trabajo que mide un servicio, regula sus relaciones internas y satisface las necesidades de la comunidad educativa. Por lo que la presente investigación se la considera de vital importancia debido a que son muy pocas las instituciones con certificación ISO y es un mercado muy amplio de explotar y sobretodo analizar los problemas en la educación brindada y exista a equidad.

El concepto de Calidad aparece en organizaciones manufactureras orientadas a la producción de bienes tangibles, también llamada del segundo sector o transformadora de las materias primas. Pero las necesidades de supervivencia de tales organizaciones en sociedades cada vez más competitivas han ido generando un desarrollo de calidad hacia el tercer

sector, es decir el de los servicios, esto derivado por la búsqueda de la satisfacción de los clientes.

La cadena de valor es la herramienta que nos permite analizar todas las actividades de una empresa evaluando las fuentes de ventaja competitiva. La ventaja competitiva de una empresa radica en aquellas actividades estratégicas que se realicen más baratas o mejor que sus competidores.

**Cf. PORTER, M. (1998),** Ventaja Competitiva, Creación y sostenimiento de un desempeño superior, Continental, México, pp. 5-54.

*“Valor es la cantidad que los compradores están dispuestos a pagar por lo que una empresa les proporciona. Con este criterio una empresa es lucrativa cuando el valor que impone es mayor que los costos asociados a la creación de un producto. Por cadena entiende la disgregación de las actividades estratégicas relevantes de una empresa, para comprender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación existentes y potenciales”*

Podemos entender claramente en esta explicación que lo que espera una persona de la empresa, es lo que está dispuesta a pagar, en este caso, no solo podemos agregar valor económico a un producto, también se agrega valor o calidad a un servicio, lo que se traduce no en lucro, sino, en prestigio, es importante que las instituciones sin fines de lucro entiendan que el valor que ellos pueden brindar esta en el prestigio que se puede alcanzar, con el cumplimiento de los objetivos mediante la aplicación de su misión, esto es a través de las estrategias obtener el logro de las metas u objetivos trazados lo que se traduce en la Visión de la empresa.

FIGURA 3. CADENA DE VALOR DE PORTER



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaría del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

Para identificar las actividades de una empresa que generan valor Porter identifica actividades primarias y secundarias<sup>2</sup>. En las primarias incluye todas aquellas relacionadas directamente con la creación de un producto. Cada una de ella puede ser vital para la ventaja competitiva:

Para el presente estudio he considera como actividades primarias:

- Logística de entrada – Oferta formativa
- Operaciones – Desarrollo académico del plan curricular.



- Logística de salida – Cumplimiento del perfil del bachiller o estudiante.
- Marketing – Atención a los representantes e usuarios de la institución educativa.
- Mejora continua – capacitación docente.

En las actividades secundarias o de apoyo Porter agrupa genéricamente cuatro categorías, que adaptadas a las necesidades institucionales he considerado:

Infraestructura del plantel.

Gestión de Recursos Humanos.

Desarrollo de tecnología

Desarrollo académico

Por último, dentro de cada categoría de actividades primarias o secundarias hay tres tipos de actividades:

**Primarias:** las actividades directamente involucradas en la creación del valor para el usuario.

**Apoyo:** las actividades que hacen posible el desempeñar las actividades directas.

**Margen:** las actividades que aseguran la calidad de otras actividades, entiéndase aquí la mejora continua.

El modelo de Ulrich afirmar que los recursos humanos tiene un rol estratégico por lo tanto en el mercado es valorada como un factor clave para el éxito competitivo. Su modelo configura su arquitectura de recursos humanos de modo estratégico para favorecer la sinergia y los aportes relevantes al negocio. Es decir, incita a los profesionales de recursos humanos a observar las funciones propias para focalizar la atención en la estrategia del negocio, con la finalidad de impactar tanto en el largo plazo sin descuidar la gestión del día a día

Este modelo identifica cuatro roles de recursos humanos para una organización competitiva.

**FIGURA 4 Modelo estratégico de Recursos Humanos de ULRICH<sup>3</sup>**



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaria del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

- a. **Management de recursos humanos estratégicos:** Adaptación al cambio porque se reduce el tiempo entre la concepción y la comprensión de la estrategia.
- b. **Management de la Infraestructura:** Eficiencia administrativa, al asegurar tanto los procedimientos de recursos humanos como al dominar y conducir los esfuerzos de reingeniería.
- c. **Management de la contribución de los empleados:** Mayor dedicación y competencia de los empleados.

<sup>3</sup> ULRICH, D., ( 1999<sup>2</sup> ), Recursos Humanos *Champions*, Granica, Buenos Aires, p. 55.

- d. **Management de la transformación y el cambio:** Capacidad de cambio de la cultura organizacional.

Los cuatro roles de los recursos humanos de una organización competitiva, deben trabajar de manera transversal para que permita que las acciones cotidianas lleguen al cumplimiento de las estrategias trazadas por la administración, basados en el empoderamiento, el cambio de una cultura organizacional, donde los procesos sean ágiles y permitan la satisfacción de los usuarios.

**CALIDAD.** Ligado con la satisfacción de la comunidad educativa, asumiéndose como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

**DOCUMENTO.** Es aquella información surgida y su medio de soporte los cuales posteriormente conformarán la memoria de la organización.

**ESPECIFICACIÓN:** es aquel documento que establece requisitos.

**FORMULARIO.** Es el documento utilizado para registrar los datos requeridos por el sistema de gestión de la calidad.

**GESTION.** Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en este caso la Institución educativa.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD.** Hace alusión a las diversas actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**MEJORA CONTINUA.** Es aquella acción realizada periódicamente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos.

**OBJETIVO DE CALIDAD.** Algo ambicioso o pretendiendo, relacionado con la calidad.

**POLITICA DE CALIDAD.** Es el documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe hacerlo y cuando debe hacerse para un proyecto, proceso o producto o contrato específico.

**PROCEDIMIENTO.** Es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESO.** Es el conjunto de actividades que se relacionan o interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.

**REGISTRO.** Es el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**SISTEMA.** Se refiere al conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí.

## **2.3. HIPOTESIS Y VARIABLES.**

### **2.3.1. Hipótesis General.**

Estandarizar los procesos que aportarán a mejorar la atención a la comunidad educativa en el departamento de secretaria del colegio Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro

### **2.3.2. Hipótesis particulares**

- La socialización de los procesos que se realizan en el Departamento de secretaria en el colegio Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro, mejorara la atención a la comunidad educativa.
- El buen uso de la comunicación entre los involucrados permitirá brindar una mejor atención.
- Procurar capacitar constantemente al personal en temas relacionados al puesto de trabajo mejorara el desempeño de sus funciones.
- Concienciar a los empleados del compromiso de mejorar continuamente permitirá el reconocimiento de la institución en la comunidad.

### **2.3.3. Declaración de Variables.**

**Estandarizar Procesos.** Estándar se refiere a tipo, modelo o patrón, por lo tanto; estandarizar procesos, es la acción de determinar las actividades que se relacionan para obtener resultados.

**Socialización de procesos.** Socializar entiéndase por individualizar o transferir, en tanto; la socialización de procesos, es la acción de dar a conocer cuáles son las actividades que se relacionan para obtener resultados a todos los involucrados.

**Mejora de la comunicación.** Entiéndase por mejora a adelantar, avanzar, acelerar o perfeccionar, en tanto, se refiere a perfeccionar la comunicación existente entre las partes interesadas.

**Mejora continua.** Proceso mediante el cual se avanza, adelanta o perfecciona en la institución.

**Capacitación al personal.** Los administradores deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa, proporcionales, facultar o habilitar al personal para mejorar sus habilidades.

#### 2.3.4. Operacionalización de las variables.

VARIABLE DIRECTA	VARIABLE INDIRECTA	INDICADORES	FUENTE	INSTRUMENTO
<b>Estandarizar procesos</b>	Mejorar atención administrativa	Valoración del tiempo que se demoran en atender a los usuarios por proceso.	primaria	encuesta
<b>Socialización de procesos</b>	información a la comunidad	# De personas que conocen los procesos que realiza el departamento de secretaria.	primaria	encuesta
<b>Mejora de la comunicación</b>	optimización de resultados	Valoración de la atención que reciben por parte del personal.	primaria	encuesta
<b>Capacitación al personal</b>	mejor desempeño de las funciones	Capacidad y dominio de los contenidos temáticos. # de cursos realizados	secundaria	entrevista
<b>Mejora continua</b>	reconocimiento de la imagen	% de aceptación de la imagen de la institución	primaria	encuesta

Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaria del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto está orientado a la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaria del Colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la Ciudad de Milagro en la Provincia del Guayas, entre los tipos de investigación a usar son: documental, descriptiva, correlacional, explicativa y de campo.

##### ***3.1.1. TIPO DE INVESTIGACION.***

Esta investigación se basará a través de datos primarios y secundarios obtenidos mediante el siguiente tipo de investigación:

**De Campo:** La investigación se concentrará en el Colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro, con la finalidad de recolectar información necesaria para determinar el tipo de atención que reciben los usuarios.

**Descriptivo:** Por cuanto permite conocer las características de un aspecto de la población estudiada a través de pruebas aplicadas a las muestras e identificar el

comportamiento, actitudes y reacciones de los padres de familia frente al tipo de atención que reciben del departamento de secretaria del plantel, basados en la observación de recolección de datos, para así poder combinar ciertos criterios de clasificación que nos ayude a ordenar, agrupar y sistematizar los objetos involucrados en el estudio de nuestro problema.

**Correlacional:** Porque permite visualizar el efecto de la falta de evaluación al desempeño de las secretarias, y el tipo de atención que brindan a los usuarios sean estos, padres de familia, estudiantes o maestros.

**Explicativo:** Permite conocer la situación actual de la institución, explicando el comportamiento de las variables usando una metodología **cuantitativa**, debido a que se puede examinar los datos en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

### **3.1.2. MODALIDADES DE LA INVESTIGACION.**

Se utilizara las siguientes Técnicas:

**Observación.-** Será una etapa del método científico que servirá para lograr el máximo grado posible de objetividad en el diagnóstico y desarrollo de la investigación que permitirá cuantificar y cualificar las variables. La modalidad de observación será directa e indirecta.

**Entrevista.** Se realizará una entrevista a las secretarias y expertos en el tema para conocer su opinión sobre la problemática que atraviesa la atención al cliente que se brinda en el colegio.



**Encuesta.-** Se aplicará a los padres de familia para conocer su criterio sobre la calidad de atención que reciben del departamento de secretaria del colegio.

### 3.2 POBLACION Y MUESTRA

La población escogida para la investigación del proyecto son los padres de familia del colegio fiscal Pdte. Otto Arosemena Gómez. Según datos obtenidos, la población es finita pues actualmente se encuentran matriculadas 1806 estudiantes.

Se ha escogido una muestra no probabilística porque es la forma que se pueden presentar muchas posibilidades de presentar grandes sucesos, en las que el investigador puede encuestar, entrevistar a la muestra seleccionada.

La muestra pertenece a personas entrevistadas, involucradas en el proceso con un 5% de margen de error de los datos obtenidos. Lo que da un tamaño muestral de 327 encuestados, valores obtenidos mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{(N-1)E^2 + pq} \cdot Z^2$$

#### **Simbología:**

n = tamaño de la muestra.

N = población total.

P = probabilidad de éxito: 0.5

Q = probabilidad de fracaso: 0.5

(N - 1) = correlación para métrica constante relativa, para el cálculo de muestras grandes.

Z = nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

E= error, se considera el %%; E=0,05

$$n = \frac{1806}{((0,05)^2(1806-1))+1}$$

$$n = \frac{1806}{((0,0025)(1805))+1}$$

$$n = \frac{1806}{5,5125}$$

$$n = 327$$

### 3.3 METODOS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.3.1. Métodos Teóricos

Se utilizara los siguientes métodos:

**Inductivo.-** Porque partiremos de las encuestas y luego de su tabulación realizaremos la información respectiva, obteniendo conclusiones generales a partir de las deducciones específicas.

**Deductivo.-** Será utilizado para realizar los conceptos, definiciones o normas generales de hechos observables directa e indirectamente en la investigación, de las cuales se extraen conclusiones y además utiliza una información general para formular una solución posible a un problema dado.

**Síntesis.-** Ya que pasa de lo incierto a lo concreto y consiste en combinarlos mediante la síntesis se lograr la sistematización del conocimiento científico.

**Comparativo.-** Porque permite establecer mediante la comparación de las similitudes y diferencias existentes entre los distintos objetos, fenómenos y procesos.

**Estadístico.-** debido a que analiza la información obtenida para obtener un resultado confiable y de esta manera tomar decisiones correctas. Este método tiene como propósito la comprobación.

**Analítico.-** consiste en la separación de un todo, descomponiéndolo en sus elementos para observar las causas, éste método permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, comprender mejor su comportamiento.

### **3.3.2. Métodos Empíricos.**

**Observación Directa.** La que nos permitirá conocer la realidad de la calidad de atención recibida por el personal que labora en el departamento de secretaria del colegio. Se empleará una **ficha de observación** la misma que constara de los datos del personal que labora en el departamento de secretaria docente, se describirá el proceso metodológico llevado en el cumplimiento de sus funciones.

**La encuesta.** Método masivo y anónimo orientado a la recolección de datos proporcionados por los padres de familia de la institución. El instrumento utilizado será un cuestionario de preguntas cerradas y de alternativa múltiples donde los encuestados deberán responder sobre temas que son de interés para la investigación.

### **3.4. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION**

El tratamiento de la información de la presente investigación se realizará conforme a los siguientes procedimientos.

- a. Información del tema.
- b. Delimitación y ubicación del tema
- c. Entrevista - encuestas
- d. Procesamiento de la información
- e. Edición
- f. Verificación de la data.
- g. Ingreso de datos.
- h. Análisis de los resultados.
- i. Elaboración de propuestas y sugerencias
- j. Revisión preliminar
- k. Elaboración del informe.

La información se la detalla mediante:

- 1) La descripción tabular la cual se lleva a cabo mediante la construcción de tablas.
- 2) La descripción gráfica, que requiere la elaboración de esquemas (diagramas circulares, gráfica de barra, histograma, ojivas, diagramas de dispersión), estos esquemas describen de una manera más objetiva la naturaleza de los datos.

Todo esto facilitará la realización de un mejor análisis e interpretación de las características que describen el comportamiento de las variables.

## **CAPITULO VI**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

El Colegio “Pdte. Otto Arosemena Gómez” de la ciudad de Milagro, institución educativa que pertenece al sector público oferta dos bachilleratos uno en ciencias y el bachillerato técnico con mención en cinco especialidades, es uno de los colegios que a pesar de la nueva disposición ministerial de que los alumnos automáticamente se encuentran matriculados en las instituciones en las cuales cursaron el periodo lectivo anterior, realizo el proceso de matriculación, al cual debieron asistir los padres de familia, desde altas horas de la madrugada, para optar por un cupo para que estudien sus representados en dicha institución.

Esto es una de las gestiones que se realizan en el departamento de secretaria y de las cuales se deben evaluar los procesos que se realizan. El departamento cuenta con 3 secretarias, las cuales cumplen varias actividades en el cumplimiento de sus funciones.

## 4.2. COMPARACIÓN, EVALUACIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.

Para la obtención de los objetivos planteados en este proyecto, se realizó dos instrumentos técnicos de evaluación, con la finalidad de receptar información necesaria de la actual situación que presenta el departamento de secretaria del colegio Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro, como son la encuesta (a los padres de familia) y la entrevista (secretarias).

Información que será resumida mediante tablas y Figuras estadísticas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, originados en las encuestas y entrevista realizadas siendo nuestra fuente primara de información. Además de la información de fuentes secundaria; obtenida mediante el internet, revistas y textos.

## 4.3 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Encuesta de evaluación de la calidad de atención que reciben los usuarios del personal que labora en el departamento de secretaria del colegio Otto Arosemena Gómez De Milagro

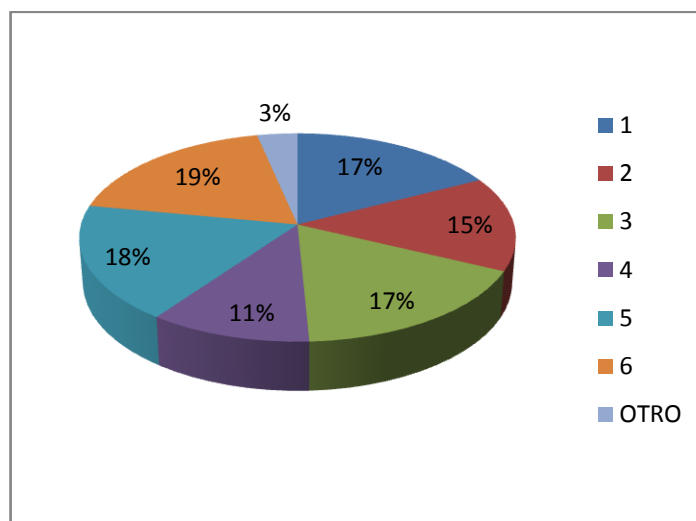
### PREGUNTA 1: Cuantos años ha sido representante en la institución?

**TABLA 1. TIEMPO SIENDO REPRESENTANTE**

1	2	3	4	5	6	OTRO
57	48	56	35	59	61	11
17,43%	14,68%	17,13%	10,70%	18,04%	18,65%	3,36%

Fuente:Cintha Avilez y Fanny EstrellaEstudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaria del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

**Figura 5. Número de ocasiones que ha sido representante**



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaría del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

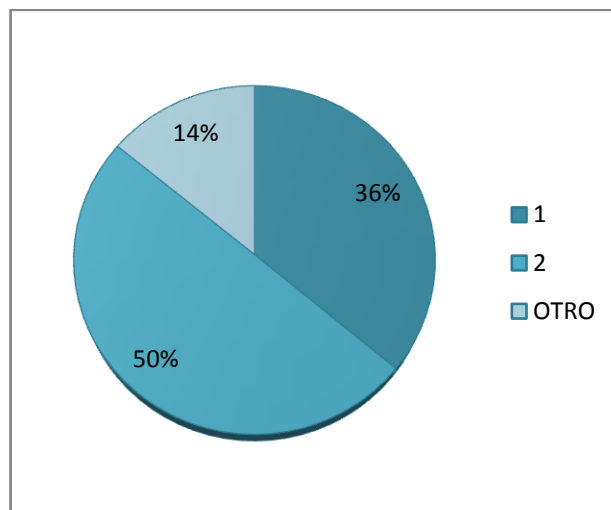
**INTERPRETACION:** Podemos observar que la población encuestada ha sido por varias ocasiones representante de alumnas de la institución en varias oportunidades, es decir analizando que solo el 17% son primera vez representantes y que por ende ha asistido a pedir información, puede proporcionar una clara información de nuestro tema de estudio. El 83% que suma a padres de familia que han sido en varias ocasiones representantes aportaran enormemente al objeto de esta investigación.

**PREGUNTA 2: Cuantos estudiantes representa actualmente en el colegio?**

**TABLA 2. NUMERO DE REPRESENTADOS**

1	2	OTRO
118	163	46
36,09%	49,85%	14,07%

**Figura 6. NUMERO DE REPRESENTADOS**



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaría del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

**INTERPRETACION:** En el Figuras se representa que la mitad de encuestados tiene 2 representados, lo inferimos como que se verá en la necesidad de acudir con más frecuencia al departamento de secretaria por algún tipo de tramite, el 36% de la población encuesta tiene 1 solo representado, si lo asociamos con las veces que ha sido representante en esta institución podemos comparar que ha sido representante por varios años en el colegio pero de 1 solo estudiante.

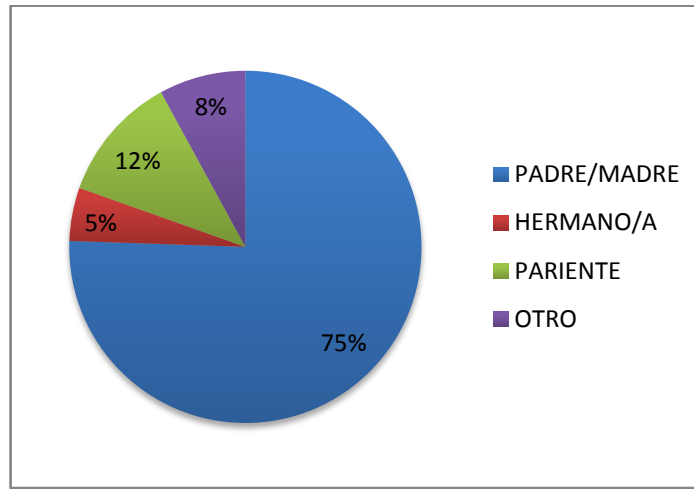
**PREGUNTA 3: Parentesco que tiene con su representado actualmente**

**TABLA 3. PARENTESCO CON EL REPRESENTADO**

PADRE/MADRE	HERMANO/A	PARIENTE	OTRO
247	16	38	26
75,54%	4,89%	11,62%	7,95%



**Figura 7. PARENTESCO CON EL REPRESENTADO.**



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaría del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

**INTERPRETACION:** En el Figuras se representa que la cuarta parte de la población encuestada lo que representa al 25% no son padre o madre, debido a múltiples factores, uno de los cuales se puede asumir que es la falta de tiempo de quienes siendo los progenitores deben proporcionar los recursos económicos del sustento del hogar y que por lo tanto no pueden asistir a representar, precisamente por la falta de tiempo que se necesita para realizar algunos tramites en el colegio.

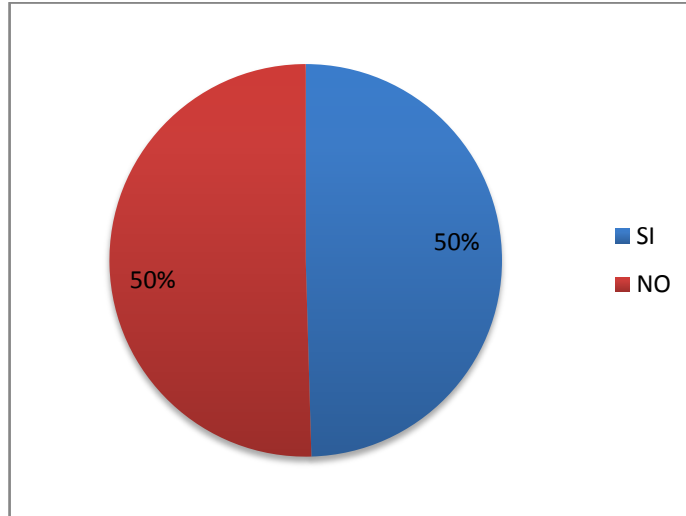
**Pregunta 4. Conoce Ud. que tipo de servicios brinda el departamento de secretaria del colegio?**

**TABLA 4. CONOCE LOS SERVICIOS QUE BRINDA**

SI	NO
162	165
49,54%	50,46%

**Figura 8.**

**CONOCE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL DPTO. DE SECRETARIA**



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaria del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

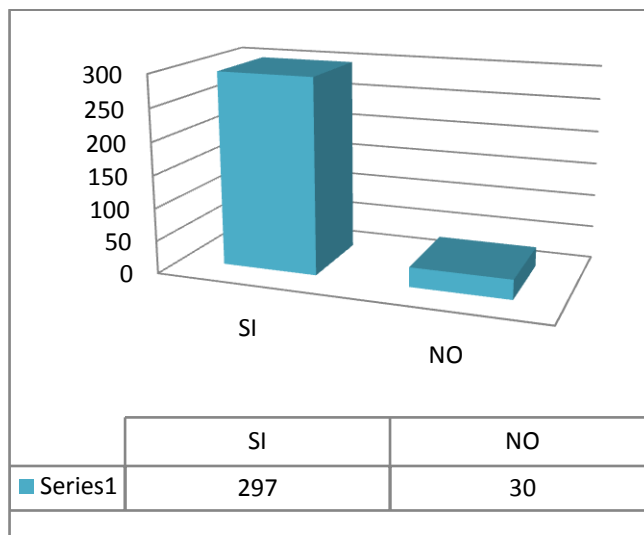
**INTERPRETACION:** Claramente se demuestra en el Figuras la igualdad que existe en base a los servicio o tramites que se realizan en el departamento de secretaria, lo que nos da a pensar que existe un desconocimiento de las gestiones que en este departamento se realizan, por ende podemos intuir que existe escasa comunicación entre los involucrados.

**PREGUNTA 5. Ha asistido Ud. al departamento de secretaria a realizar algún tipo de trámite**

**TABLA 5. HA REALIZADO TRÁMITES EN EL DPTO. DE SECRETARIA**

SI	NO
297	30
90,83%	9,17

**Figura 9. HA REALIZADO TRÁMITES EN EL DPTO. DE SECRETARIA**



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaría del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

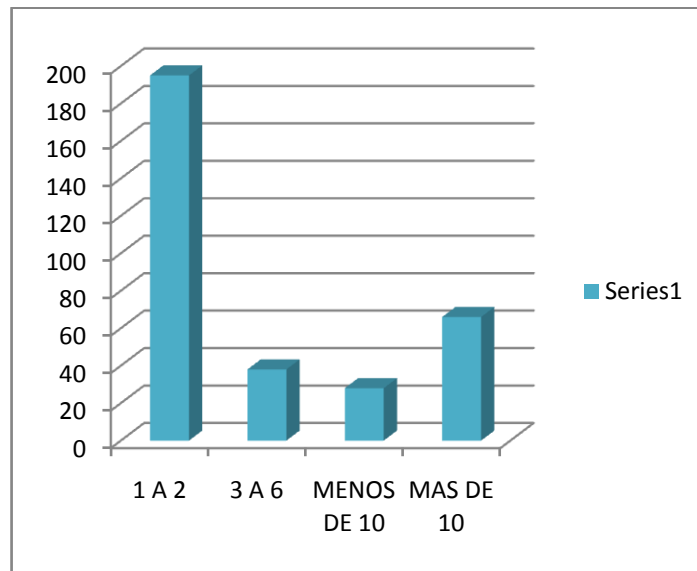
**INTERPRETACION:** Está demostrado en el Figuras la participación del representante en el proceso de aprendizaje de su representado y por ende, que este interés se ve reflejado en los tramites que por determinada situación han tenido que realizar en el departamento de secretaria, aducimos que el 9,17% que no ha efectuado tramite alguno en estas dependencias se debe a que por primera vez son representantes, pero basta con asistir a matricular para haber requerido en algún momento de los servicios.

**PREGUNTA 6. Cuantas veces ha asistido al año, a realizar algún tramite.**

**Tabla 6. Frecuencia de asistencia**

1 A 2	3 A 6	MENOS DE 10	MAS DE 10
195	38	28	66
59,63%	11,62%	8,56%	20,18%

**Figura 10. FRECUENCIA DE ASISTENCIA**



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaría del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

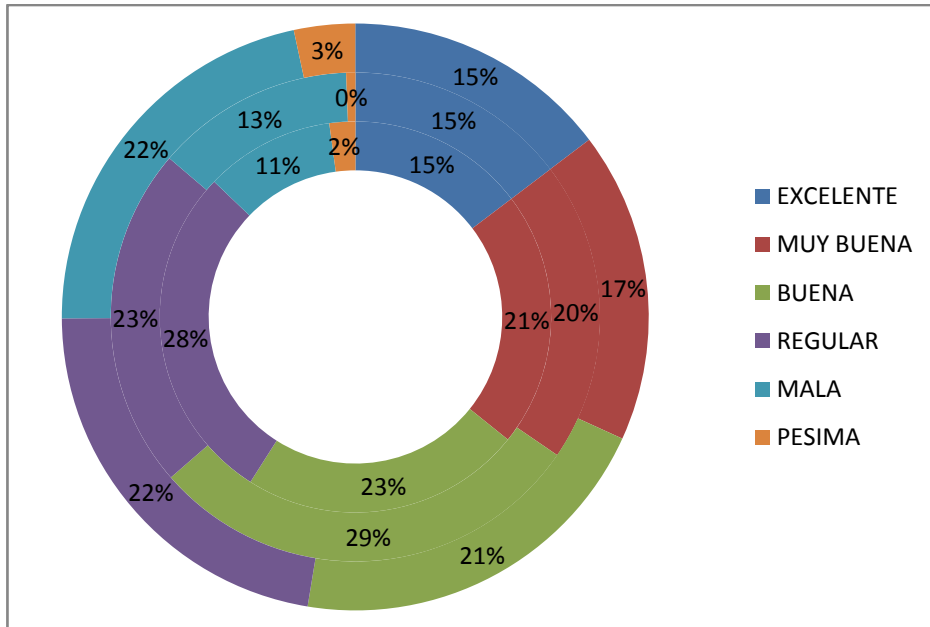
**INTERPRETACION:** Podemos observar que en su gran mayoría dicen haber asistido mínimo 2 veces al año al departamento de secretaria a realizar algún trámite, si el año laboral cuenta con 260 días, menos el mes de vacaciones que le corresponde al personal, son 230 días laborables, para la cantidad de estudiantes con los que cuenta la institución podemos afirmar que el promedio diario de atención correspondería a 8 personas, pero estos trámites están sujetos a cronogramas, es decir que se debe planificar la logística para prestar atención a los interesados que asisten al plantel.

**PREGUNTA 7. Qué calificación le merece la atención que recibió del personal que labora en el departamento de secretaria del plantel, en las siguientes actividades:**

**Tabla 7. Valoración del tipo de atención recibida por el personal que labora en el departamento de secretaria.**

	EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	PESIMA
<b>Proporcionar información adecuada a su requerimiento</b>	48	69	76	92	35	7
	14,68%	21,10%	23,24%	28,13%	10,70%	2,14%
<b>Dan solución inmediata para cumplir con su requerimiento</b>	48	65	95	74	43	2
	14,68%	19,88%	29,05%	22,63%	13,15%	0,61%
<b>Trato recibido por el personal</b>	48	56	68	73	71	11
	14,68%	17,13%	20,80%	22,32%	21,71%	3,36%

**Figura 11. Valoración de la atención recibida**



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaría del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

## **INTERPRETACION:**

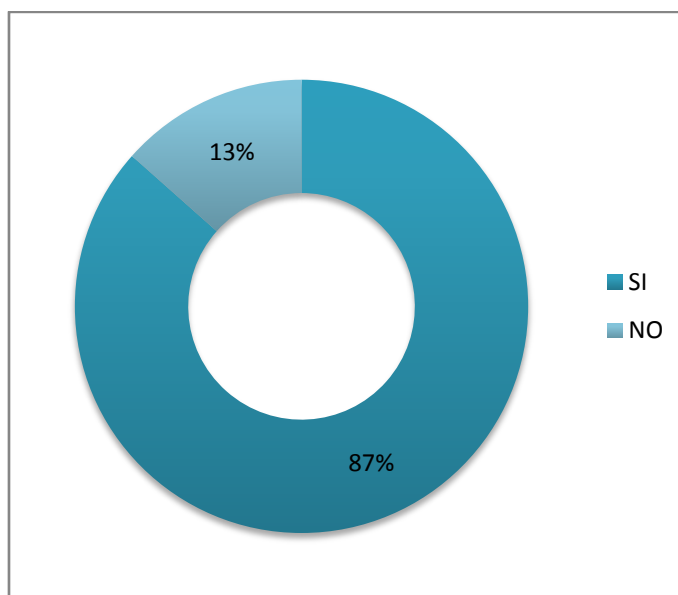
- El 15% de los encuestados concuerdan con recibir una excelente atención, información clara y oportuna.
- En el rango de muy buena, los valores fluctúan del 17 al 21%, es decir que aunque no reciban una buena información consideran que haber recibido buen trato de parte del personal.
- De igual manera se quienes valoran de buena las actividades no coinciden en sus porcentaje, mientras que el 23% afirma haber recibido información adecuada a su requerimiento, un 21% considera que han recibido un buen trato, en tanto que el 29% de los entrevistados creen que recibieron de manera oportuna solución a su requerimiento.
- Una misma escala de porcentaje afirma haber recibido una atención regular, con un 28% de información adecuada, 23% de solución oportuna y un 22% de buena trato.
- Como mala y pésima suman el 24% de encuestados que afirman haber recibido su atención, el 13% con solución inmediata a su requerimiento y un 14% de información adecuada.
- Estos porcentajes alarman, la calidad de atención que se presta en el departamento de secretaria, pues la satisfacción del cliente en cuanto a la imagen de la institución está deteriorándose, tal vez, por existir poco personal y la cantidad de tareas le dificulta brindar un mejor servicio. Por lo que nuestro estudio puede dar valor agregado a la labor que aquí se realiza.

**PREGUNTA 8.** Está de acuerdo que en el departamento de secretaria se implementen procesos administrativos que permita mejorar y satisfacer la necesidad del usuario.

**TABLA 8. IMPLEMENTAR PROCESOS**

SI	NO
283	44
86,54%	13,46%

**Figura 12. IMPLEMENTAR PROCESOS.**



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaria del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

**INTERPRETACION:** Al sugerir que se implementen procesos en el departamento de secretaria, se tuvo gran aceptación, precisamente por el alto porcentaje de insatisfacción del servicio recibido, por lo que despertó el interés a que aplique el sistema.

#### 4.4. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS.

HIPOTESIS GENERAL	VERIFICACION
<p>Estandarizar los procesos aportaría a mejorar la atención a la comunidad educativa en el departamento de secretaria del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de Milagro</p>	<p>De acuerdo a las estadísticas presentadas de acuerdo a la pregunta ocho podemos concluir, que es necesario estandarizar procesos, para que permita agilizar la atención que se brinda al usuario, tomando en cuenta la gran población de comunidad educativa que lo conforma.</p>
<p><b>Hipótesis particular N° 1:</b> La socialización de los procesos que se realizan en el Departamento de secretaria en el colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez. Mejorará la atención a la comunidad educativa.</p>	<p>Es importante socializar con los padres de familia, los trámites que se realizan en el departamento, para satisfacción del usuario, de acuerdo a la pregunta 4 de la encuesta, donde se deseaba investigar el porcentaje de conocimiento de los servicios que este departamento brinda.</p>
<p><b>Hipótesis particular N° 2:</b> El buen uso de la comunicación entre los involucrados permitirá brindar una mejor atención.</p>	<p>La comunicación es el mejor medio de entablar relaciones laborales, por lo tanto la buena práctica aumentará el nivel de satisfacción de servicio que recibe el usuario por parte del personal que labora en el departamento. De acuerdo a las preguntas 4, 5 y 6</p>
<p><b>Hipótesis particular N° 3:</b> Procurar capacitar constantemente al personal en temas relacionados a su puesto de trabajo mejorara el desempeño de sus funciones.</p>	<p>Es necesario capacitar al personal de la importancia de los Procesos Administrativos y de temas relacionados con las actividades que se realizan en la ejecución de sus funciones, relacionada con la pregunta 7 de la encuesta.</p>
<p><b>Hipótesis particular N° 4:</b> Concienciar a los empleados del compromiso de mejorar continuamente permitirá el reconocimiento de la institución en la comunidad.</p>	<p>Motivar al personal a tener una aptitud positiva abierta al cambio constante, con el compromiso de mejorar constantemente. De acuerdo a la pregunta 7 de la encuesta.</p>



Puedo verificar que de la información proporcionada por este grupo de encuestas y la entrevista al personal que labora en el departamento de secretaria del plantel, puedo alegar que no se rechaza la hipótesis para la implementación de Procesos Administrativos que respalden sus funciones y lograr aumentar el nivel de satisfacción de los involucrados en la comunidad educativa y de la sociedad en general.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1.- Tema**

“Propuesta de implementación de procesos administrativos en el departamento de secretaria del Colegio Fiscal “Pdte. Otto Arosemena Gómez”, para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia.

#### **5.2 Justificación de la propuesta.**

Pudimos identificar que existe un alto nivel de insatisfacción de la atención recibida del personal que labora en el departamento de secretaria del plantel, y de acuerdo a los cambios propuestos en la educación, es recomendable trabajar con estándares de calidad, como es la nueva propuesta de la implementación del S.G.R. (Sistemas de Gestión de Resultados) en todas las instituciones públicas mediante el incentivo de la R.V.O. (Remuneración Variable Por Objetivos), estos sistemas serán aplicados a nivel directivo, por tanto el personal que labora en la parte operativa esta excepta de esta evaluación e incentivo, de acuerdo al enlace sabatino 274 del actual presidente, Econ. Rafael Correa.

Es importante capacitar al personal sobre la cadena de valor, la estandarización de procesos, y los beneficios que estos brindan, para buscar la mejora continua debe convertirse en parte de la cultura organizacional, en tanto, el personal debe conocer en que radica y cuales son los procesos que se deben seguir para alcanzar los niveles que estos estándares proporcionan y que estimule mantener una estrecha relación y comunicación entre la comunidad educativa.

Con la guía que proporcionará los parámetros para una mejor atención al cliente, sea este interno o externo, se elevará el nivel de satisfacción de los representantes quienes han elegido a esta institución para que sea la formadora de sus representados, no solo por brindar una educación de categoría A por todos los beneficios que brinda, sino que también nos hemos preocupado, por hacer sentir bien atendido al cliente.

### **5.3 Fundamentación de la propuesta.**

Un sistema de capacitación basado en la Cadena de Valor, aportan sin duda, un valor añadido al actual sistema educativo y proporciona:

- ✓ Una herramienta que se adecua a su actual cultura organizacional y le da la posibilidad de responsabilizarse más del servicio que brinda.
- ✓ Mejora la comunicación entre la comunidad educativa y aumenta su motivación y satisfacción del servicio recibido por parte del personal que labora en el departamento de secretaria.
- ✓ Los variados recursos visuales, auditivos y, el planteamiento de actividades mediante una campaña de información al usuario, favorece el nivel de satisfacción de los usuarios.

## **5.4.- OBJETIVOS**

### **5.4.1. *Objetivo general.***

Lograr involucrar a las autoridades del plantel para implementación de procesos administrativos en el departamento de secretaria del Colegio Fiscal “Pdte. Otto Arosemena Gómez”, para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia.

### **5.4.2. *Objetivos Específicos.***

- ✓ Establecer un programa de capacitación para el personal sobre la calidad en los procesos administrativos.
- ✓ Restructuración de procesos de los trámites que se realizan en el departamento de secretaria.
- ✓ Campaña de información a los representantes de las estudiantes, sobre los tramites que se realizan en el departamento de secretaria.

## **5.5.- Ubicación Sectorial y Física.**

Esta propuesta se ejecutará en el colegio Fiscal “Pdte. Otto Arosemena Gómez”, ubicada en el km. 1.5 de la vía a Naranjito en el cantón Milagro, Provincia del Guayas.

El colegio presta servicio de 8º, 9º y 10º año de educación general básica, y dos bachilleratos uno en ciencias y el otro técnico con mención en cinco especialidades.

Esta propuesta de ejecutarse podrá beneficiar a más de 3600 personas aproximadamente, entre padres de familia, estudiantes y docentes.

## **5.6.- Factibilidad**

Es una propuesta factible por cuanto su aplicación permitirá mejorar el nivel de capacitación del personal que labora en estas dependencias, y aumentar el nivel de satisfacción del usuario con respecto al tipo de atención que reciben.

- Existe el compromiso de la Autoridad por realizar la propuesta en la institución durante el presente periodo lectivo 2012 – 2013.
- El personal tiene la predisposición por colaborar en la elaboración de las mejoras tecnológicas a partir del requerimiento de los usuarios.
- Este proyecto cuenta con un presupuesto asequible, realista y conforme con las expectativas de las autoridades.

## **5.7.- Descripción de la Propuesta.**

### **5.7.1. Descripción.**

La propuesta de Implementación de procesos administrativos en el departamento de secretaría para el colegio “Pdte. Otto Arosemena Gómez”, para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia consiste en:

- 1) Especificar los procesos que asumirá las secretarías para un trabajo óptimo
- 2) Capacitar al personal que labora en el colegio “Pdte. Otto Arosemena Gómez” sobre los procesos que se basa en la Cadena de valor.
- 3) Realizar una campaña de información a los usuarios sobre los servicios que brinda el departamento de secretaría, mediante pancartas y trípticos.

## **1. Especificar los procesos que asumirá las secretarias para un trabajo óptimo**

Después de conocer con exactitud, los tramites que se realizan en la institución, se pondrá en práctica los procesos administrativos y operativos para brindar al cliente (Padre o madre de familia, estudiantes y docentes) un servicio eficiente. Para la realización de trámites o documentos, todo el departamento administrativo debe estar en perfecta comunicación y empatía, debido a que todas las actividades están relacionadas entre sí.

El departamento de secretaria requiere de mucha atención y dedicación en el trabajo, debido que es un trabajo muy complejo porque todo detalle es importante en los trámites solicitados por el usuario o cliente de la institución. Por lo tanto esta responsabilidad recae en el departamento administrativo u operativo quienes tienen la responsabilidad de indicar, establecer y supervisar toda gestión correspondiente.

El departamento administrativo se encarga de la matriculación y certificación de documentos (Pases de año, Actas de grado, Título de Bachiller, de Promoción, Conducta, Información de calificaciones, de estar estudiando, etc.)

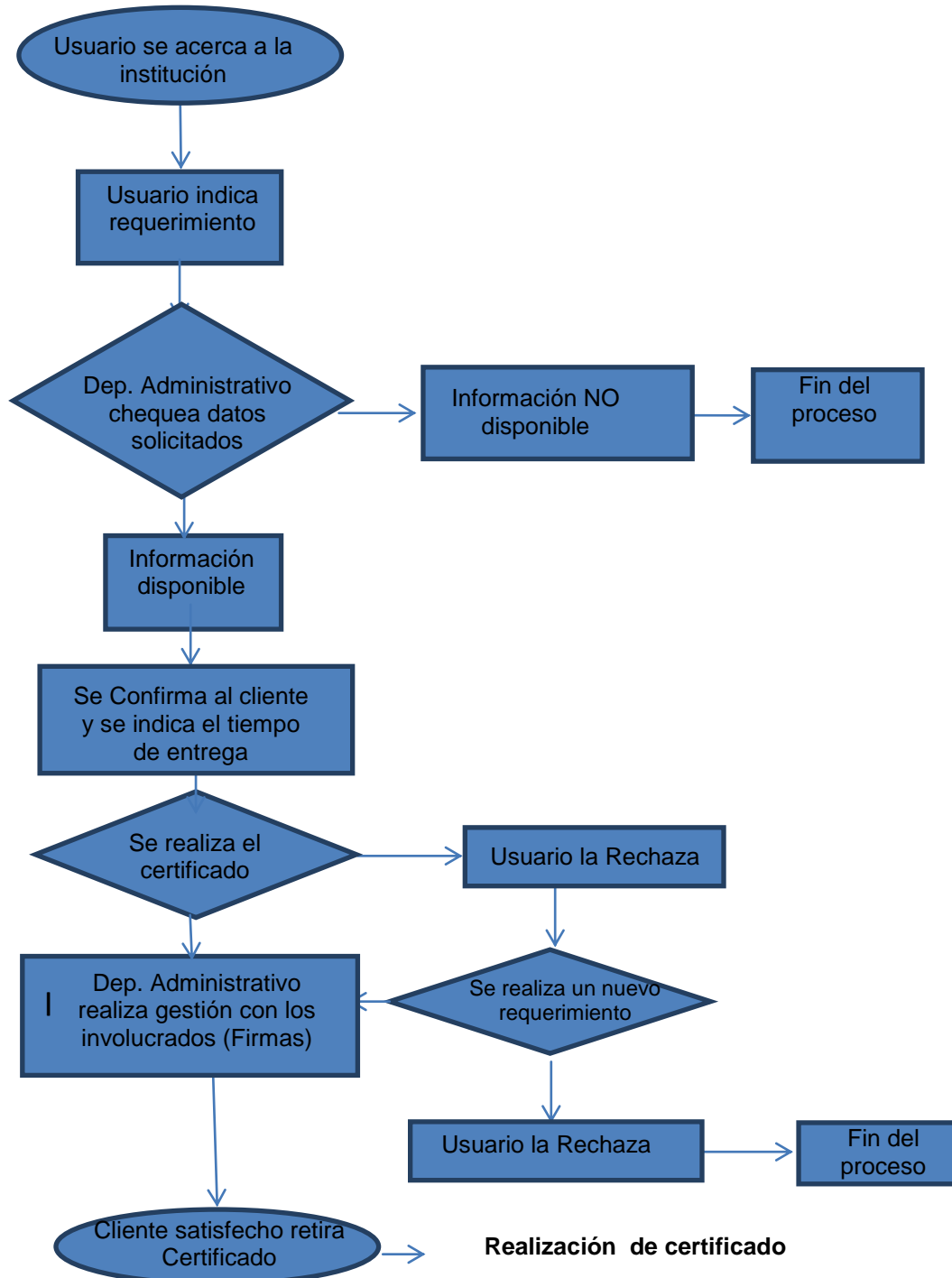
Esto se hace para que haya un mayor orden y control administrativo en el servicio que se brinda en lo que se refiere a lo solicitado por los clientes.

Se le tiene que informar al usuario, en qué momento se entregara su documento requerido, así como también informarles cuando deben retirarlo.

Con esto se puede lograr que el tramite solicitado este a tiempo y lograr aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia, por lo que es importante brindar un buen servicio de atención al cliente.

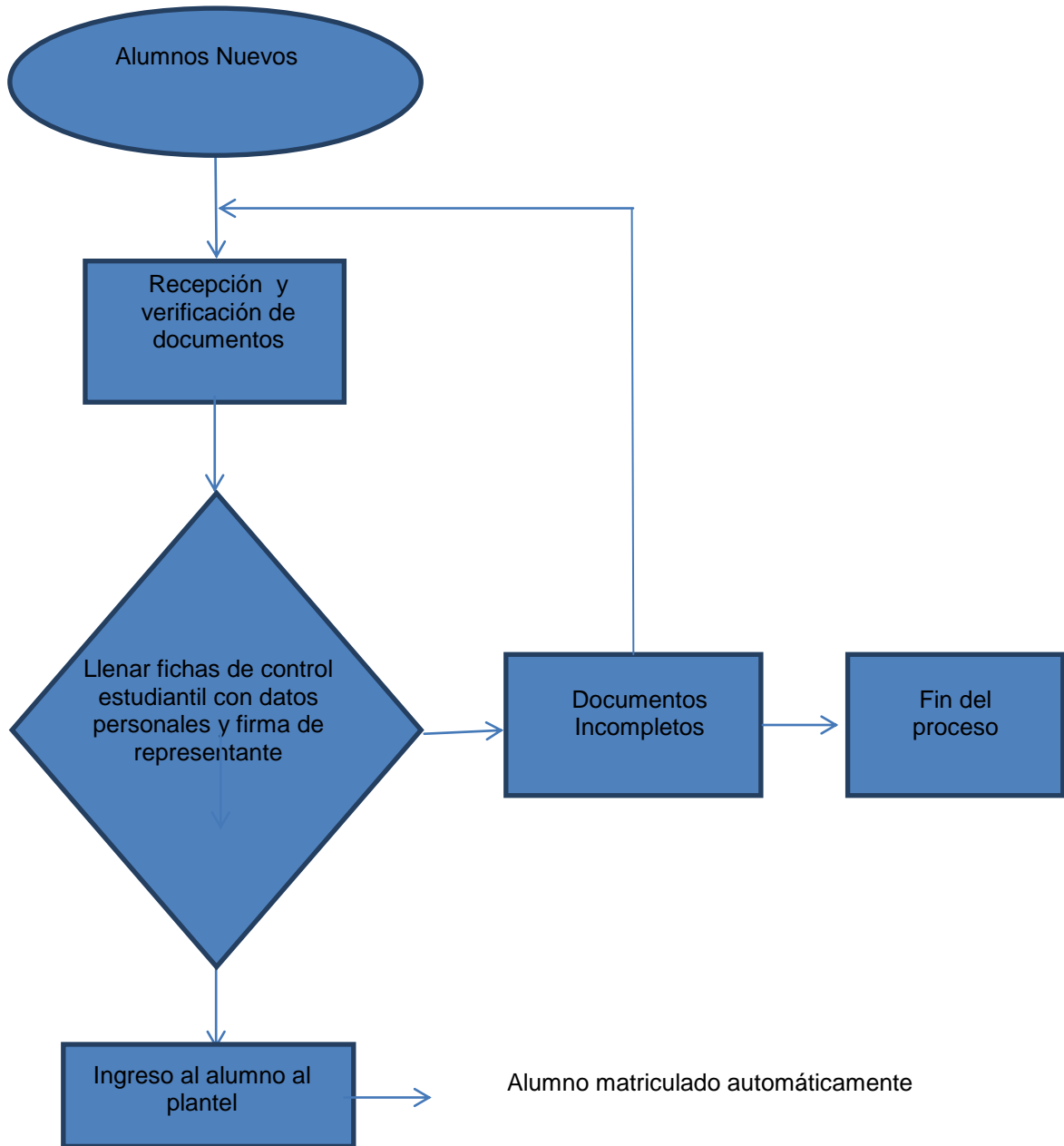
Todos estos procesos de matriculación, certificados y documentos se ilustran en el siguiente diagrama de flujo, en el cual se muestra el simple procedimiento del servicio de la Institución educativa.

**FIGURA 13.** Diagrama de flujo de solicitud de certificación de documentos



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella. Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaría del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.

**FIGURA 14.** Diagrama de flujo de Proceso de Matriculación



Fuente: Cinthya Avilez y Fanny Estrella. Estudio de factibilidad para la implementación de Procesos Administrativos en el Dpto. de Secretaría del colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez de la ciudad de Milagro para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia; Universidad Estatal de milagro, UNEMI, enero-abril 2012.



## **2. Capacitar al personal que labora en el colegio “Pdte. Otto Arosemena Gómez” sobre los procesos que se basa en la Cadena de valor.**

Para la capacitación en mención se tiene el siguiente objetivo:

Establecer un programa de capacitación para el personal sobre la calidad en los procesos administrativos.

### **Desarrollo de capacitación:**

El desarrollo de las actividades para llevar a cabo la capacitación se realizara en temas relacionados a su desempeño de trabajo, como Relaciones Humanas, La calidad, atención al cliente, Tics, restructuración de procesos.

- Se proporcionara información especializada sobre los temas relacionados con el desarrollo de la capacitación.
- Formación de equipos de trabajo para la aplicación de talleres participativos de acuerdo al plan de capacitación.
- Asesoría tanto presencial sobre los tópicos incluidos en la capacitación.
- Al finalizar la capacitación se deberá presentar un informe sobre las competencias adquiridas de acuerdo a los indicadores y estándares establecidos.

## 5.7.2 Presupuesto de Capacitación

<b>CAPACITACION AL PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>								
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PARTIDA</b>	<b>RECURSO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD MEDIDA</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>TOTAL CUENTA</b>
2.1.A	Planificación		Directivos: Recursos Humanos, Administrativo, Tecnología	3	personas	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
2.2.A	Ejecución	Servicio Capacitación	Seminario- Atención al Cliente	1	facilitador	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00
			Seminario de Relaciones Humanas	1	facilitador	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00
			Seminario - Ética y Comportamiento Organizacional	1	facilitador	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00
		Papelería	Seminario	3	Seminarios	\$ 150,00	\$ 450,00	\$ 450,00
		Viáticos y Subsidios	Pago de Viáticos a facilitadores	3	personas	\$ 100,00	\$ 300,00	\$ 300,00
2.3.A	Evaluación del Proceso		Directivos: Recursos Humanos, Administrativo, Tecnología	3	personas	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL- CAPACITACION PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>								<b>\$ 2.550,00</b>

**3. Realizar una campaña de información a los usuarios sobre los servicios que brinda el departamento de secretaría, mediante pancartas y trípticos.**

La presente Campaña de información es a los representantes de las estudiantes, sobre los trámites que se realizan en el departamento de secretaria.

**Estrategia:**

Informar a la comunidad educativa los procesos que se realizan en el departamento de secretaria.

**Tarea**

Elaborar trípticos y pancartas de información de las gestiones que se realizan en el departamento de secretaria, para entregar a la comunidad educativa.

**5.7.2 Presupuesto de Capacitación**

N°	ACTIVIDAD	PARTIDA	RECURSO	CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL	TOTAL CUENTA
3.1	Estructurar Pancarta	Papelería	Campaña de Información	5	Pancartas	\$ 40,00	\$ 200,00	\$ 200,00
3.2	Elaborar Trípticos	Papelería	Campaña de Información	2000	Trípticos	\$ 0,75	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
<b>TOTAL- Campaña de Información</b>								<b>\$1.700,00</b>

### **5.7.3 Impacto**

La propuesta tiene un impacto de carácter educativo, por cuanto los beneficiarios directos son los usuarios del departamento sea estos, estudiantes, padres de familia y docentes, ya que cuentan con un taller de implementación didáctica para mejorar el conocimiento sobre los Sistemas de Gestión de la Calidad.

#### **5.7.3.1. Análisis del impacto social**

En el actual contexto se ha convertido en un factor de primer orden en todos los estratos sociales, la Calidad de Atención al Cliente que se recibe tanto de instituciones públicas como empresas privadas, de ahí el éxito de que estas organizaciones se mantengan mejor posicionadas en el mercado de aceptación. Lo que significa abarcar las esferas social, cognoscitiva, cultural y espiritual, especialmente debido que las la calidad y calidez de la educación que se fundamente en el tipo de educación que se imparten actualmente, sino también debe contemplar la satisfacción del cliente, tanto interno como externo, favoreciendo practicar la escala de valores, siendo la sociedad uno de los principales beneficiarios.

Las grandes empresas ha encontrado en los C.R.M (CustomerRelations Management), preocupándose por satisfacer al consumidor y posicionándolas como las mejores, es deber de la institución pública adaptarse a estos estándares de calidad, para que la cultura no solo organizacional siga evolucionando en pro de mejores días y dejar atrás los viejos paradigmas que estacaban a las instituciones, prestando un pésimo servicio.

Con todo lo antes expuesto esta propuesta concibe nutrir al a todo el personal de la comunidad educativa con los conocimientos necesarios para que pueda desenvolverse en la era de la sociedad, de la información y del conocimiento no como un simple transmisor de conocimiento sino como agente de cambio y proponer alternativas que generen valor agregado al servicio que brinda la institución.

## 6. CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada se han llegado a las siguientes conclusiones:

- ✓ Existe un bajo nivel de aceptación de la calidad de servicio prestado de parte del personal que labora en el departamento de secretaría, por tanto es preponderante realizar una capacitación para romper paradigmas y orientarles a nuevas expectativas.
- ✓ La gran mayoría de usuarios está de acuerdo con que se implemente en el colegio un sistema que les permita regular y controlar el servicio que brinda el personal que labora en el departamento de secretaria.
- ✓ Es de gran importancia informar a los involucrados sobre los servicio que presta el departamento de secretaria del plantel, para de esa manera lograr el objetivo deseado como la Implementación de procesos administrativos en el departamento de secretaria del colegio Fiscal "Pdte. Otto Arosemena Gómez", para aumentar el nivel de satisfacción de los padres de familia.

## 7. RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar una reestructuración de procesos de los servicios que brinda el departamento de secretaría para mejorar sus índices de calidad en el desempeño.
- ✓ Optimizar los recursos materiales entregados por el estado evitando su deterioro, daño o subutilización utilizando las herramientas tecnológicas para sistematizar la información.
- ✓ Realizar un seguimiento de actividades al personal como un apoyo a su mejoramiento profesional que le permita elevar el prestigio de la institución.
- ✓ Proponer políticas claras que fomente la comunicación entre la comunidad educativa.
- ✓ Presentar anualmente planes de capacitación al gobierno central que permita justificar el aumento de la partida capacitación y ser considerado como una unidad experimental del uso de Tics entre las instituciones educativas publicas de la zona 5

## BIBLIOGRAFIA.

Plan de Transformación Institucional, Colegio Pdte. Otto Arosemena Gómez, periodo 2009-2012.

Fuente: Agencia Pública de Noticias, Ecuador. *Educación tendrá 118 estándares de calidad*. Diario Hoy ([www.hoy.com.ec](http://www.hoy.com.ec))

RIVERA MÁQUEZ, Jorge Enrique, *Implementando Sistema De Gestión De Calidad En Los Colegios*. [www.eleducador.com](http://www.eleducador.com) de Colombia.

PORTER, M. (2010), *Ventaja Competitiva, Creación y sostenibilidad de: un rendimiento superior*, Pirámide, México.

ULRICH, Dave. Recursos Humanos Champions: Como pueden los recursos humanos cobrar valor y producir resultados. Granica, Buenos Aires, 2004.

GALLARDO, Francisco E: *Pasos para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2000, SGC, 21/02/2005*, <http://www.degerencia.com/articulos>

LERNE, Alan. *Estrategias y abordajes metodológicos empleados para incrementar la mejora continua en las organizaciones*, 17/09/2010, <http://www.degerencia.com/articulos>

ESTERKIN, José, *Él concepto antiguo y moderno de Calidad*, 19/09/2005, <http://www.degerencia.com/articulos>

LEFCOVICH, Mauricio, *Sistemas de reducción de costos. Costes kaizen*. [www.consultoralefcovich.com](http://www.consultoralefcovich.com). 2011.



*Mejora de calidad y acreditación de la gestión de instituciones educativa. (Perú-  
instituto peruano de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la  
educación básica. [www.ipeba.gob.ec](http://www.ipeba.gob.ec).*

*Gestión de la calidad educativa*[www.angelfire.com](http://www.angelfire.com).

*Los 10 mandamientos de la atención al cliente, <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos>.*

<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/calidad-edwards-demings>

[www.ministeriodeeducacion.gov.ec](http://www.ministeriodeeducacion.gov.ec), Septiembre 2009.

<http://www.mailxmail.com/curso-sistema-gestion-calidad-iso-9001/8-principios-gestion-calidad>, 20 de abril de 2010.