



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS  
DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**TEMA:**

**SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL Y SU INSCIDENCIA EN EL  
RENDIMIENTO LABORAL DE LAS SECRETARIAS, DE SECRETARIA  
GENERAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO**

**AUTOR:**

**LEON HENRIQUEZ KERLIS DALEMBERL**

**TUTORA:**

**OBANDO BERRUZ NORA SILVANA**

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2022**

## RESUMEN

La presente investigación tiene como fin principal, Analizar las consecuencias que ocasionan la carencia de administración de documentos dentro de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” en la ciudad de Babahoyo con el fin de mejorar las herramientas que ayuden a una eficaz atención de estudiantes y población en general. La incorrecta organización de documentos en el plantel educativo genera inconformidad por parte de los usuarios que acuden al centro educativo en busca de documentos para trámites importantes. Una vez identificado el problema se determinan las causas que conllevan al mismo a identificarse como una problemática, para lo cual se utilizó métodos como lo fueron el cuantitativos, descriptivo, mediante una encuesta realizadas a los usuarios. En los resultados de las muestras se estableció que la falencia en la organización de documentos debido al poco personal y escaso conocimientos de los tipos de organización por parte del personal administrativo; la falta de información en los sitios adecuados es otra de las falencias que presenta este plantel educativo, los documentos que el usuario de urgencia necesita son entregados pero dentro de un tiempo que excede el límite, Esto da como resultado que los usuarios se sientan en la necesidad de pedir que se instale una plataforma con la que se pueda ser menos cansoso el procedimiento realizado en la institución, para lo que se toma de ejemplo la plataforma con la que cuenta la Universidad Técnica de Babahoyo el cual tiene por nombre SAI, mediante el cual se descargaría digitalmente los documentos solicitados así el usuario disfrutaría de organización documental de primera por parte de los administrativos del plantel.

**Palabras claves:** Organización de documentos, Usuarios, Plataforma.

## **ABSTRACT**

The present investigation has as a main purpose, to analyze the consequences that cause the lack of document management within the educational unit "Eugenio Espejo" in the city of Babahoyo in order to improve the tools that help an effective attention of students and general population. The incorrect organization of documents in the educational campus generates nonconformity by users who come to the educational center in search of documents for important procedures. Once the problem is identified, the causes that lead to identify itself as a problem is determined, for which methods were used as were quantitative, qualitative, descriptive, through a survey performed to users. In the results of the samples it was established that the bill in the organization of documents due to the little personal and lack of knowledge of the types of organization by administrative staff; The lack of information on the right places is another of the shortcomings presented by this educational campus, the documents that the urgency user needs is delivered but within a time that exceeds the limit, This results in the users feeling in need to ask for a platform with which the procedure performed in the institution may be less tired, for which the platform is taken with which the Technical University of Babahoyo has, which is named SAI, By means of which the documents requested thus the user would enjoy the first-class documentary organization on the part of the campus administrative.

Keywords: Organization of documents, users, platform.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>RESUMEN .....</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>III</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>DESARROLLO .....</b>	<b>3</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>3</b>
<b>Sustento teórico.....</b>	<b>4</b>
<b>Gestión Documental. ....</b>	<b>6</b>
<b>Las organizaciones .....</b>	<b>6</b>
<b>¿Por qué es tan importante la gestión documental?.....</b>	<b>6</b>
<b>Rendimiento Laboral De Las Secretarias .....</b>	<b>7</b>
<b>Rendimiento Laboral de las Secretarias .....</b>	<b>9</b>
<b>Servicio al Usuario .....</b>	<b>10</b>
<b>Métodos .....</b>	<b>11</b>
<b>Técnicas e instrumentos.....</b>	<b>11</b>
<b>Resultados obtenidos .....</b>	<b>12</b>
<b>Soluciones plantadas.....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>RECOMENDACIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>17</b>

## **INTRODUCCIÓN.**

Principalmente el objetivo de este estudio de caso es Analizar las consecuencias que ocasionan la carencia de administración de documentos dentro de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” en la ciudad de Babahoyo con el fin de mejorar las herramientas que ayuden a una eficaz atención de estudiantes y población en general. Este presente estudio surge con la incomodidad de usuarios al no recibir en un tiempo sus peticiones documentales por parte de los archivos de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo”, especialmente los usuarios que son ex alumnos del plantel, ya que ellos requieren documentos variados para trámites legales. Para la entrega de dichos documentos existe mucho tiempo de espera para la obtención de los mismos.

El estudio de caso está relacionado con la siguiente línea de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe, la cual es el desarrollo organizacional, y su sub línea son las competencias laborales de las secretarias. Mediante este análisis del desempeño laboral de las secretarias del plantel se logra identificar las falencias que presenta y la inconformidad por parte de los usuarios que acuden al centro educativo por algún documento que sea de su necesidad, el cual espera una grata atención por parte del personal.

Es importante mencionar que la investigación realizada en el plantel educativo “Unidad Educativa Eugenio Espejo” facilita conocer como es el trabajar por parte del área de secretaria general, quienes son los que se encargan de la organización documental, encargados principalmente del orden de calificaciones por parte docente del plantel hasta los documentos que son solicitados por los ex estudiantes, como podrían ser el acta de grado, el título refrendado, calificaciones desde octavo año, acta de comportamiento o conducta del plantel educativo, generando visitas de muchos usuarios al día, ellos piden una atención de primera por parte del área de secretariado.

Otro punto importante a recalcar de la investigación es de gran importancia para el plantel educativo ya que a través de este análisis podrán mejorar su sistema de organización documental, procesos administrativos y creando un ambiente laboral indicado, brindando así una mejor atención a los usuarios que principalmente es la falencia que presenta la institución. Los beneficiarios directos son: Los usuarios, la secretaria general del plantel educativo, rectorado y cada uno de los departamentos que dependen de un sistema de organización documental, los beneficiarios indirectos son los estudiantes, docentes, se considera una investigación factible porque lo único necesario es la capacitación a los colaboradores del área de secretaria.

En este documento se define cada una de las técnicas e instrumento utilizado para la investigación, a través de los que se obtuvo datos; Encuesta, entrevista. La finalidad de esta investigación es plasmar la manera de que el personal de la gestión documental de la unidad de estudios mantenga capacitaciones para una correcta atención a usuarios y personal que necesite, haciendo más productivo el trabajo, las conclusiones del presente trabajo al igual que sus recomendaciones están muy definidas en este documento.

## **DESARROLLO**

### **JUSTIFICACIÓN**

Este estudio de caso intenta beneficiar a los servidores del plantel educativo que a través de esto pueden resolver de manera oportuna las falencias con las que actualmente cuenta la institución, mejorando así las solicitudes de documentos que tienen a diario. Además de ser un gran aporte de los de gestión de documentos en el área de secretaria. Se espera que el resultado de la investigación conlleve a las oportunas capacitaciones que necesita el personal para así poder realizar un trabajo más eficaz, haciendo posible la mejora del servicio dentro de la Unidad Educativa.

Al implementar esta propuesta de capacitaciones, se espera que se mejore la atención de los usuarios que solicitan la atención, además de disminuir la inconformidad por parte de los servidores, cambiando posiblemente la imagen del servicio brindado. La mejor organización documental permitirá una mejor capacidad para la atención del usuario mediante la organización se controlará los diferentes documentos que se solicita al plantel.

### **OBJETIVO GENERAL**

Las consecuencias que ocasionan la carencia de administración de documentos dentro de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo” en la ciudad de Babahoyo con el fin de mejorar las herramientas que ayuden a una eficaz atención de estudiantes y población en general.

Este presente estudio surge con la incomodidad de usuarios al no recibir en un tiempo sus peticiones documentales por parte de los archivos de la Unidad Educativa “Eugenio Espejo”, especialmente los usuarios que son ex alumnos del plantel, ya que ellos requieren

documentos variados para trámites legales. Para la entrega de dichos documentos existe mucho tiempo de espera para la obtención de los mismos.

Sustento teórico

Variable 1 Sistema de gestión documental

Variable 2 Rendimiento laboral de las secretarias

La investigación realizada en el establecimiento educativo “Eugenio Espejo “en la ciudad de Babahoyo, permite identificar y conocer a su vez la necesidad que existe dentro del desarrollo de las actividades que operan la secretaria del área administrativo del establecimiento, por lo expresado anteriormente es necesario saber las técnicas que utilizan para realizar una gestión dentro del entorno laboral en el que se encuentran.

El establecimiento Educativo posee un personal de aproximadamente 100 distribuido por todas las instalaciones, mediante este personal se cumple con todas las gestiones con el fin de desarrollar actividades para tener un buen entorno laboral.

La identificación de las principales técnicas secretariales utilizadas por las secretarias son factores elementales para el logro de un adecuado rendimiento organizacional, siendo herramientas básicas y prácticas para alcanzar el máximo nivel competitivo de la administración en el desarrollo de las actividades correspondientes a la actividad comercial y empresarial de la planta procesadora de alimentos ubicada en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. (Uchubanda, 2019)

Para la mejora de las técnicas que emplean las secretarias es factible el uso de herramientas básicas que apoyen para así alcanzar un nivel propio del trabajo que realizan mediante una eficaz realización de las actividades que designadas a diario



La administración o gestión documental representa un factor importante en el área de servicio al cliente, aunque esta función no es valorada con la importancia que merece de la eficiencia en el tratamiento de esta información física (almacenamiento y búsqueda) depende la eficacia o el éxito de un trato adecuado al cliente. (RAMÍREZ, 2016)

La modalidad gestión documental es de mucha importancia en la actualidad y en especial el área de servicio y atención a los usuarios directo, aunque esta es una de las funciones pocas valoradas por la eficiencia con el que se dirigen al cliente o usuario.

La presente investigación se realiza netamente a las actividades laborales de las secretarias y la manera en la que organizan y archivan a los documentos del establecimiento educativo en la ciudad de Babahoyo, debido a las actividades que realizan siendo esta una de las principales labores cotidianas que realizan.

El desarrollo del estudio de caso tiene un gran aporte teórico, educativo y profesional, debido a que colabora al beneficio laboral de las secretarias de la institución objeto de estudio, y de tal manera puedan aplicar las mejores técnicas secretariales en el desempeño de sus actividades laborales, además la investigación a presentar beneficia a las secretarias y los asistentes administrativos de la empresa Pronaca puesto que al leer el trabajo realizado podrán identificar las falencias de la organización y realizar las respectivas correcciones; por último se espera que el desarrollo del estudio investigativo sea del agrado de las autoridades de la universidad y de toda las personas interesadas en conocer la importancia de los técnicas secretariales en la gestión administrativas de las instituciones. (Uchubanda, 2019)

Con este estudio de caso se busca que tanto el personal que labora en el plantel educativo tenga una mejor forma de cumplir con el trabajo que fuese designado por parte de las autoridades para las que se presta los servicios y a usuarios externos, puesto que con este estudio se puede establecer medidas que apoyen al rápido desempeño y así un eficaz logro tanto al nivel profesional y también en el área de investigaciones, ya que con esto se conoce la gran importancia y el aporte que generan las técnicas secretariales y la gestión que prestan.

Gestión Documental.

## Las organizaciones

Según (PatriciaRusso), La gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que utilizaran, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa. Dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías:

Ambiental. Son las fuentes de información que se utilizan. Es el material que forma el conjunto de documentación de la empresa, normalmente en el centro de documentación o biblioteca. Aporta información externa.

Interna. Es la documentación operativa (ofertas, facturas, recibos, etc.). aporta información interna. Corporativa. Es la información que la empresa comunica al exterior, por ejemplo, encontramos: folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc.

La gestión de documentos en el área de secretarías tiene que estar orientado al trabajo que manejan directamente con la empresa, existen categorías, pero la que se utilizara en el presente estudio de caso sería ambiental por lo que el material que se encuentra es archivado en un centro de documentación o a su vez en una biblioteca.

Gestión documental se ha convertido en un concepto de uso cada vez más frecuente en las organizaciones, pero hay un cierto desconcierto en la marea de siglas de soluciones de gestión documental y, sobre todo, aún hay un gran desconocimiento de la importancia que tiene para las organizaciones manejar correctamente la documentación. El artículo destaca los principales aspectos que hay que tener en cuenta antes de implementar una herramienta tecnológica. (D'Alòs-Moner, Adela, 2003-2018)

¿Por qué es tan importante la gestión documental?

Como decíamos, su interés ha ido en progresivo aumento, y en varios artículos se evidencian algunos de sus beneficios. Por ejemplo, en un estudio realizado en el Reino Unido

6 se puso de manifiesto que implementar un proyecto de gestión documental ha servido en algunos casos para mejorar en un 30% la eficacia de las búsquedas; un 40% la posibilidad de dar las respuestas apropiadas a los clientes; y reducir de 86 a 19 minutos/persona cada semana el tiempo para archivar documentos. (D'Alòs-Moner, Adela, 2003-2018)

La Gestión de Archivos Administrativos y Registros organizacionales tuvo sus antecedentes tanto en teorías administrativas que evolucionaron con gran fuerza en la primera mitad del Siglo XX, como en los métodos archivísticos que se empleaban desde la antigüedad por las administraciones de cada época. En la década del 70 y del 80 el crecimiento y diversificación de la Sociedad Industrial generó una gran competitividad por parte de las empresas y organizaciones que necesitaban tomar decisiones ante enormes riesgos, con precisión y con seguridad. Debe hacerse una adecuada gestión de información, desplegando, asignando y utilizando todos los recursos organizacionales en aquellas actividades que así lo requieran. Los métodos económicos de elevación de la eficacia y eficiencia se aplican al recurso “información”, primer intangible que introduce una mayor presencia de los métodos económicos de administración de recursos en una sinergia con métodos procedentes de la bibliotecología, la teoría de sistemas y la ciencia de la información. La década del 90 planteó un nuevo reto: no bastaba manejar información ya que un gran potencial estaba llamado a decidir en las ventajas competitivas y en el capital de las organizaciones: el capital humano. Así, se demostró que el capital financiero y su prevalencia se debían a lo que las personas eran capaces de hacer y aportar, y que el conocimiento que en ellos existía debía ser no sólo potenciado \* sino explicitado. (Ponjuan Dante, septiembre-diciembre, 2005)

#### Rendimiento Laboral De Las Secretarias

Según, (Gabinini.S, 2018) afirma que: "El rendimiento laboral es evaluable, multidimensional y se encuentra formado, al menos, por dos grandes dimensiones rendimiento en la tarea y rendimiento en el contexto, que deben ser considerados de forma

individual", es decir que la secretaria debe realizar sus labores dentro del marco institucional, porque a través de él, se demuestra la eficiencia o ineficiencia de la asistente al desarrollar el compromiso laboral que adquiere cuando es contratada por una institución ya sea esta pública o privada

El desempeño en el trabajo es medible, multidimensional y se compone de al menos dos aspectos principales: el desempeño en la tarea y el desempeño en el contexto, que deben ser considerados por separado", es decir, el secretario debe realizar su trabajo dentro de un marco institucional, porque a través de ella se muestra la eficacia o ineficacia de la asistente en el proceso de desarrollo del compromiso laboral.

Para, (Pons.J, 2012) en su artículo Works Meter sostiene que; "En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad), que se ha necesitado para lograrlo: teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo", por ello la secretaria no sólo debe tener un alto rendimiento en la realización de las tareas a su cargo, sino que tiene que fortalecerlo a nivel laboral y personal, para lograr el éxito como profesional dentro de una organización y establecer los objetivos que la llevarán a adquirir un rendimiento lleno de sabiduría para darle un trato adecuado a los usuarios.

En el mundo de los negocios, la productividad se medirá en términos de desempeño laboral, que es la relación entre metas, objetivos, tareas realizadas y el tiempo, pero lo más importante, las personas, es decir los recursos humanos., quienes son los encargados de desempeñar las funciones propias de un puesto o cargo", por lo que el secretario no solo debe tener altos logros en la práctica. de la que es responsable, pero debe reforzarla a nivel profesional y personal, para triunfar en una organización y fijar metas que le lleven a alcanzar sus objetivos

Según (Raquel, 2014) define el rendimiento profesional como la eficacia que tiene una persona dentro de su rutina de trabajo, la cual es necesaria para la organización por el cual esta eficacia puede funcionar como una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido

podemos entender, que el rendimiento profesional de las personas va a depender de, que su comportamiento tenga resultados favorables en las actividades que realicen los empleados y que tengan como fin desarrollar las tareas con eficiencia en un tiempo determinado y con profesionalismo.

Se define el desempeño laboral como la eficiencia que tiene una persona en sus hábitos de trabajo, que es necesario para la organización que esta eficiencia pueda funcionar como un trabajo de excelencia y satisfacción laboral, en este sentido podemos entender que los resultados del desempeño profesional de las personas dependerán de que su comportamiento tenga resultados favorables en las actividades que realizan los empleados y su objetivo es realizar de manera muy eficiente en el tiempo dado y de manera profesional.

#### Rendimiento Laboral de las Secretarias

Cuando se habla sobre rendimiento en las áreas administrativas, con función secretarial no solo se habla de procesos de tecnificación, sino que moldean aspectos esenciales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que se desarrollan las actividades laborales asignadas en un periodo determinado), el comportamiento de la disciplina (el aprovechamiento de la jornada laboral , el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo) y las cualidades personales que se refieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos ya que existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada. (Suing Nagua, 2009)

Cuando hablamos de desempeño en las áreas administrativas, con funciones secretariales no solo nos referimos a procesos técnicos, sino que configuran aspectos esenciales como: las habilidades eficacia, la calidad y productividad con que se realizan las actividades laborales asignadas dentro de un determinado período, el comportamiento disciplinario y las cualidades personales relacionadas con el desempeño de determinadas profesiones o cargos porque existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la aptitud demostrada.

Se plantea que el rendimiento está ligado estrechamente con el desempeño el cual es “es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía, este se relaciona con las habilidades y

conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa”. (L, 2015)

Se plantea que el rendimiento está ligado estrechamente con el desempeño el cual es “es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía, este se relaciona con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa”.

Para la Organización Internacional del Trabajo, el rendimiento y la competencia laboral es: La capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo. (Tomas, 2013, pág. 30)

Según la OIT lo laboral depende de la capacidad para desempeñar efectivamente el trabajo a través de los conocimientos que tiene el profesional, aquellas destrezas y objetivos que el trabajo necesite, en el secretariado influyen mucho la capacidad de ejecutar actividades que fuesen delegadas por los usuarios y autoridades a mando del plantel.

#### Servicio al Usuario

La palabra usuario proviene del vocablo latino “usuarios” al agente que utiliza o se sirve de un bien o un servicio. Los estudios de usuarios surgen en la materia archivística en la década de los años noventa del siglo XX, con la finalidad primordial de conocer las necesidades, demandas, usabilidad y deseo de información de los clientes de los archivos. A los usuarios se busca maximizar el uso de la información que resguardan los archivos. (Alvarado, 2016, pág. 20)

El fin principal de una asistente en secretaria es brindar un buen servicio al usuario, estos usuarios en el plantel educativo serian; estudiantes, docentes, personas en general que necesiten del servicio y la gestión del colaborador.

En el sentido laboral un usuario es aquella persona que necesita un permiso y de recursos, por lo que un usuario puede ser derivado en maquina o persona.

Mediante los archivos que se maneja se puede conocer al usuario, mediante esto se puede brindar un mejor servicio al cliente/usuario, ya que siempre sus necesidades cambian, evolucionan, toda persona encargada de documentos debe siempre estar actualizada sobre los posibles requerimientos que necesiten los usuarios y por ende que estos sean llevados a cabo a su totalidad

#### Técnicas aplicadas para la recolección de información

El presente trabajo fue realizado a través de una investigación descriptiva ya que se define cada una de las actividades que se realiza dentro del establecimiento educativo. Además de considerarse descriptiva porque cuenta con las tres partes: quien ofrece, recibe y el resultado del servicio, permitiendo con este estudio de caso conocer las necesidades que tiene el archivo e implementar una manera de mejorar el servicio.

#### Métodos

El estudio realizado se utilizó el método cualitativo porque a través de esto se pudo conocer de las falencias que presenta el personal administrativo. Este método se apoya para describir de una manera más acertada y minuciosa, personas, situaciones, comportamientos, que se observan en el entorno de estudio.

#### Técnicas e instrumentos

En el presente estudio de caso en el establecimiento educativo se trabajó con la técnica para la recolección de datos a través de una encuesta a los usuarios que son los beneficiarios

con el servicio, la cual tubo preguntas cerradas mientras que las autoridades del plantel una entrevista con preguntas abiertas.

#### Resultados obtenidos

Para la obtención de los resultados se tomó como muestra para la investigación una cantidad de 10 personas, realizándole la entrevista para saber cuáles son las anomalías que presenta el plantel educativo y así poder solucionar lo que los usuarios solicitan; la entrevista que se realizó, una de las preguntas es: ¿Cree usted que la documentación que usted solicita al establecimiento es oportuna y eficiente?

La cual un 100% dijo que si porque al solicitar el documento encuentran una rápida respuesta por el personal se encuentra en el establecimiento, estando sujeto a que el plantel brinda una rápida solución a la solicitud presentada por el usuario.

Otra de las preguntas que más resultado tubo fue ¿Cree usted que el plantel educativo debe crear el servicio en línea para que así se les facilite la documentación desde una plataforma actualizada? Los usuarios respondieron que si, además supieron decir que la universidad cuenta con un sistema SAI (Sistema Académico Integrado) el cual les permite bajar los documentos de una plataforma muy bien desarrollada para así evitar las aglomeraciones.

1. Considero que la unidad Educativa Eugenio Espejo como primer punto debería mejorar un poco la atención a sus usuarios.
2. Como segundo punto puedo sugerir que al momento de solicitar un documento ya sea las notas académicas de su último año de estudio no demoren menos de 1 o 2 días.
3. Algo más que pude notar que debería cambiar es que si te separan una cita con algún docente de dicha institución se establezca a la hora de la cual queda agendada.
4. Una de las falencias más notorias es la falta de secretarias, en dicho establecimiento.



## Soluciones planteadas

Una solución que podemos dar al momento de poder atender bien a un estudiante es poder ser muy cortés y atento al momento de entablar una conversación con él.

La solución respecto a la demora de los dos días de entregar algún tipo de documentación, la podríamos realizar creando una opción dentro de la página de la institución donde podamos encontrar los documentos que estamos solicitando de una manera más eficaz

La forma en cómo podemos darle solución a las citas que un estudiante requiera es sabiendo respetar el día y la hora para la cual se establezca dicho encuentro.

Podemos dar una solución dado que en la Unidad Educativa Eugenio Espejo no cuentan con secretarías la solución más práctica sería poder dar un aviso de que se solicita personal para que desempeñen dicha función en el área secretarial.

## **CONCLUSIÓN**

- Al terminar esta investigación, se ha llegado a la conclusión que las causas para que las secretarías del plantel, área de administración educativa no realicen una oportuna solución a las peticiones de documentos por parte de los usuarios solicitantes son las incorrectas organizaciones de documentos por parte de las secretarías generales del plantel.
- La organización en la que se encuentran documentos es completo desorden, ya sea alfabética o cronológica, teniendo como resultado que la falta de capacitación hace que esto suceda continuamente en el entorno laboral, interponiéndose en una favorable atención a los usuarios.
- Las secretarías necesitan capacitaciones oportunas y eventuales para así conocer las técnicas actualizadas para la organización de documentos.
- Las autoridades del plantel podrían apoyar directamente al desarrollo y mejora de la actividad que se realiza en secretaría general de la institución educativa, dando como resultado una atención de primera, también la satisfacción del usuario.

## **RECOMENDACIÓN**

- El resultado de la organización administrativa de las funcionarias es decir personal de gestión administrativa de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, se encuentra que necesitan capacitaciones continuas para así poder resolver la organización de documentos posibles en el área.
- Revisar continuamente el archivo para que presente una adecuada organización y así poder identificar rápidamente la información que fuese requerida.
- Requerir de identificadores de áreas en la institución promoviendo una localización del área de gestión al usuario.
- Frente a los resultados que brindo la encuesta realizada, se registra necesario la creación de una plataforma virtual para la documentación requerida por los usuarios que fueron alumnos de la institución, habiendo más oportuna la organización en solicitudes por parte de usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Alvarado, A. (06 de Marzo de 2016). Blogspot. Obtenido de <http://serviciosanaalvarado.blogspot.com/>

D'Alòs-Moner, Adela. (2003-2018). La gestión documental: aspectos previos a su implementación . E-prints in librry &information science.

Gabinini.S. (2018). Potenciales Predictorios Del Rendimiento Laboral. Teseo.

L, V. Z. (2015). La problemática del derecho a la estabilidad uy permanencia de los servidores públicos en el Ecuador. Ecuador: (Cuarto Nivel maestría en Derecho Mención en Derecho Administrativo.). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, área de Derecho,.

PatriciaRusso. (s.f.). Gestion documental en las organizaciones. UOC.

Ponjuan Dante, G. (septiembre-diciembre, 2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto.

Pons.J. (2012). Claves Para Mejorar El Rendimiento Laboral En Las Empresas. Work meter , 6.

RAMÍREZ, S. S. (2016). LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN. Guayaquil: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE.

Raquel, A. (2014). Estres y Desempeño Laboral. Campus de Quetzaltenango: Quetzaltenango.

Suing Nagua, J. (2009). Derecho Municipal y Legislación Ambiental. Loja - Ecuador: UTPL.

Tomas, U. S. (2013). De qué manera es afectado el rendimiento laboral de las secretarias por causa del estrés?

Uchubanda, A. (2019). LAS TÉCNICAS SECRETARIALES Y SU INCIDENCIA EN EL ENTORNO. Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.

## ANEXOS

### FORMATO DE ENCUESTA

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL PLATEL EDUCATIVO “EUGENIO ESPEJO” DEL CANTÓN DE BABABAHoyo- PROVINCIA DE LOS RÍOS.

Objetivo: La Encuesta A Realizar Tiene Como Punto Principal Mejorar La Atención De Los Usuarios Que Acuden Por Algún Motivo Al Establecimiento Educativo “Eugenio Espejo”.

Agradezco que me ayude respondiendo las siguientes preguntas, marcando con una X la respuesta que usted elija.

**¿Cree usted que la documentación que usted solicita al establecimiento es oportuna y eficiente?**

Si X

No

Tal vez

**¿En qué tiempo el establecimiento educativo hace la entrega de los documentos requeridos?**

1 día

2 días X

3 días

Más de 1 semana

**De los documentos que usted ha solicitado al establecimiento educativo, ¿Cuál es el que más se demora según su criterio?**

Notas académicas X

Titulo refrendado

Certificado de conducta

Otros

**¿Cree usted que el plantel educativo debe crear el servicio en línea para que así se les facilite la documentación desde una plataforma actualizada?**

Si

No X

**¿Cree usted que es necesario realizar solicitudes para poder acceder al documento que usted como usuario necesita?**

Si X

No

## **FORMATO DE ENTREVISTA**

### **ENTREVISTA REALIZADA AL RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA “EUGENIO ESPEJO” DEL CANTÓN BABAHOYO-LOS RÍOS**

**1 ¿Usted considera que en las instalaciones del plantel los documentos solicitados por los usuarios son realizados de manera eficiente?**

R//: Por supuesto, procuramos ser eficientes.

**2 ¿usted cree que el tiempo de demora para la entrega de los documentos solicitados es la adecuada?**

R//: Es el adecuado considerando que contamos con personal de secretaria.

**3 ¿Considera usted que el plantel cuenta con la atención necesaria para los usuarios?**

R//: Hacemos lo posible por cumplir con el usuario

**4 ¿Está usted de acuerdo que el personal administrativo reciba capacitaciones periódicas para un mejor desempeño?**

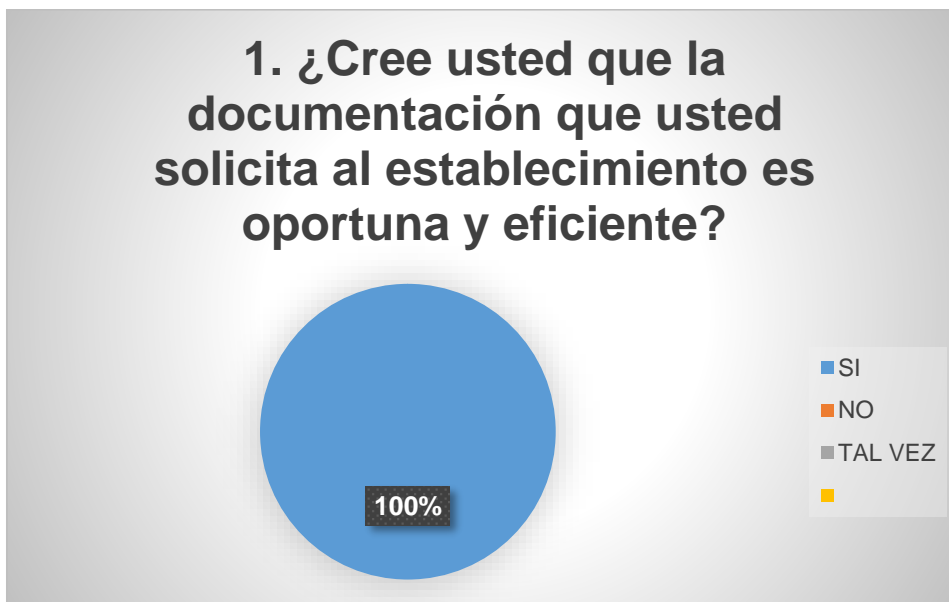
R//: Si el personal administrativo debe recibir capacitaciones pero deben de dotar de este tipo de personal (secretario)

**5 ¿Qué piensa usted de la creación de una plataforma que genere los documentos que solicita el usuario?**

R//: Seria fabuloso, muy necesario en la actualidad.

## TABULACIÓN TOTAL DE LOS RESULTADOS

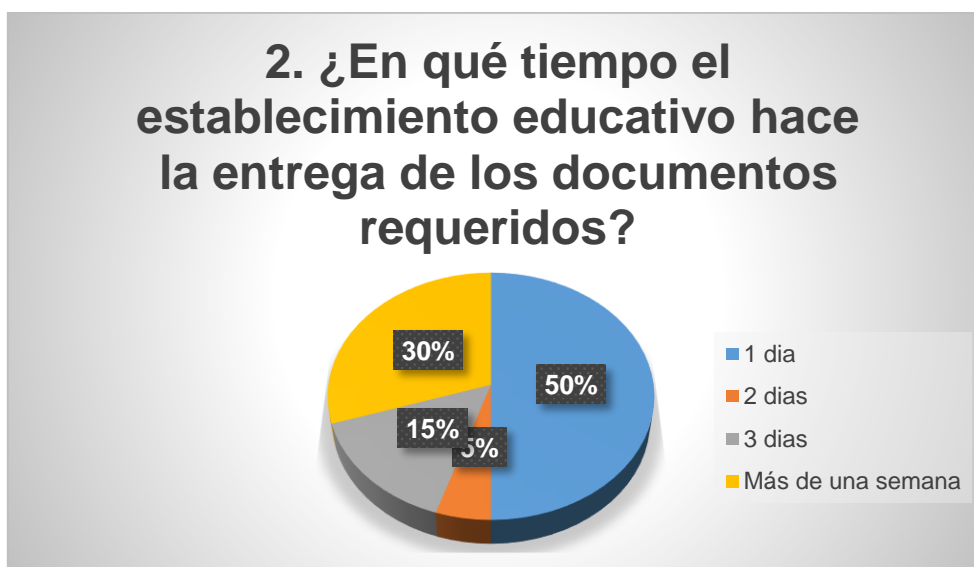
1. ¿Cree usted que la documentación que usted solicita al establecimiento es oportuna y eficiente?



Análisis:

El porcentaje de 100% de los usuarios encuestados respondieron que si a la pregunta, pero supieron manifestar que el servicio de los secretarios podría mejorar para así ellos estar más cómodos al momento de solicitar algún documento.

2. ¿En qué tiempo el establecimiento educativo hace la entrega de los documentos requeridos?

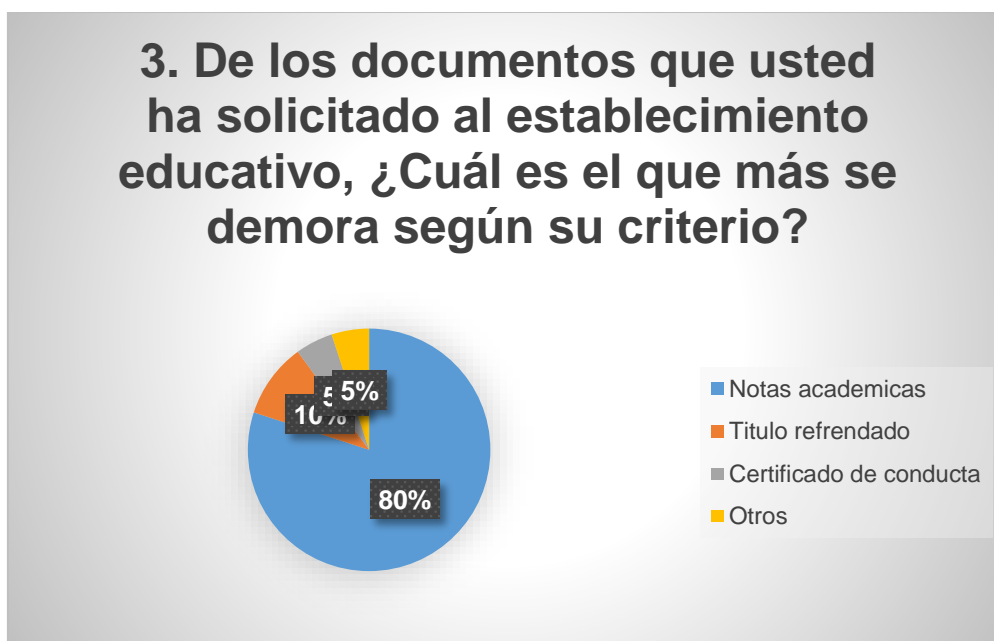




Análisis:

El porcentaje de 50% es un día en demorar la elaboración del documento solicitante, un 30% de más de una semana y justo en esta respuesta es donde se presenta la inconformidad por parte de los usuarios, frente a un 15% en dos días y 3 días el 5%.

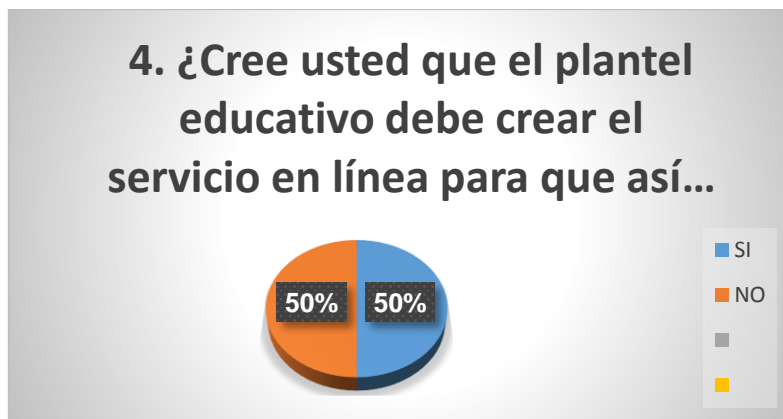
**3. De los documentos que usted ha solicitado al establecimiento educativo, ¿Cuál es el que más se demora según su criterio?**



Análisis:

Un 80% de los usuarios dijo que ellos le solicitan a la institución las notas académicas por motivo de necesarios para tramites personales o continuación de universidad, mediante que un 10% solicita el título refrendado porque por algún motivo el plantel no le hizo entrega por temas de la pandemia en su respectivo momento, un 5% de los certificados de conductas y un 5% de otros en los que se destacó certificado de haber estudiado en el plantel educativo.

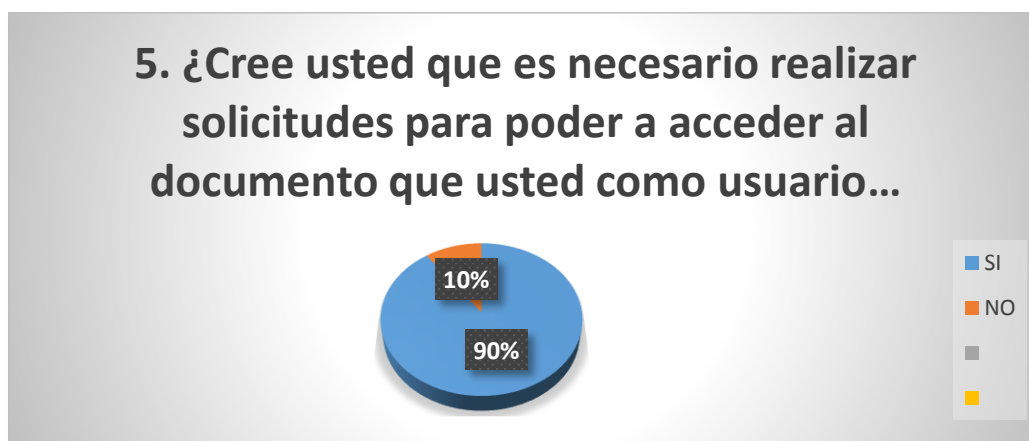
4. ¿Cree usted que el plantel educativo debe crear el servicio en línea para que así se les facilite la documentación desde una plataforma actualizada?



Análisis:

Los porcentajes de esta pregunta dieron los siguientes resultados: 50% de los usuarios encuestado respondieron que si le dan el visto bueno a la plataforma que posibilita la mejor atención, pero la misma cantidad de 50% dijo que él no lo necesita, al contrario que lo que necesita es el personal que se encargue de las solicitudes de los usuarios

5. ¿Cree usted que es necesario realizar solicitudes para poder a acceder al documento que usted como usuario necesita?



Análisis:

Un 90% de los encuestados piensa que realizar las solicitudes para los documentos que se requiere es considerada una medida de seguridad y de constancia que el usuario

obtuvo el documento, mientras que un 10% de los encuestados dijo que no es necesario porque les parece una pérdida de tiempo.

Oficio de asignación de docente tutor



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BARAHOYO



OFICIO- C.T.-S.E.B.-FCJSE. -026-2022

**De:** MSc. Viviana Onofre Zapata  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN DE LA CARRERA**

**Para:** Estudiantes de Secretariado Ejecutivo Bilingüe

**Asunto:** Temas aprobados y asignación de docente tutor

**Fecha:** Lunes 14 de febrero del 2022

---

Estimados estudiantes,

Mediante Resolución CD-FAC.C.J.S.E- SO-001-RES-003-2022 se aprueba la nómina de docentes tutores para los estudiantes inscritos en el proceso de titulación Diciembre 2021-Abril 2022, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Por tanto, a continuación se adjunta la matriz en donde constan los estudiantes, el tema aprobado por los árbitros y el docente tutor asignado para llevar a cabo la fase práctica del examen complejo.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes

Atentamente,



VIVIANA DEL  
ROCIO ONOFRE  
ZAPATA

Ing. Viviana Onofre Zapata, MSc.  
**COORDINADORA COMISIÓN DE TITULACIÓN CARRERA DE  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

Oficio de solicitud de permiso a la institución en la que realizará la investigación



CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



Babahoyo marzo 2, 2022

Señora  
María Luisa Jiménez  
RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO  
BABAHOYO

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señor **LEON HENRIQUEZ KERLIS DALEMBERL**, con cédula de Identidad # **1207070960**, estudiante del octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita al mencionado estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted (es) acertadamente dirige (n); además que se le brinde información de la empresa como son: razón social e la empresa, misión, visión, organigrama, actividad económica, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la empresa; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área de SECRETARIA con el tema: **"SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LAS SECRETARÍAS, DE SECRETARIA GENERAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO"**

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted (es), muy atentamente;

Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.  
COORDINADORA DE LA CARRERA  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

se.  
Recibido  
10/03/2022

Evidencias fotográficas (reunión con docente tutor, aplicando la encuesta)



**Figure 1 Encuesta a Usuario**



**Figure 2 Encuesta a Usuario**



**Figure 3 Entrevista A Rectora del Plantel**