

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

La ciudad de San Gabriel, cuenta con ocho instituciones de educación media, de las cuales hemos seleccionado cuatro, que tienen el mayor número de estudiantes y por lo tanto el campo de acción de las secretarías es más amplio:

- Colegio Nacional “Mario Oña Perdomo”
- Colegio Nacional “José Julián Andrade”
- Colegio Técnico Agropecuario “Jorge Martínez Acosta”
- Colegio Compensatorio “General Eloy Alfaro”

Colegio Nacional “Mario Oña Perdomo”

El Colegio Femenino de San Gabriel fue creado con la finalidad de descongestionar la población estudiantil del Colegio “Andrade”, mediante Acuerdo Ministerial 3184-C; empezó a funcionar desde el 10 de octubre de 1978. El 11 de mayo de 1979 fue designado con el nombre de Colegio Nacional Femenino “Mario Oña Perdomo”, siendo Ministro de Educación el General de División Fernando Dobrosky Ojeda. Posteriormente se autoriza el funcionamiento del Primer Curso del Ciclo Diversificado en las especializaciones Físico- Matemáticas, Químico Biológicas, Sociales, y de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía se creó finalmente la especialidad de Informática. Actualmente el Colegio tiene una matrícula de 705 estudiantes; 45 Profesores, 4 miembros del personal administrativos y 2 de Servicio. El nombramiento de secretaria tiene una

sola persona, y 1 asistente administrativa contratada por los Padres de Familia.

Colegio Nacional “José Julián Andrade”.

El 18 de diciembre de 1943, el señor Gobernador de la Provincia del Carchi, en representación del Ministerio de Educación y Cultura, inauguró el Colegio Municipal José Julián Andrade. El 30 de noviembre de 1944 mediante Decreto 663, suscrito por el Doctor José María Velasco Ibarra, Presidente de la República, se nacionaliza al establecimiento, llamándose desde ese entonces Colegio Nacional “José Julián Andrade”, con las modalidades: 4 años de cultura general y 2 de especialización en las materias de: Zootecnia, Veterinaria, Agricultura, Química industrial y otras. Actualmente cuenta con 4 especialidades: Físico- Matemáticas, Químico- Biológicas, Sociales, Comercio y Administración especialidad Contabilidad. Cuenta con 96 Profesores, 17 administrativos, 1.562 estudiantes. El departamento de secretaría esta conformado por 1 titular y 4 asistentes administrativos, en total son 5.

Colegio Técnico Agropecuario “Jorge Martínez Acosta”

Fue creado mediante Acuerdo Ministerial 045 del 29 de enero de 1970, en consideración a la necesidad provincial de explotar el suelo adecuadamente y aportar al desarrollo económico del sector y del país.

En la actualidad oferta 2 especialidades Explotaciones agrícolas y Agropecuaria. Cuenta con 16 docentes que forman a 164 estudiantes. El personal administrativo y de servicio lo conforman 19 funcionarios. 1 secretario titular y 1 asistente administrativa.

COLEGIO COMPENSATORIO “GENERAL ELOY ALFARO”

Fue creado mediante Acuerdo Ministerial Nro. 3553, el 28 de Octubre de 1986, siendo Ministro de Educación el Dr. Iván Gallegos Domínguez.

El financiamiento de este tipo de Colegios permitirá a las personas beneficiarias la aprobación de los cursos regulares del Ciclo Básico y obtener una profesión a corto plazo, el Título que les otorgan es de Técnico en Manualidades Femeninas y Cerámica (mujeres) Mecánica Automotriz, Mecánica Industrial (hombres). El Ciclo Diversificado tiene el Bachillerato Técnico en las especialidades de: Mecánica Automotriz, Mecánica Industrial y Manualidades Femeninas.

Actualmente, cuenta con 14 Profesores, 1 Colectora, 1 Secretaria y 1 Auxiliar de Servicios Generales; para el año lectivo 2008- 2009, se han matriculado 164 estudiantes.

1.2. Planteamiento del Problema

La atención descortés y poco amable hacia los usuarios que necesitan realizar los trámites en el menor tiempo posible, hace que se sientan inconformes con los servicios que reciben.

Ser Secretaria de una Institución de Educación Media implica responsabilidad, preparación profesional y estar continuamente innovándose de acuerdo a los avances tecnológicos, para desempeñar de manera eficiente su trabajo. Las innovaciones del siglo XXI han permitido ampliar los estudios para quienes realmente lo deseen; lamentablemente no todas quienes desempeñan esta función han optado por esta oportunidad que ofrecen algunas universidades del país; es así

que de 13 personas que desempeñan el cargo de secretarias (os) en los Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel, dos son Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en Español, una es egresada de la misma especialidad, que en total sumarían 3. Motivo este para realizar la investigación porque se consideró que esta puede ser una causa de la deficiencia del desempeño profesional del personal de secretaría.

Las relaciones de trabajo involucran el trato con las demás personas que laboran en la Institución, por lo que es necesario poner en práctica valores que determinan nuevas formas de comportamiento; aparte de las técnicas y conocimientos el personal de secretaría debe dar importancia a la discreción, puesto que por sus manos pasan diariamente asuntos confidenciales que deben ser manejados con reserva.

1.3. Formulación del Problema

¿Es necesario mejorar la atención al interior de las instituciones a clientes internos y externos por parte del personal de Secretaría de los Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel?

1.4. Delimitación del Problema

1.4.1. Delimitación de las Unidades de Observación.

Se investigó a las autoridades, profesores, personal administrativo y estudiantes de los Colegios: Mario Oña Perdomo, José Julián Andrade, Técnico Agropecuario Jorge Martínez Acosta y Compensatorio General Eloy Alfaro.

1.4.2. Delimitación Espacial

El problema a investigar se realizó en la ciudad de San Gabriel, Cantón Montúfar, Provincia del Carchi

1.4.3. Delimitación Temporal

El trabajo se lo realizó en el transcurso del año 2008-2009

1.5. Objetivos:

1.5.1. Objetivo General

Determinar que estrategias y técnicas utilizan para la atención el personal de secretaría para atender al usuario, con un servicio de calidad y establecer los lineamientos estratégicos que orienten su participación en la resolución de las diferentes problemáticas de las instituciones.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Concienciar al personal que labora en el Departamento de Secretaría, sobre la importancia de su colaboración con el Jefe de Oficina.

- Lograr que las autoridades apoyen para la actualización de conocimientos del personal de secretaría, con lo que se obtendrá un mejoramiento en el desempeño laboral.

- Motivar a las Secretarías a través de talleres para que accedan a la profesionalización.

- Diseñar, validar y aplicar un programa que englobe estrategias y técnicas, para mejorar el desempeño profesional del personal de secretaría.

1.6. Justificación e Importancia

El presente trabajo de investigación se lo realizó porque se detectó que el personal de Secretaría de los colegios fiscales de la ciudad de San Gabriel, no dan buena atención en las instituciones, por falta de aplicación de relaciones humanas, ética profesional y resistencia a capacitarse en cuanto a comportamiento e innovaciones tecnológicas.

Las secretarias serían un nexo de unión con el personal que trabaja en las instituciones, si se profesionalizaran o estuvieran regularmente asistiendo a cursos de actualización de conocimientos, en las diferentes áreas de estudio inherentes al trabajo que realizan.

Todo lo mencionado conlleva a la inconformidad por parte de quienes se acercan a solicitar documentos, pues hay solicitudes de los usuarios que las podrían atender en menos de 24 horas si se hubieran capacitado, y si realizaran su trabajo con entusiasmo y buena voluntad.

Los resultados de esta investigación beneficiará tanto al personal de secretaría, como al público que requiere de sus servicios. Este trabajo es posible realizar porque afortunadamente se facilita la movilización. Sin embargo de lo expuesto se pudo encontrar alguna resistencia en cuanto a una verdadera colaboración por parte del personal docente, quienes en algunos casos actuaron en base a posible afinidad.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

“La oficina de Secretaría es el lugar donde se centralizan las informaciones y donde confluyen las ideas y actividades que desarrolla la institución” [“http://www.creciceducacion.cl/ejecutiva.html”](http://www.creciceducacion.cl/ejecutiva.html).

El número de personas que laboran en esta oficina varía de acuerdo con el número de estudiantes, especialidades, personal directivo, docente, administrativo y de servicio. Su organización obedecerá a las necesidades de cada institución; así, un colegio grande necesita mayor espacio físico, mejor tecnología y elemento humano capacitado de acuerdo a la función que va a cumplir.

Cada institución de acuerdo a sus necesidades implementará esta oficina con el número de personas y equipos tecnológicos que ayuden a mejorar el servicio, con agilidad y calidez.

En los Colegios Fiscales, se manifiesta un crecimiento en cuanto al número de estudiantes, mientras que los recursos humanos y materiales se mantienen estáticos, por ello es necesario implementar estrategias y técnicas que permitan optimizar los recursos, para dar una buena atención a los clientes internos y externos.

2.1.1. Fundamentación Educativa

De acuerdo a lo que determinan las Leyes y Reglamentos de Educación y SENRES, la secretaria de Educación Media debe tener conocimientos de: Computación, Ortografía, Redacción de Documentos, Archivo, Relaciones Humanas y Públicas, Manejo de Equipos de Oficina, puesto que la secretaria cumple un papel importante en la Institución, ya que es la persona responsable de la custodia y manejo de documentos que relatan la historia del plantel y su trayectoria; a si mismo guarda documentos que legalizan la presencia y record de los estudiantes, es la puerta de ingreso y la primera impresión que ofrece al cliente interno y externo.

Las condiciones sociales y de servicio actualmente son diferentes a épocas anteriores, por consiguiente requieren de una constante capacitación en atención al público, paquetes informáticos que reducen el tiempo de trabajo y ofrecen mayor exactitud en reportes de calificaciones y demás documentos estudiantiles.

2.1.2. Fundamentación Psicológica.

Hernández R. y otros, Metodología de la Investigación 1994, Pág: (156) dice: **“Se analizará las motivaciones del personal secretarial que impulsa a determinada conducta dentro de su trabajo. Conducta que esté acorde con el carácter y personalidad, de allí que la Psicología ayudará a esclarecer las condiciones internas y subjetivas por la cuales la secretaria pone en práctica la moral”**

2.1.3. Fundamentación Social

El personal de secretaría de los colegios fiscales debe mantener una actitud positiva dispuesta a entender las necesidades y exigencias de las personas sin distinciones, para poder ofrecer soluciones y no crear conflictos. Ser amable, saber comportarse de forma correcta con los demás. Una sonrisa, un saludo, un gesto agradable no son cosas imposibles de pedir, por el contrario son normas y patrones de comportamiento que se deben adaptar, para que sirvan de guía o cultura para quienes integran la institución. (Aporte de las investigadoras)

2.1.4. Fundamentación Tecnológica

Hernández R. y otros, Metodología de la Investigación 1994, Pág. (156), dice: **“La importancia en este caso no es la calidad de la interacción, sino el número de interacciones producidas, ni la velocidad, ni el rendimiento sin calidad son efectivos. La utilización de la tecnología no es para sustituir a los empleados pero si para mejorar el servicio, siempre que su utilización este de acuerdo con el objetivo de acercarse más al cliente”**.

Los avances tecnológicos buscan facilitar y hacer agradables las actividades secretariales, así pues tenemos: computadora, escáner, fax, foto copiadora, impresora, internet, memoria en los teléfonos, teléfonos celulares, etc.

Algunos Colegios de la ciudad de San Gabriel disponen de estos equipos con programas y sistemas que ayudan a optimizar el tiempo y la presentación de los documentos; a pesar de que no todos cuentan con los sistemas informáticos que permiten elaborar bases de datos con información del personal docente y estudiantes matriculados en cada año

lectivo, realizan el diseño y cálculo en documentos estudiantiles como: matrícula, reporte mensual, reporte trimestral de notas, pase de año, certificado de asistencia a clases, cuadros de notas y cuadros estadísticos de inicio y finalización del año lectivo para enviar al Ministerio de Educación. Los programas como Word o Excel, también permiten elaborar estos documentos en forma manual o en formularios preimpresos. Para concluir diremos que la computadora simplifica el tiempo empleado en la preparación de documentos. (Aporte de las investigadoras)

2.2. Posicionamiento Teórico Personal

Coincidimos con todas las Fundamentaciones: la Educativa, porque la secretaria debe estar preparada académicamente para realizar de manera eficiente su trabajo. La Fundamentación Social ya que al hablar de calidad estamos hablando de un compromiso con el público. La Fundamentación Psicológica señala que es importante saber controlar las emociones para dar una buena imagen institucional; y la Fundamentación Tecnológica, porque el mundo actual exige la obtención de óptimos resultados mediante el aprovechamiento eficiente y efectivo de los recursos que nos ofrece la tecnología, para brindar un servicio ágil a la sociedad en general.

Toda institución o empresa debe basar su estrategia en la adquisición, creación, desarrollo, mantenimiento y crecimiento de ventajas competitivas dentro de un campo de acción.

Se considera componente importante dentro del perfil del elemento humano, una secretaria con capacidad de liderazgo, que haga uso de la creatividad e ingenio, ya que las funciones requieren de una actitud profesional y ejecutiva. Gracias a las relaciones humanas que ponga en

práctica podrá superar los conflictos con inteligencia y prudencia; respetará los criterios e ideas ajenas y tratará adecuadamente a cada persona tomando en cuenta las diferencias individuales.

2.2.1. Conceptualizaciones

2.2.1.1. Estrategia

Según Muriel, María Luisa (1997), en la obra Enfoque Social de las Relaciones Públicas Pág. 174, dice: **“Las estrategias o procedimientos son alternativas de operación seleccionadas durante la planificación para alcanzar las metas y objetivos de la institución Constituyen los caminos a seguir para lograr los propósitos del sistema”**.

(Chiavenato, Adalberto (2000), Introducción a la Teoría General de la Administración Pág.176, dice: **Estrategia es “La movilización de todos los recursos de la empresa en el ámbito global tratando de alcanzar objetivos”**

(Mintzberg, H, El proceso Estratégico, Pág. 125, dice: **“La estrategia consiste, no en elegir una posición, sino en arraigar compromisos en las formas de actuar o responder; es un concepto abstracto que representa para la organización lo que la personalidad para el individuo”**

Entonces podemos concluir que las estrategias son planes que se aplican en diversas situaciones, a través de procedimientos, luego de un análisis de las condiciones, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos.

2.2.1.2. Clases de Estrategias

Mintzberg, Henry, El proceso Estratégico, Pág:130, dice: **“En el campo epistemológico son conocidas dos corrientes rivales que trata de explicar el proceso de generación de conocimiento científico: el método deductivo y el método inductivo. Las estrategias pueden formarse como respuesta a una situación cambiante (emergente) o puede ser generalizadas en forma deliberada”**

En efecto, si bien es lógico imaginar que primero se piensa y después se actúa, no menos importante e igualmente lógico es plantear que al momento de ejecutarse las ideas se produzcan un proceso de aprendizaje a través del cual la acción impulse al pensamiento y de esta forma surja una nueva estrategia.

2.2.1.3. Estrategias Deliberadoras

Las estrategias deliberadoras son las que bajo el método deductivo se considera que toda acción está precedida por un conjunto de ideas, es decir, éstas son previstas o planificadas.

2.2.1.4. Estrategias Emergentes

Las estrategias en cambio atienden al método inductivo, primero realiza la acción y posteriormente formula su idea. Estas se aplican de inmediato cuando ocurre la necesidad o se presenta el problema y requiere la urgente toma de decisiones.

2.2.2. Técnicas

Diccionario Aula,(2002), Pág.390, dice: **Conjunto de procedimientos de que se sirve una ciencia o un arte. Habilidad para usar de esos procedimientos.**

(Nisbet y Shucksmith, (1986), Schmeck, (1998); Nisbet, (1991) dicen: **“Podrán ser utilizadas en forma más o menos mecánica sin que sea necesario para su aplicación que exista un propósito consciente de aprendizaje por parte de quien los utiliza. Las estrategias en cambio son siempre conscientes e intencionales, dirigidos a un objetivo relacionados con el aprendizaje. Es decir la estrategia se considera como una guía de las acciones que hay que seguir, y que obviamente, es anterior a la elección de cualquier otro procedimiento para actuar”.**

Tomar decisiones y resolver problemas son técnicas que podrán aprenderse y es conveniente hacerlo cuando se aspira a ser un profesional eficiente que contribuye en la buena marcha de las actividades institucionales.

Para tomar decisiones acertadas es conveniente conocer los pasos a seguirse de esta importante técnica:

1. Estar consiente de todas las alternativas de acción.
2. Conocer muy bien las posibilidades o alternativas de solución que pueden manejarse.

En el trabajo de las secretarias, se aplicarán varias técnicas que ayudarán a realizar las actividades; entre ellas tenemos:

Técnica de Expresión Oral.- Saber comunicarse, tanto en forma personal, como a través del teléfono.

Técnica de Expresión Escrita.- Redacción de documentos, Actas Informes, Oficios, certificados, etc.

Técnica de Recursos Humanos.- Atención al público; la secretaria deberá demostrar educación, tacto y paciencia.

Técnica de Generar Buena Actitud.- Actitud positiva, para causar buena impresión en el cliente interno y externo.

Técnica Informática.- Manejo del Computador, programas informáticos, internet, etc.

2.2.3. Desempeño

De conformidad con la resolución SENRES-2008-000038 en su Art 3, del subsistema de Evaluación del Desempeño textualmente dice: **“La evaluación del desempeño consiste en un procedimiento de rendición de cuentas programadas y continuas, basadas en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, por las unidades organizacionales o procesos internos y por sus funcionarios y servidores considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan. Regula desde la perspectiva de los recursos humanos, calificación que será complementaria a los resultados alcanzados desde la dimensión de la institución de las unidades o procesos internos y/o grado de satisfacción de los ciudadanos y/o de los usuarios de bienes o servicios públicos. El fin de la evaluación del desempeño será que la institución, las unidades o procesos internos y sus funcionarios y**

servidores, tengan una visión consensuada y de conjunto que generen condiciones para aplicar eficientemente la estrategia institucional, tendiente a optimizar los servicios públicos que brindan los funcionarios y servidores; y volverlos más productivos, incrementando al mismo tiempo la satisfacción de los ciudadanos”.
(www.senres.gov.ec.)

Es importante señalar que la continua capacitación que realice el personal de secretaría contribuirá a mejorar su desempeño profesional, que será beneficioso a nivel personal y de las instituciones donde laboran.

2.2.4. La Secretaria

El puesto de secretaria va de la mano con el origen de la máquina de escribir, y es uno de los que más ha evolucionado dentro de la empresa moderna, porque ha pasado de ser fundamentalmente una mecanógrafa, telefonista y recepcionista, ha ejercer una posición clave en el organigrama de cualquier institución pública o privada y esto se debe a su preparación profesional y continua capacitación. El ingenioso invento se ajusta al año 1714, cuando un inglés de nombre HENRY MILL patentó una rudimentaria “máquina artificial” capaz de realizar cualquier escrito en papel. Pero la historia indica a CRISTOPHER LATHAM SHOLES como inventor de la máquina de escribir, patentó en Estados Unidos en 1868.

Después de muchos modelos y mejoras en su invento, SHOLES, el 1 de marzo de 1873 decide firmar un contrato con un armero al borde de la bancarrota para que reprodujera el modelo, el visionario se llamaba REMINGTON quien fue el primero en intentar la utilidad comercial de la máquina creada por SHOLES y la que bautizó “REMINGTON”. Fue por este tiempo que LILIAM SHOLES y una de las hijas de Remington, se

dedicaron a promocionar el nuevo invento, convirtiéndose en PIONERAS de las secretarias actuales.

En la década de los 60, la empresa REMINGTON tuvo la iniciativa de instaurar un día especial para las secretarias. La fecha fijada fue el 23 de junio, como un recuerdo al día en que LILIAM SHOLES dio uso a la primera máquina de escribir. Sin embargo en la década de los 60 fueron tiempos de ensueños, los 70 fueron años de la lucha, las mujeres latinoamericanas comenzaron a reclamar posiciones de trabajo, salario más justo e igualdad de oportunidades.

En ese ambiente, a inicios de los 70 se realizó en Argentina – Buenos Aires el primer Congreso interamericano de Secretarias, donde se acuerda entre otras cosas fijar, el 26 de abril, DIA DE LA SECRETARIA en los 26 países que asistieron a la asamblea, en memoria del primer encuentro de países americanos y se crea la FEDERACION INTER AMERICANA DE ASOCIACIONES DE SECRETARIAS “FIAS”. (www.secretariaplus.com)

Hoy en día la secretaria se desenvuelve en un mundo de competitividad e innovación por ello requiere de una formación especial, su función no solo se centra en la atención a clientes o en la redacción de una carta, su función va más allá, es aquella persona dinámica, inteligente, preparada, quien hace de su trabajo y de su vida una práctica habitual de valores, mantiene excelentes relaciones humanas con sus compañeros y con los clientes, pero además es una líder carismática, transformacional y participativa que motiva a sus compañeros, que practica la lealtad y siempre esta dispuesta a colaborar.

En efecto la secretaria del nuevo milenio hace de su trabajo su misión y lo realiza con amor, con alegría y responsabilidad, ella conoce

que para ser competitiva se requiere preparación e información. El desafío se deriva de la globalización, de la economía, lo que ocasiona presiones y oportunidades.

La secretaria es uno de los elementos que debe ir de la mano con el resto del factor humano, contribuyen desde el ámbito de su responsabilidad a la formación global de la imagen de la empresa. La imagen es en definitiva la suma de una serie de factores y circunstancias que vamos a detallar a continuación:

En consecuencia, podemos establecer al respecto una división de los distintos tipos de imagen:

Imagen objetiva.- Sería la que se refiere a los aspectos descriptivos y cuantitativos, vinculándose a nuestros sentidos de percepción.

Imagen subjetiva.- Está íntimamente ligada a la parte emocional de nuestra personalidad y, en principio, no implica una valoración positiva o negativa.

Imagen pública.- Describe el conjunto de rasgos que caracterizan ante la sociedad a una persona o entidad. En este sentido, es la imagen que se proyecta hacia el exterior.

Imagen prospectiva.- Se define por el conjunto de análisis y estudios que se realizan con el fin de predecir o explorar la imagen del futuro.

2.2.4.1. Impacto de la Imagen Personal y Profesional

Es un hecho comprobado que la imagen personal y profesional que proyectamos causa un efecto, positivo o negativo en nuestro interlocutor.

La imagen personal y profesional que proyecta la secretaria presenta un doble aspecto: por un lado, de la imagen con miras al interior de la empresa donde trabaja dependerá en gran medida del éxito de su carrera profesional a corto y mediano plazo, repercutiendo la imagen en las relaciones puramente personales en el seno de la empresa, al ser este un espacio de convivencia diaria entre grupos que suelen ser heterogéneos en su composición.

La imagen personal que se proyecta en el desempeño profesional presenta un triple aspecto:

Escrito.- Lo que se debe tener en cuenta en cualquier caso es la búsqueda de la sencillez y la claridad en la expresión escrita, evitando que la utilización de términos chocantes, ambiguos o no procedentes, pueda causar distorsiones en la imagen que se transmite.

Oral.- Por lo que respecta a la imagen que proyecta la secretaria por medio de la expresión oral, digamos que tiene mayor importancia que el punto anteriormente comentado. La expresión debe ser firme a la vez que pausada y tranquila.

La imagen de la secretaria se esfuerza aún más si la forma de comunicarse es la adecuada. De modo que hay que saber hablar y hay que saber dejar hablar a su interlocutor y no tratar de imponer su criterio subiendo en exceso el tono de su voz.

Corporal.- Un último aspecto a tener en cuenta es el referente a la imagen corporal que proyecta la secretaria. La expresión facial es una cuestión a la que se debe prestar atención, nuestra expresión debe ser amistosa y transmitir cordialidad. Además, la imagen corporal que

proyecta la secretaria es la que corresponde al atuendo personal, que no se debe descuidar.

La imagen profesional que proyecta la secretaria en el desempeño de su trabajo debe venir caracterizado por la eficacia, la competencia, la seriedad, el rigor y la amabilidad, por razón del puesto que ocupa, se relaciona con multitud de personas y, cuanto mayor es la institución en la que trabaja, más seguro es que el número de contactos con otras personas crecerá proporcionalmente.

2.2.4.2. Perfil de la Secretaria.

Aparte de los aspectos técnicos que debe conocer la secretaria, existen características personales y profesionales que hacen que ella triunfe y cumpla su misión dentro de la institución:

Inteligencia- La secretaria requiere un alto índice de inteligencia para facilitar la comunicación con sus jefes, compañeros de oficina y clientes, para planificar, coordinar y ejecutar las actividades. Su intelecto le permite comprender las inquietudes y disposiciones de su jefe, interpretar los requerimientos y necesidades del público, sentir un interés genuino por su trabajo y desempeñarse con desenvoltura frente a hechos imprevistos que tendrá que solucionar con serenidad y aplomo.

Razonamiento.- En el área de secretariado, el razonamiento es una aptitud importante, porque contribuye a desarrollar los trabajos con sentido común, a estructurar adecuadamente los documentos que tiene que preparar y a entender las diferentes situaciones que diariamente se presentan en la oficina.

Creatividad - A través de ella, la secretaria puede introducir en su área de trabajo nuevos mecanismos para lograr éxito en sus tareas; es concomitante con los conocimientos y la experiencia que posee

Iniciativa.- Una secretaria eficiente no espera disposiciones sobre el trabajo que ya conoce; sino que toma la decisión de hacerlo y no permite que una actividad se postergue.

Ejecutividad y eficiencia.- La secretaria es ejecutiva cuando hace bien las cosas que le encomiendan; cuando se esfuerza por cumplir a cabalidad, con prontitud y cuidado sus tareas, para llegar a la meta que es la eficiencia. Para lograr eficiencia es necesario comprender en qué consiste el trabajo a realizar.

Estabilidad emocional.- El equilibrio emocional es importante para que la secretaria pueda hacer frente a distintas situaciones de trabajo. Debe aprender a controlar sus emociones y evitar que le afecten los estados de ánimo de las demás personas; debe permanecer calmada y mantener un humor uniforme.

Adaptabilidad.- La secretaria requiere facilidad de adaptación a los cambios de trabajo, de jefes y compañeros, lo que significa acomodarse, sin esfuerzo, a nuevos ambientes, funciones y reglamentos. Tiene que aprender a adaptarse a disposiciones repentinas y al incremento del trabajo que se pueda presentar.

Espíritu de colaboración.- Significa apoyar a los demás en la ejecución del trabajo hacia un bien común, que es el cumplimiento de las metas propuestas por el jefe.

Planificación del trabajo.- Significa realizar los trabajos de la oficina en forma ordenada, secuencial y eficiente, buscando formas menos complicadas de ejecución.

Capacidad de atención.- La función de la secretaria incluye el cumplimiento de pequeños detalles que exigen una excelente capacidad de atención, esto es, considerar las disposiciones del jefe, comprobar que los documentos estén bien escritos, verificar que los datos que se incluyen en un informe sean correctos, asegurarse de incluir los anexos en los sobres, dar los mensajes correctos y a tiempo, etc.

Buena memoria.- Esta facultad permite disponer, en un momento dado, de lo que se ha aprendido con los estudios y la experiencia laboral. Esta habilidad permite recordar las instrucciones del jefe, mensajes, asuntos pendientes, etc. Sin embargo, es aconsejable que la secretaria no se fíe únicamente de su memoria, es preciso que tome nota de todas las disposiciones que le dé su superior y que se asegure de que las instrucciones sean correctas.

Trato agradable.- La atracción principal de la secretaria es su, trato delicado, su sinceridad y su educación. Esta finura supone la adopción de expresiones comedidas y bien intencionadas y la práctica de actitudes positivas, ajenas a sentimientos de superioridad o inferioridad.

Atractivo personal.- El atractivo es innato en cada persona, sin embargo la secretaria puede obtener esta característica mediante la formación del carácter, la adopción de maneras distinguidas, la educación de los gestos y ademanes, una presentación sencilla por medio de un peinado natural, un arreglo de cara moderado y una vestimenta sobria.

Buena imagen.- No es solamente la apariencia física; es, además, la calidad moral o reglas de conducta que imprime en los actos de su vida; significa ser honesta y vertical en sus acciones ante cualquier circunstancia.

2.2.4.3. Cualidades Éticas y Humanas de la Secretaria

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

El dominio de una rama de la ciencia da al hombre valiosos instrumentos de servicio social y oportunidad para ocupar una posición social sobresaliente.

Por lo dicho, a más de las destrezas técnicas, las principales cualidades que deben adornar a la secretaria son:

Discreción.- Por las manos de la secretaria pasan diariamente todos los documentos de la oficina. Ella conoce asuntos confidenciales que se gestionan en su área y sobre los cuales debe guardar reserva dentro de los límites de la ética y la moral,

Lealtad.- Es una cualidad que la secretaria debe evidenciar tanto en los actos de su vida personal como profesional. En la oficina, ser leal significa actuar con franqueza, rectitud y sinceridad hacia el jefe, y los compañeros de la institución. Las acciones inspiradas por la lealtad despiertan en los demás, confianza y amistad.

Honestidad.- A través de esta cualidad se demuestra decencia y moderación en la manera de actuar. La secretaria debe obrar con moralidad e integridad conforme a las funciones que se le han

encomendado. La honestidad inspira confianza dentro y fuera de la empresa y es resultado de una combinación entre la educación recibida, el medio que le rodea, los intereses que persigue y el dominio de sí misma.

Amabilidad.- Esta cualidad no refleja solamente la forma de ser de la secretaria. Ayuda a sustentar la imagen que la institución presenta ante sus clientes, ante el público y obviamente ante su propio personal..

Comedimiento.- Significa tener prudencia, respeto y consideración hacia los demás, para ello, es necesario evitar actitudes y conversaciones que tengan relación con la vida privada del jefe y compañeros de oficina.

Tacto.- Esta habilidad es indispensable en su relación con el jefe, los compañeros y el público en general, ya que contribuye a que la comunicación fluya con tino y prudencia, actitudes que favorecen las gestiones de la empresa, contribuyen al mejoramiento de las relaciones de trabajo y ayudan a enfrentar situaciones inesperadas.

Paciencia.- Es un atributo que ayuda a mantener la tranquilidad. Perder la calma no lleva a ningún lado, es una actitud negativa que sólo sirve para desahogar la furia del momento. La secretaria debe controlar su humor y dominar sus nervios.

Orden.- Para que la secretaria pueda trabajar en forma eficaz tiene que ser organizada, tanto en la forma de realizar las actividades como en las ideas que tiene para desarrollarlas.

2.2.4.4. Actitud Positiva

Seguramente has oído el dicho que dice: "El éxito atrae éxito, y el fracaso atrae fracaso". Si dedicas tu mente a trabajar con una actitud mental positiva y pensar que el éxito es tu derecho, te estarás dirigiendo inequívocamente hacia cualquiera que sea tu definición de éxito. Si adoptas una actitud mental negativa y llenas tu mente con pensamientos de miedo y frustración, tu mente sólo atraerá esas mismas cosas.

Fomentar el hábito de pensar y hablar siempre en positivo, evita las críticas, el prejuzgar a las personas, abstente de los chismes, este tipo de práctica, solo daña la actitud de una sola persona, la tuya por eso es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

Tolerancia al Estrés - Mantenimiento firme del carácter bajo presión y/o oposición. Se traduce en respuestas controladas en situaciones de estrés.

Flexibilidad - Capacidad para modificar el comportamiento propio con el objetivo de alcanzar una meta.

Tenacidad - Capacidad para perseverar en un asunto o problema hasta que éste quede resuelto o hasta comprobar que el objetivo no es alcanzable en un periodo razonable.

Integridad.- Es mantenerse dentro de las normas sociales, organizacionales y éticas dentro las actividades relacionadas con el trabajo.

Planificación y Organización - Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.

Habilidad de Control - Reconocimiento de la necesidad de control y del mantenimiento de éste sobre métodos, personas y asuntos; implica la toma de decisiones que aseguren este control.

Desarrollo de Subordinados - Perfeccionamiento de las habilidades y aptitudes de subordinados mediante la realización de actividades relacionadas con trabajos actuales y futuros.

Sensibilidad Organizacional - Capacidad para percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.

Análisis de Problemas - Eficacia a la hora de identificar un problema, buscar datos pertinentes al respecto, reconocer la información relevante y encontrar las posibles causas del mismo.

Capacidad de Decisión - Agudeza para tomar decisiones, afirmar opiniones, tomar parte en algo o comprometerse en un asunto o tarea personalmente.

Creatividad - Capacidad para proponer soluciones imaginativas en situaciones de negocios. Innovación. Capacidad para identificar alternativas radicales en contraposición con los métodos y enfoques tradicionales.

Análisis Numérico - Capacidad para analizar, organizar y presentar datos numéricos, por ejemplo, datos financieros y estadísticos.

Espíritu Comercial - Entender aquellos puntos claves del negocio que afectan a la rentabilidad y al crecimiento de una empresa y actuar de manera pertinente para maximizar el éxito.

Asunción de Riesgos - Emprendimiento de acciones que envuelvan un riesgo deliberado con el objeto de lograr un beneficio o una ventaja importante.

Escuchar - Capacidad para entresacar la información importante de una comunicación oral.

Comunicación Oral Persuasiva - Expresar ideas o hechos claramente y de una manera persuasiva.

Sociabilidad - Capacidad para relacionarse fácilmente con otras personas. Locuaz, abierto y participativo.

Trabajo en Equipo - Disposición para participar como miembro totalmente integrado en un equipo del cual no se tiene por qué ser necesariamente el jefe; colaborador eficaz incluso cuando el equipo se encuentra trabajando en algo que no está directamente relacionado con intereses personales.

Iniciativa - Influencia activa en los acontecimientos en lugar de aceptación pasiva de los mismos, visión de oportunidades en ellos. Da lugar a la acción.

Resistencia - Capacidad para mantenerse eficaz en situaciones de decepción y/o rechazo.

Energía - Capacidad para crear y mantener un nivel de actividad indicado. Muestra el control, la resistencia y la capacidad de trabajar duro.

Auto-motivación - Se traduce en la importancia de trabajar para conseguir una satisfacción personal. Necesidad alta de alcanzar un objetivo con éxito.

Atención al Cliente - Exceder las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la identificación de cualquier problema y proporcionando las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades.

2.2.4.5. Una Secretaria de Éxito

Básicamente la secretaria debe realizar sus estudios a nivel universitario y obtener una especialización que le permita el conocimiento correcto de determinadas técnicas, sin las cuales no podría realizar con eficacia sus labores. Si bien, el título de estudios es importante para que la secretaria sea una empleada competente, precisa de una formación específica y continua, para desarrollarse profesionalmente es necesario que tenga conocimientos de :

Mecanografía.- Materia básica para la secretaria porque la mayor parte de su trabajo consiste en la escritura de documentos que se generan en la oficina, debiéndolo hacer con rapidez, sin errores ni faltas ortográficas, con buena apariencia y absoluta limpieza.

Computación.- A pesar de que la secretaria eficiente debe manejar con destreza la máquina de escribir, el avance tecnológico exige que ella posea conocimientos de computación. La computadora se ha convertido en uno de los elementos básicos para hacer el trabajo más fácil y productivo. Gracias a ella, la secretaria puede tener acceso inmediato y mantener ordenada toda la información que necesita en la oficina.

Taquigrafía.- Entre los conocimientos básicos de la secretaria sigue siendo importante el dominio de la taquigrafía, técnica que permite tomar un dictado mediante signos establecidos y con la misma velocidad con la que una persona habla.

Gramática.- Los conocimientos gramaticales son indispensables para que la secretaria aprenda a redactar, pues se espera que ella prepare la correspondencia y exprese las ideas con la claridad y precisión que se requiere para una comunicación eficaz.

Ortografía.- Esta parte de la gramática enseña a escribir correctamente una lengua. El conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que ninguna secretaria debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de la capacidad de la secretaria y si bien es cierto ella es responsable de mecanografiar la correspondencia, no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego.

Caligrafía.- La buena caligrafía es un requisito necesario para la secretaria, ya que el trabajo de la oficina siempre requerirá realizar anotaciones, registros, etc. No es suficiente que la secretaria entienda su propia letra, es imprescindible que Los demás puedan leerla con facilidad, sin necesidad de adivinarla.

Manejo de equipos de oficina.- Para que la secretaria pueda desempeñarse con eficiencia, siempre requerirá del conocimiento general sobre los equipos de la oficina, que le ahorrarán un tiempo precioso en el desempeño de sus funciones.

Archivo.- Es de suma importancia para la secretaria conocer sobre la organización de archivos, pues le ayudará a aplicar con eficiencia el método que requiere la empresa para ordenar sus documentos.

Relaciones públicas.- Como la secretaria sirve de nexo entre la empresa y los clientes, ella se convierte en un factor decisivo dentro de la gestión institucional.

Idiomas.- El incremento de las relaciones comerciales implica la necesidad de incluir en el ámbito de estudios de la secretaria, el aprendizaje de idiomas, tanto a nivel de conversación como de aplicación en la correspondencia.

2.2.4.6. Fundamento Legal de funciones en Instituciones Educativas

Art. 128. del Reglamento General de la Ley de Educación, señala:
La secretaría estará desempeñada por un profesional del ramo y tendrá los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Llevar los libros registros y formularios oficiales y responsabilizarse de su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva en caso de infracción, el secretario será sancionado de acuerdo a la ley;
- b) Organizar, centralizar y mantener actualizada la estadística y el archivo del establecimiento;
- c) Tramitar la correspondencia oficial y llevar un registro de ingresos y egresos de la misma;
- d) Conferir, previo decreto del rector, copias y certificaciones;
- e) Suscribir, en base a las disposiciones reglamentarias y conjuntamente con el rector, los documentos de carácter estudiantil;
- f) Realizar las convocatorias escritas, de acuerdo con las indicaciones del rector;

g) Recopilar y conservar debidamente organizados, los instrumentos legales que regulan la educación, tales como: leyes, reglamentos, resoluciones, acuerdos, circulares, planes y programas de estudio;

h) Desempeñar sus funciones con oportunidad, cortesía, responsabilidad y ética profesional;

i) Laborar 8 horas diarias; y,

j) Cumplir las demás obligaciones determinadas en la Ley, reglamentos y por las autoridades del establecimiento.

2.2.4.7. Características de la Función

Como su profesión es multidisciplinar sus funciones y competencias se han visto ampliarse con la finalidad de hacer fácil el trabajo de la dirección de la cual es una estrecha colaboradora. De hecho podemos considerar una autentica ayudante ejecutiva o técnica especialista. Así la secretaria se encarga entre otras muchas tareas de filtrar llamadas y visitas; planificar las actividades de representación y relaciones públicas y procesar información con frecuencia confidencial para el resto de profesionales.

En términos más concretos la secretaria de un Colegio es la persona encargada de la administración de un organismo u oficina y cuyas funciones, son las de mantener las relaciones de la entidad y tramitar los asuntos de la misma, además de las otras actividades internas como: trámites administrativos de profesores, estudiantes, y padres de familia que solicitan documentos; recepción y archivo de la correspondencia enviada y recibida; y demás disposiciones emanadas por las autoridades del plantel. (Aporte de las investigadoras)

2.2.5. Relaciones Humanas

Toda actividad comercial supone establecer relaciones interpersonales y éstas constituyen un factor indispensable en el diario convivir laboral.

Las relaciones humanas se definen como: " Disciplina que estudia y orienta al ser humano en su relación con el grupo al cual está integrado. El hombre es un ser social por eso necesita comunicarse con las personas, para satisfacer en ellos sus necesidades internas de aprobación, aceptación, afecto, seguridad y autorrealización"

Para la secretaria, el éxito de sus relaciones con el jefe y compañeros depende, en gran parte, de sus actitudes y aptitudes, que se encuentran estrechamente ligadas.

Es imprescindible que la secretaria aprenda a mantener relaciones armoniosas y desarrolle habilidad para tratar correctamente a su jefe y otras personas vinculadas con el quehacer de la oficina. Las relaciones humanas son variables porque todas las personas son diferentes, provienen de distintos ambientes familiares, de diversas culturas y de variadas situaciones económicas; por lo que siempre habrá personas con diferentes puntos de vista y una variedad de comportamientos.

La secretaria, al llegar a un nuevo empleo, debe causar buena impresión a todas las personas con quienes trabajará, especialmente a su superior

2.2.5.1. Las Relaciones con el Jefe

La afinidad entre la secretaria y el jefe constituye un estado de estrecha alianza y perfecta asociación que equilibran las relaciones humanas existentes en una empresa.

De igual manera, el jefe necesitará que su secretaria se ajuste a determinados requerimientos: razonamiento al efectuar los trabajos encomendados, desenvolvimiento en forma ejecutiva y competente, responsabilidad, confiabilidad, puntualidad, disposición para trabajar bajo presión, etc.

Todos estos grandes detalles son importantes para el desarrollo de una relación armoniosa entre el jefe y la secretaria. Para que la secretaria logre una relación equilibrada con su superior, es indispensable que ella piense en función de lo que su jefe necesita; factores que harán posible que su comunicación sea eficaz, además la secretaria debe considerar lo siguiente:

Armonía.- El éxito de la relación entre la secretaria y su jefe se basa en la consideración mutua y en el respeto absoluto a la función que cada uno desempeña, así como a su profesionalidad. se debe establecer con el jefe un nexo de colaboración y apoyo, recordando que su primera misión es ayudar a su superior en el trabajo y colaborar con él.

Cumplimiento de sus responsabilidades.- Es conveniente que se adapte a los hábitos de trabajo de su jefe y sepa aceptarlos sin ocasionar problemas. Igualmente, debe acomodarse a su forma de ser y a su carácter; no debe intentar cambiarlos porque esa no es su función dentro de la oficina.

Consideración.- La relación de la secretaria con su jefe debe conformar un engranaje perfecto de comunicación y buena voluntad, tiene que demostrar discreción hacia su jefe, respetando su vida personal. Con frecuencia, se encontrará con jefes de carácter variable y difícil; lo más probable es que tengan desacuerdos, sin embargo aprender a conocer el genio del jefe será una forma de adaptarse a su manera de ser, para mantener la armonía suficiente.

Cumplimiento.- La secretaria debe estar consciente de que el jefe es la persona que dirige la oficina, y que las disposiciones y tareas que su superior le asigne deben cumplirse con oportunidad y eficiencia.

Responsabilidad.- Significa conocer específicamente lo que se espera de la secretaria hasta dónde deben llegar sus atribuciones. Implica comprometerse a cumplir espontáneamente los compromisos que asuma, sin necesidad de que el jefe esté o no presente en la oficina. Además, deberá ser capaz de rendir cuentas a su superior sobre las obligaciones que él le ha asignado.

Confiabilidad.- "La confianza es una esperanza firme que se tiene de una persona". Para que la secretaria tenga la confianza del jefe es necesaria la discreción, lealtad y sinceridad en la forma de actuar y de hablar, con el fin de no defraudarle. Ella, de acuerdo a sus actitudes, se hace merecedora a la misma. Pero, la secretaria no necesita solamente la confianza del jefe, también requiere la de sí misma y de su capacidad, para tener seguridad de conseguir las metas que se ha propuesto.

Puntualidad.- La puntualidad en el trabajo también está relacionada con el tiempo que la secretaria emplea en ejecutar determinada labor; debe establecer un plazo para entregar las tareas y trabajar con ahínco para cumplirlas.

2.2.5.2. Las Relaciones con los Compañeros

Así como la secretaria cuida la relación con su jefe, también debe preservar la amistad con sus compañeros de oficina, planteándose actitudes positivas en el trato interno; éstas deben ser amistosas y cordiales, con vínculos de generosidad y no de competitividad, factores que ayudan a realizar las tareas con bienestar y confianza.

Para lograr una buena relación es indispensable poner en práctica las siguientes características:

Amistad.- Es un afecto desinteresado que una persona siente hacia otra, es la base de sentimientos de afinidad, interés y buena voluntad. No todas las personas tienen habilidad para hacer amigos, esto depende de muchos factores, como el carácter y la personalidad de cada uno. De todos modos, la secretaria debe procurar una relación uniforme con los compañeros, evitando roces y antagonismos.

Compañerismo.- Las personas se juntan por necesidad de comunicación; esta necesidad se hace más evidente cuando se comparten largas horas en un mismo lugar. El compañerismo es el afecto y la comprensión entre las personas que se ven a diario y trabajan por lograr un mismo objetivo; demostrar interés por los problemas de los demás, sin llegar a invadir su vida personal; cultivar la paciencia, aceptándolos como son y respetar su dignidad personal, sin herir sus sentimientos.

Respeto.- Es una manifestación de consideración a una persona, es un signo de cortesía que demuestra consistencia en el trato. De ahí que sea importante el respeto al trabajo ajeno, a los sentimientos, a los puntos de vista de los demás, a la propiedad privada y especialmente a la dignidad

personal. Cumpliendo estos principios, se logrará entablar vínculos de compañerismo y amistad.

Generosidad.- Es una cualidad importante para llevarse bien con los compañeros; tiene que ser practicada diariamente por la secretaria para prestar ayuda y ofrecer amistad, para expresar alegría ante el progreso de los demás y para no demostrar envidia ante el bienestar ajeno.

Solidaridad.- Es un sentimiento que se deriva del afecto y la comprensión hacia los demás. Es una forma de adherirse a la causa de una persona que se encuentra enfrentando un problema, compartiendo con ella lo que le aflige. Cuando un compañero tiene un inconveniente personal por cualquier causa, es preciso estar con él en sus sentimientos y apoyarlo para que supere el problema.

Prudencia.- La secretaria debe escuchar con atención a todas las personas que tengan algo que decirle, demostrar un genuino interés por sus preocupaciones y tratar de solucionarlos.

Tolerancia En la relación humana es difícil adaptarse al carácter y manera de ser de todas las personas que le rodean, porque no se comparten criterios. Sin embargo, es una cualidad esencial en una secretaria por el trato frecuente con diversas personas.

Sinceridad.- La relación jefe-secretaria-compañeros tiene que basarse en la confiabilidad y en la franqueza, ya que estas actitudes sustentarán el trato armonioso en el interior de la oficina.

2.2.5.3. Factores que ayudan a mejorar las relaciones personales en la oficina.

La oficina es como el segundo hogar de las personas que en ella trabajan, vivir en armonía con los compañeros es importante para lograr el mejoramiento de las relaciones humanas en la oficina. La secretaria, que es el puente de unión entre las diferentes funciones de la institución, es la primera persona llamada a cumplir y fomentar el entendimiento con los que la rodean.

Comprender las preocupaciones del jefe

Mientras más elevado es el cargo de un ejecutivo de la empresa, mayores son las responsabilidades que tiene y mayores son las decisiones que debe tomar, por consiguiente, es preciso que la secretaria comprenda las tensiones que tiene el jefe y que pueden cambiar temporalmente su comportamiento normal.

Dar importancia a los compañeros

Las personas necesitan sentirse importantes. Por ello, una buena manera de ganar la simpatía de los compañeros es demostrar buena voluntad y evitar en todo momento herir ese sentido de importancia. Defecto muy común es criticar cuando alguien ha cometido un error; sin embargo, cuando esta misma persona ha hecho algo bueno, pocos alaban su actuación. Cuando la secretaria encuentre que un compañero ha incurrido en una equivocación, no debe criticarlo ni ponerlo en evidencia delante de otras personas.

Aceptar de buen agrado las críticas

En la oficina diariamente se presentan muchas situaciones que pueden hacer cambiar el ánimo de la secretaria. No se dejará influenciar por estos acontecimientos y auto controlará sus emociones. Si su jefe le llama la atención por algún error, tiene que aceptar su equivocación sin discutir ni perder la calma, más bien debe disculparse e intentar en la próxima vez actuar con acierto. La oficina no es lugar para sensibilidades.

Cooperar en el trabajo de la oficina

Para que la secretaria consiga una relación agradable en el trabajo, es preciso que colabore con sus compañeros en la consecución de un fin común en favor de la institución; todos deben sentir que conforman un equipo de trabajo y que cada uno cumple la tarea que le han encomendado; no obstante la secretaria podrá cooperar en los asuntos que estén a su alcance. La buena disposición para contribuir con sus compañeros repercutirá en lo que hagan los demás en la oficina, le ayudará a ganar amistades para lograr una relación cordial y amistosa.

Participar en los momentos libres

Cuando los empleados disponen de un momento para hacer una pausa en el trabajo, usualmente conversan e intercambian opiniones. Estos momentos constituyen una oportunidad para estrechar los lazos de amistad entre los compañeros y hablar sobre determinados asuntos que no se pueden tratar a la hora de trabajo.

No fomentar la línea secreta de noticias

En las relaciones de trabajo no es ajeno el defecto de fomentar las críticas, propiciadas por personas que buscan obtener en los demás un eco a sus chismes. Se inicia una cadena interminable de comentarios que pasan de boca en boca. La secretaria no debe dejarse llevar por los rumores, ni aumentarlos.

Evitar constituirse en elemento disociador

Con frecuencia la oficina se convierte en un lugar poco agradable para cumplir el trabajo, ya que existen personas que siembran la discordia, propagan noticias que no están dentro de la verdad o comentan "inocentemente" cualquier opinión vertida por una persona en relación con otra. La secretaria no debe tomar parte en esto, porque fomentaría la desunión.

Tener buen humor, pero no a costa de los compañeros

Son importantes las demostraciones de buen humor en la oficina, pues así las actividades se realizan a gusto y en medio de camaradería. Sin embargo, no es conveniente hacer bromas a costa de otras personas ni burlarse de los compañeros, porque los hiera y crea resentimiento.

No asumir responsabilidades que no le corresponden

Es importante que sea comedida y ayude a su jefe y compañeros en el trabajo; no obstante, no debe asumir responsabilidades de otros funcionarios de la oficina, esto crea conflictos y resta el sentido de importancia del empleado, al cual le han asignado deberes específicos.

Dejar los problemas personales en casa

Las situaciones personales adversas contribuirán de manera negativa en el estado de ánimo y afectarán al desarrollo de las actividades. Es necesario que no se deje ganar por la depresión, ni la utilice para evitar o justificar hacer algo. Debe aprender a sobrellevar los problemas, teniendo un sentido práctico de la vida y actuando con tranquilidad y seguridad.

Asumir la responsabilidad de sus actos

Si ha cometido algún error relacionado con sus actividades diarias o dentro de las relaciones de trabajo, es importante que reconozca con valentía la equivocación y solicite disculpas de una manera sencilla y sin humillarse. Es mejor que trate de aclarar cualquier malentendido de manera frontal y, de ser posible, en el mismo momento que se presenta.

2.2.6. Uso del Teléfono

El teléfono es un medio de comunicación rápido, práctico y valioso que requiere de una técnica definida para manejarlo adecuadamente. La tecnología moderna permite a los ejecutivos de negocios comunicarse inmediatamente con cualquier persona, en cualquier parte del mundo y a cualquier hora, lo que ha acrecentado la importancia y la necesidad de este servicio a todo nivel.

2.2.6.1. Necesidad e importancia de la comunicación telefónica.

Aunque la conversación personal en los negocios es provechosa, el uso del teléfono tiene sus ventajas: 1) Permite comunicarse en pocos minutos con el interlocutor, sin necesidad de concertar una cita. 2)

Contribuye a ahorrar tiempo, pues ayuda a eliminar conversaciones innecesarias. Podría decirse que sin este valioso medio de comunicación sería imposible que las empresas y los comercios prosperen, ya que a través de él se logran grandes negociaciones.

La conversación telefónica es una de las maneras más comunes de comunicarse con los demás y en la oficina la primera persona que establece el enlace con la organización es la secretaria; por consiguiente, está en la obligación de cumplir las normas de cortesía y conocer las técnicas correctas para el manejo adecuado de este importante medio de comunicación.

2.2.6.2. Los modales por teléfono

Si se dice que una persona no tiene buenos modales, implica que no conoce el fundamento primario de su profesión. La secretaria tiene que agradar a través de la comunicación telefónica no sólo porque es una de sus funciones, sino también porque es una de las más importantes, pues de su eficiente manejo depende no solamente la buena imagen de la empresa sino el éxito de las transacciones y acuerdos; por tanto, es necesario poner interés en esta actividad y actuar con amabilidad y discreción.

2.2.6.3. La etiqueta en el teléfono

La etiqueta para el uso del teléfono requiere de la aplicación de determinadas normas que influirán en las buenas relaciones internas y externas. A continuación se mencionan algunas reglas que ayudarán a la secretaria a establecer una relación adecuada en la comunicación telefónica:

- Sea directa al iniciar una conversación y no trate de que la persona a quien está llamando adivine o reconozca su voz.
- Evite usar el teléfono para hacer críticas o confidencias malintencionadas.
- Si desea sostener una conversación larga, la etiqueta exige que pregunte al interlocutor si en ese momento dispone del tiempo suficiente para tratar un asunto.
- Si el teléfono tiene una extensión, no levante el auricular de éste para escuchar las conversaciones ajenas.
- Quien tiene que concluir la conversación es la persona que llama, pero esto no quiere decir que deba prolongarla innecesariamente. Por eso, si usted recibió la llamada, pida disculpas por tener que cortar la comunicación.

2.2.6.4. Normas de cortesía en la comunicación telefónica

1. Escuche con atención a la persona que está hablando para que no tenga que repetir el mensaje.
2. No interrumpa a su interlocutor mientras no concluya una frase.
3. Sea cordial y educada en el trato.
4. Mantenga una conversación discreta, tomando en cuenta que es la empresa la que debe mantener el prestigio.
5. Si por alguna razón tiene que dejar la bocina, hágalo con delicadeza, y

pida a la persona con amabilidad que espere en la línea.

6. No coma ni fume mientras habla.

7. Cuando haya terminado de hablar despídase cortésmente y coloque el auricular con cuidado.

2.2.6.5. Los términos negativos y las frases positivas

Las expresiones negativas producen resistencia y oposición, lo cual no es prudente en los contactos de negocios. Frases como: "¡Qué quiere!", "¡No se puede!", "¡Quién le llama!", hieren la sensibilidad del interlocutor, lo que le hará obrar en sentido crítico y ponerse a la defensiva.

El uso de términos que no dejan dudas en los hechos causan reacciones positivas en el interlocutor. Por eso es importante utilizar frases como: "Gracias por llamar", "¿En qué le podemos ayudar?", "¿Quién desea hablarle?", "Con mucho gusto", "¿Con qué persona desea hablar?", "Por favor", "Gracias por su atención", "Necesito su ayuda", etc.

2.2.7. El Cliente

Es una persona con necesidades y preocupaciones que seguramente no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar, si una empresa o instituciones quiere distinguirse por la calidad de atención.

2.2.7.1. Importancia del cliente

Méndez Julio (2000) Pág.15, jcmro425@yahoo.com.mx. La secretaria Eficaz “ dice: “**Pues indudablemente el cliente es lo más**

importante; podría decir que sin el cliente ninguna empresa podría progresar, El ve la imagen de la empresa en cualquier persona que le atienda, analiza la calidad del servicio que se brinda, la oportunidad con que se le atiende, la importancia que se le da etc. Para la empresa todos los clientes son importantes y la secretaria debe dar el mismo trato a todas las personas que entran a la oficina no es conveniente, clasificar a los clientes por su apariencia o su cultura”.

Todos merecemos respeto y consideración, por lo que debe evitarse preferencias en la atención a los clientes.

Villacís Juan (1999) Pág.19, El ABC de Liderazgo y Gerencia dice: **“La atención al cliente es la mas importante responsabilidad de la secretaria, ella es la responsable de que la atención de los clientes desde que entran hasta que salen de la oficina. De la forma que trate al cliente depende la actitud que el tome hacia el jefe y a la empresa, el comportamiento de la secretaria determinará si el visitante se siente a gusto o no quiera volver más.**

Por esta razón hay que hacer conciencia en la institución que gracias al pago que hace el cliente por el servicio o producto que le ofrecemos, contamos con trabajo, salarios, educación, hogar, recreación etc.

2.2.7.2. Calidad de atención al cliente

Villacís Juan (1999) La cultura del servicio, Pág. 45 dice: **“Es la combinación perfecta entre la calidad con que la persona brinda o proporciona la atención al cliente, con actitud positiva, factibilidad de comunicación, conocimiento y preparación en el ámbito laboral. El trato al cliente debe ser adecuado y personalizado”.**

2.2.7.3. Tipos de clientes:

Dentro de una empresa o institución existen dos tipos de clientes:

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

Cliente Externo: Es aquella persona que no pertenece a la empresa, más sin embargo es a quienes la atención está dirigida.

2.3. Glosario de Términos

Acta: Relación escrita de lo sucedido o tratado en una Junta.

Archivar.- Colocar los papeles o documentos en sus respectivos expedientes. Diccionario Aula.

Cambio: son modificaciones e innovaciones producto del crecimiento de las organizaciones por características del mercado en que actúan o compiten (Cantú, 2002).

Cambio organizacional: es la transformación característica de aspectos mas o menos significativos, los cuales establecidos y se rigen dentro de una empresa (Cantú, 2002).

Capacidad: Es aptitud, idoneidad, inteligencia, talento, es decir, cualidades que se utilizan para hacer las cosas de manera eficiente.

Comunicación: Transferencia de información de una persona a otra, siempre que el receptor la comprenda.

Competitividad: capacidad de operar con ventajas relativas con respecto a otras organizaciones que buscan los mismos recursos y mercados; donde los consumidores son cada vez mas demandantes en calidad, precio, tiempo de respuesta y con respecto a la ecología. (Cantú, 2002).

Conducta: conjunto de reacciones de un individuo ante determinada situación. (Larousse, 2001).

Colegio: Puede ser un establecimiento público o privado, dedicado a la enseñanza. Comunidad de personas que viven en un mismo edificio dedicado al estudio y a la enseñanza sometidas a leyes y reglamentos. Diccionario Encarta 2008

Cultura organizacional: es la parte más importante de la organización que esta presente en todas las acciones y funciones realizan todos los miembros que la componen. (Cantú, 2002).

Creatividad: Capacidad para desarrollar nuevos conceptos, ideas y soluciones a problemas

Estrategia: es un patrón colectivo de decisiones que actúa sobre la formulación y despliegue de recursos de producción. (Cantú, 2002).

Eficacia: Consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.

Eficiencia: Logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.

Gerencia: es la parte de una organización o empresa, encargada de dirigirla de acuerdo a lineamientos ya establecidos. Es la parte encargada de la toma de decisiones. (Encarta 2003).

Gestión: periodo de tiempo en que una o varias personas o un departamento tratan de lograr un objetivo. (Larousse, 2001).

Investigación: Uso de modelos matemáticos para reflejar las variables y las restricciones en una situación y su efecto sobre una meta seleccionada, normalmente se basa en el empleo de modelos de optimización; la aplicación del método científico a una situación problemática con la idea de proporcionar una base cuantitativa para llegar a una solución óptima en términos de las metas buscadas.

Misión: Función o tarea básica de una empresa o dependencia o de alguno de sus departamentos.

Liderazgo: Influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las Metas del grupo.

Organización: manera en que un estado, una administración o servicio están constituidas (Larousse, 2001).

Objetivos: Fines hacia los que se dirige la actividad; puntos finales de la planeación.

Procedimientos: Planes que establecen un método para manejar las actividades futuras.

Productividad: Razón producción-insumos en un periodo, tomando en cuenta debidamente la calidad.

Reglas: Normas que dictan la acción o la abstención, pero que no permiten la discrecionalidad; por ejemplo, "definitivamente, no fumar".

Responsabilidad: Obligación que los subordinados le deben a sus superiores con respecto al ejercicio de la autoridad que les fue delegada como una forma para lograr los resultados esperados.

Recursos humanos: es el departamento de una organización encargado de asegurar que la empresa cuente con personal capacitado, motivado, con disposición a cambiar y a adaptarse a las nuevas situaciones que se presenten en la empresa. (Cantú, 2002).

Sistema: es un conjunto ordenado de normas y procedimientos acerca de determinada materia, entre lo que existe una cierta cohesión y unidad de propósito. (Larousse, 2001).

Tecnología: estudio de las técnicas y los procesos empleados en las diferentes ramas de la industria. (Larousse, 2001).

Visión: es la percepción que se tiene respecto a un acontecimiento que hace de ocurrir en el futuro. (Encarta, 2003).

2.4. Subproblemas e interrogantes

¿Las personas que laboran en el Departamento de Secretaría, desempeñan su trabajo con profesionalidad?

-¿Las Autoridades de los Colegios Fiscales dan apertura a la capacitación de las Secretarías?

- ¿Cómo afecta la falta de capacitación del personal de secretaría dentro de las Instituciones?

- ¿Existe definición de roles que cumple el personal de secretaría dentro de la Institución?

2.5. MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADORES
Es un patrón colectivo de decisiones que actúa sobre la formulación y despliegue de recursos de producción	ESTRATEGIAS	ORGANIZACIÓN DE OFICINA ATENCIÓN AL PÚBLICO	Calidad Calidez Puntualidad Recursos tecnológicos Capacidad Tiempo Relación laboral
Conjunto de procedimientos de que se sirve una ciencia o arte, habilidad para usar esos procedimiento.	TÉCNICAS	PROGRAMAS INFORMATICOS	Organización Archivo -Ingreso y Despacho de Documentos -Informes Sistema de Calificaciones Actualización Eficientes
Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.	CAPACITACIÓN	<i>CURSOS</i> <i>SEMINARIOS</i> <i>TALLERES</i>	Relaciones Humanas

<p>Se dice de la persona, quien se comunica algún secreto para que lo calle que se encarga de escribir la correspondencia</p>	<p>SECRETARIA</p>	<p><i>RELACIONES HUMANAS</i></p>	<p>Cliente Interno Cliente Externo</p>
---	--------------------------	--------------------------------------	---

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipos de Investigación

La presente investigación es de carácter no experimental porque no se manipuló variables y no se mostró hipótesis, pero si se presentó una propuesta de trabajo para ayudar a mejorar la calidad de servicios que ofrece el personal de secretaría de los colegios fiscales de la ciudad de San Gabriel.

Es una Investigación de Campo porque se desarrolló en el mismo lugar de trabajo, como son los colegios fiscales de la ciudad de San Gabriel, para verificar la existencia del problema, y así se conoció que hacía falta la aplicación de estrategias y técnicas, para mejorar el desempeño profesional del personal de secretaría.

También es una investigación bibliográfica y documental por que se utilizó fuentes de información escrita: libros documentos, folletos, revistas, internet y otros, la misma que ayudó a orientar el mejoramiento en el desarrollo de este trabajo; Leyes, Normas, disposiciones en la atención a los usuarios: Autoridades, Personal Docente, Administrativo de Servicio, Padres de Familia y Estudiantes de los Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel.

3.2. Métodos

Se aplicó el método empírico porque se basa en un conjunto de acciones prácticas para llegar al objetivo propuesto.

3.2.1. Método Científico: se lo utilizó en todas las fases del proceso de investigación por ser el más general e ilustrador en la relación teoría práctica en procura de encontrar solución al problema de investigación.

3.2.2. Método Inductivo-Deductivo: se lo utilizó para el análisis de lecturas, datos, cuadros obtenidos en la interpretación del problema.

3.2.3. Método Analítico- Sintético.- Una vez formulado el problema de investigación, este método ayudó a analizar, descomponer el problema en sus elementos para luego encontrar los sub- problemas e interrogantes que sirvieron de base para la construcción de objetivos.

3.2.4. Método Estadístico: Nos permitió utilizar la fórmula probabilística y de esta manera obtener la muestra.

3.3. Técnicas e instrumentos

Se aplicó la encuesta, para conocer la opinión de la atención a clientes internos y externos por parte de las Secretarías de los Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel.

Se utilizó un cuestionario de 10 preguntas que fueron aplicadas a los usuarios, (profesores, personal administrativos, de servicio estudiantes) para determinar si hay buena atención y un adecuado desempeño profesional. También se aplicó una encuesta al personal de secretaría, en cuestionario de 10 preguntas, para conocer su criterio respecto al tema que se desea investigar, y como se sienten ellos con el trato que reciben por parte de los compañeros y autoridades de las instituciones donde laboran.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Para este trabajo se tomó en cuenta a la población del Personal Docente, Administrativo, de Servicio y estudiantes de 4 Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel.

3.4.2. Muestra

INSTITUCIÓN	PROFESORES, PERSONAL ADMINISTRATIVO,SERVICIO	FRACCION MUESTRAL
Col. "Mario Oña"	51	33
Col"José J.Andrade"	113	74
Col. "Eloy Alfaro	17	12
Téc."Jorge Martínez"	35	23
TOTAL	216	142

INSTITUCIÓN	ESTUDIANES	FRACCION MUESTRAL
Col. "Mario Oña"	705	92
Col"José J Andrade"	1562	203
Coml. "Eloy Alfaro	164	21
Téc."Jorge Martínez"	164	21
TOTAL	2.595	337

La encuesta anónima se aplicó en las instituciones anteriormente mencionadas y se aplicó la fórmula para obtener los resultados:

$$n = \frac{P*Q*.N}{(N-1)\frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Simbología:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total

P= Probabilidad de éxito: 0.5

Q= Probabilidad de fracaso: 0.5

(N-1) = Corrección geométrica, para muestras grandes > 30

E = Margen de error estadísticamente aceptable

0.02 = 2% (mínimo)

0.03 = 30% (máximo)

0.05 = 5% (recomendado en educación)

K = Coeficiente de corrección de error, es igual a 2

Cálculo de la muestra para Personal Docente, Administrativo y de Servicio

$$n = \frac{P * Q * N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{(0,5)(0,5)216}{(216 - 1) \frac{(0,05)^2}{(2)^2} + 0,5(0,5)}$$

$$n = \frac{54}{(215) \left(\frac{0,0025}{4} \right) + 0,25}$$

$$n = \frac{54}{215(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{54}{0,134375 + 0,25}$$

$$n = \frac{54}{0,384375}$$

$$n = 140,49$$

$$n \approx 140$$

Fracción Muestral (de cada establecimiento)

$$c = \frac{n}{N}$$

c = Fracción muestral

n = muestra

N = Población

E = Estado (Población de cada establecimiento)

c= Constante

$$c = \frac{140,49}{216}$$

$$c = 0,65$$

Personal Docente, Administrativo y de Servicio a encuestarse

Fracción muestral por muestra.

$$\text{Mario Oña Perdomo} = 0,65 (51) = 33$$

$$\text{José Julián Andrade} = 0,65 (113) = 74$$

$$\text{Eloy Alfaro} = 0,65 (17) = 12$$

$$\text{Jorge Martínez Acosta} = 0,65 (35) = 23$$

Cálculo de la muestra para estudiantes

$$n = \frac{P * Q * N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{(0,5)(0,5)2595}{(2595 - 1) \frac{(0,05)^2}{(2)^2} + 0,5(0,5)}$$

$$n = \frac{649}{(2594)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{649}{1,62 + 0,25}$$

$$n = \frac{649}{1,87}$$

$$n = 347$$

Fracción Muestral (de cada establecimiento)

$$c = \frac{n}{N}$$

$$c = \frac{347}{2595}$$

$$c = 0,13$$

Mario Oña Perdomo	=	0,13 (705)	=	92
José Julián Andrade	=	0,13 (1562)	=	203
Eloy Alfaro	=	0,13 (164)	=	21
Jorge Martínez Acosta	=	0,13 (164)	=	21

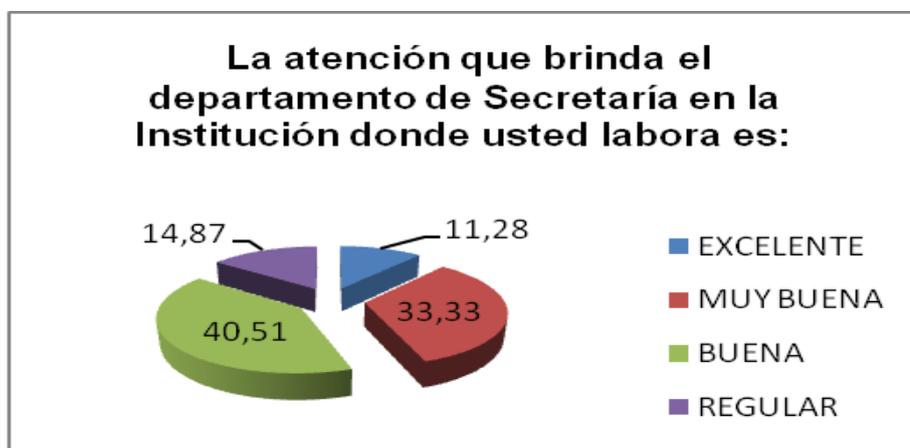
CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA A AUTORIDADES, PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO.

PREGUNTA 1: La atención que brinda el departamento de Secretaría en la Institución donde usted labora es:

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	EXCELENTE	6	11,28%
2	MUY BUENA	32	33,33%
3	BUENA	68	40,51%
4	REGULAR	36	14,87%
	TOTAL	142	100.0%

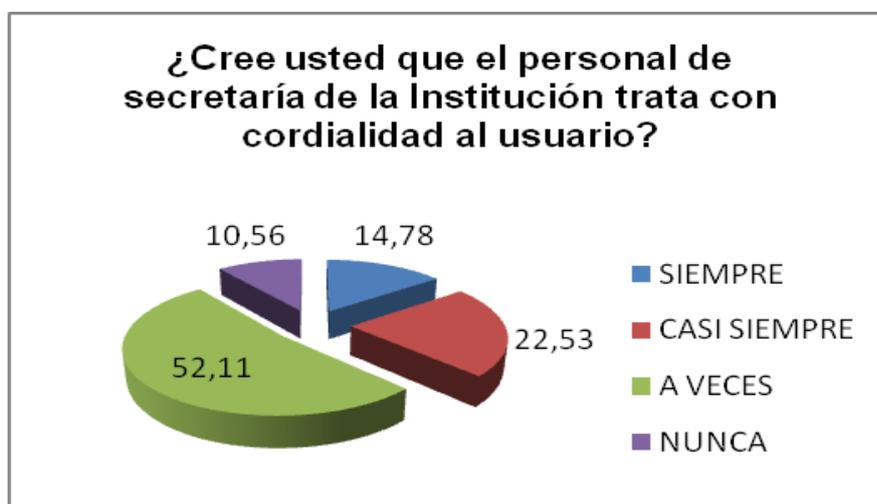


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de Autoridades, Profesores, Personal Administrativo y de Servicio, considera como bueno el desempeño laboral de las secretarías, por lo que se determina que es necesario que mejore su desempeño profesional; indudablemente que la experiencia constituye un factor de mejoramiento, pero hace falta actualizar los conocimientos, mediante la capacitación y profesionalización.

PREGUNTA 2: ¿Cree usted que el personal de secretaría de la Institución trata con cordialidad al usuario?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	21	14,78%
2	CASI SIEMPRE	32	22,53%
3	A VECES	74	52,11%
4	NUNCA	15	10,56%
	TOTAL	142	100.0%

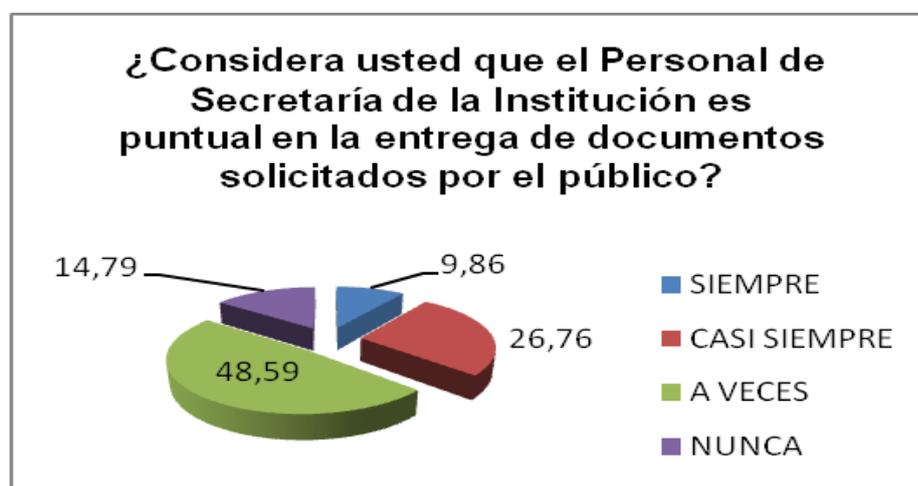


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la opinión de la mayoría de personas encuestadas respondió que a veces el personal de secretaría trata con cordial al usuario, dependiendo de quien solicite los servicios; esto debe cambiar porque el trato debe ser igual para todas las personas, sin mirar clases sociales ni afinidad.

PREGUNTA 3 : ¿Considera usted que el Personal de Secretaría de la Institución es puntual en la entrega de documentos solicitados por el público?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	14	9,86%
2	CASI SIEMPRE	38	26,76%
3	A VECES	69	48,59%
4	NUNCA	21	14,79%
	TOTAL	142	100.0%

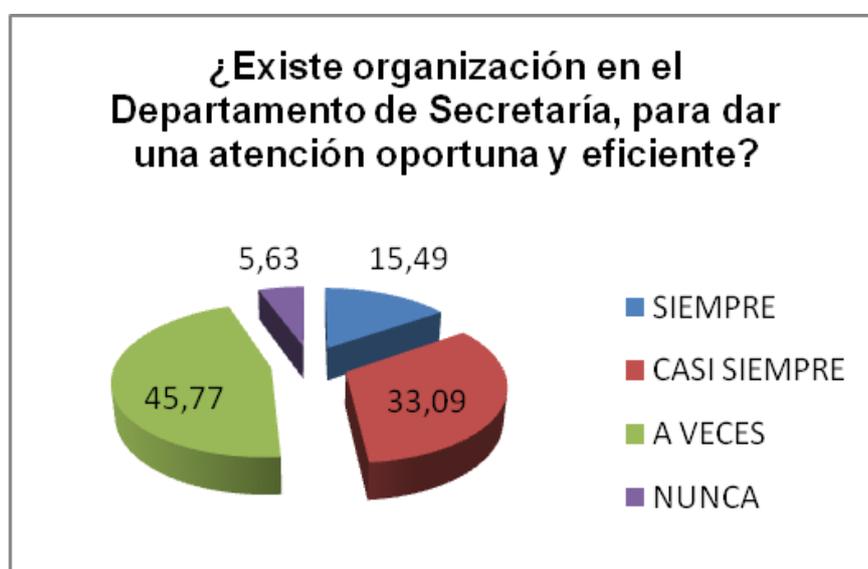


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El mayor número de encuestados responde que a veces el personal de secretaría es puntual en la entrega de documentos; con ello se detecta que falta Ética Profesional, responsabilidad y sentido de pertenencia con la institución, porque al ser puntuales en la entrega de los documentos ayudaría a mejorar el prestigio institucional.

PREGUNTA 4: ¿Existe organización en el Departamento de Secretaría, para dar una atención oportuna y eficiente?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	22	15,49%
2	CASI SIEMPRE	47	33,09%
3	A VECES	65	45,77%
4	NUNCA	8	5,63%
	TOTAL	142	100.0%

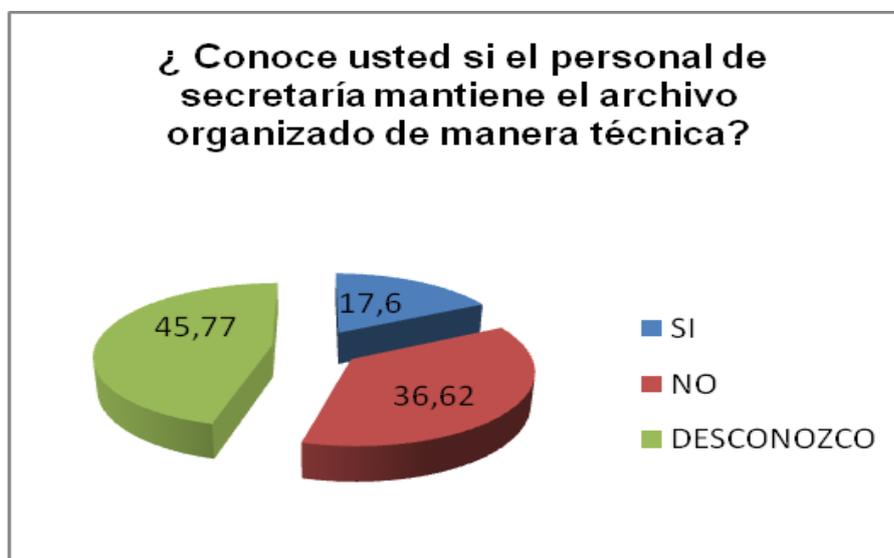


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de Autoridades, Personal Docente, Administrativo y de Servicio de los establecimientos educativos respondió que a veces existe organización en el departamento de secretaría, lo cual crea un ambiente de malestar en los clientes internos y externos debido a que se les hace perder tiempo en espera de atención; cada miembro del departamento de secretaría debe conocer las competencias y responsabilidades, para agilizar los procesos.

PREGUNTA 5: ¿Conoce usted si el personal de secretaría mantiene el archivo organizado de manera técnica?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	25	17,60%
2	NO	52	36,62%
3	DESCONOZCO	65	45,77%
	TOTAL	142	100.0%

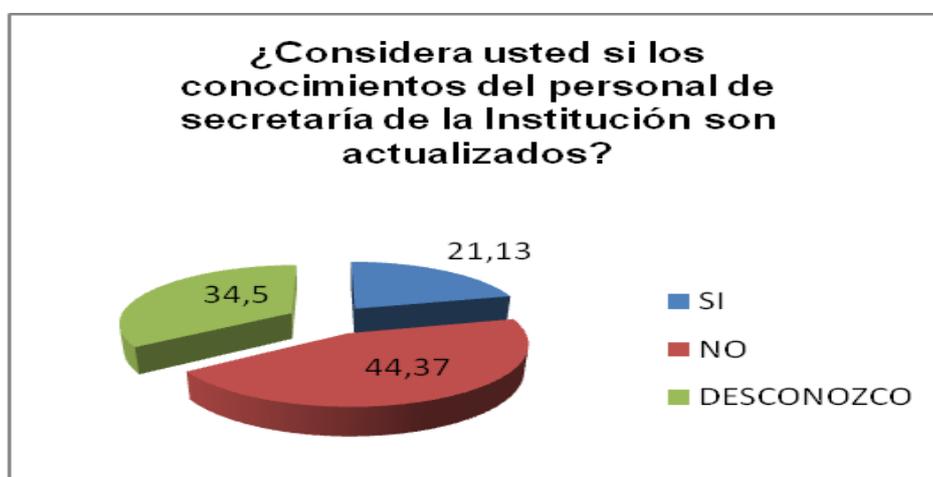


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

A pesar de que la mayoría de encuestados respondió que desconoce, no es menos significativo el porcentaje de personas que dicen que no, lo cual demuestra que hace falta que el personal de secretaría se capacite en cuanto a Técnicas de Archivo que les ayude a clasificar y organizar los documentos de manera adecuada, para que no solo las secretarías puedan ubicar los documentos sino también las autoridades que tienen acceso a la información

PREGUNTA 6: ¿Considera usted si los conocimientos del personal de secretaría de la Institución son actualizados?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	30	21,13%
2	NO	63	44,37%
3	DESCONOZCO	49	34,50%
	TOTAL	142	100.0%

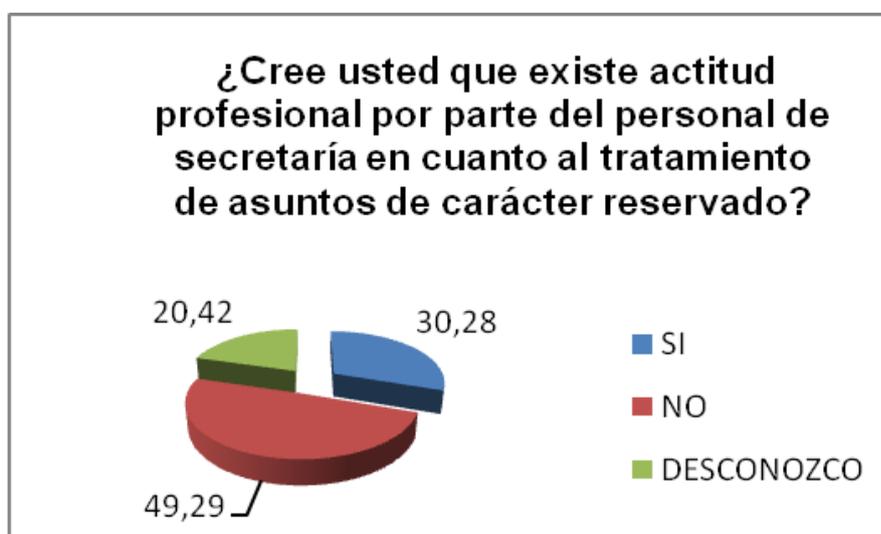


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de autoridades, profesores, personal administrativo y de servicio de las instituciones seleccionadas para la investigación respondió que no son actualizados los conocimientos del personal de secretaría, esto se debe a que no se están capacitando continuamente por lo que tienen muchas fallas en el desempeño de su trabajo; en esto no solo es responsabilidad del personal de secretaría, sino también de las autoridades de las instituciones educativas que poco se preocupan por la capacitación del personal

PREGUNTA 7: ¿Cree usted que existe actitud profesional por parte del personal de secretaría en cuanto al tratamiento de asuntos de carácter reservado?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	43	30,28%
2	NO	70	49,29%
3	DESCONOZCO	29	20,42%
	TOTAL	142	100.0%

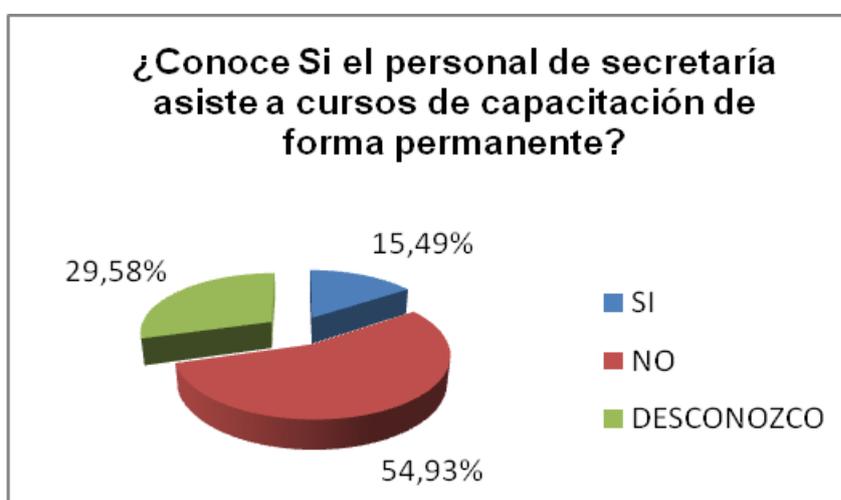


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de personas encuestadas respondió que no existe actitud profesional por parte del personal de secretaría en el tratamiento de asuntos de carácter reservado; de lo que se deduce que hace falta conocimiento de Ética Profesional.

PREGUNTA 8: ¿Conoce Si el personal de secretaría asiste a cursos de capacitación de forma permanente?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	22	15,49%
2	NO	78	54,93%
3	DESCONOZCO	42	29,58%
	TOTAL	142	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El porcentaje de personas que contestan que no a esta pregunta, es elevado porque representa a más de la mitad de los encuestados, que opinan que el personal de secretaría de los colegios fiscales no asisten a cursos de capacitación, por descuido de ellos, o porque no existe el apoyo moral y económico de las Autoridades de las Instituciones.

PREGUNTA 9: ¿El personal de secretaría de la Institución tiene conocimientos de computación y los aplica en el desempeño de su trabajo?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	66	46,48%
2	NO	43	30,28%
3	DESCONOZCO	33	23,24%
	TOTAL	142	100.0%

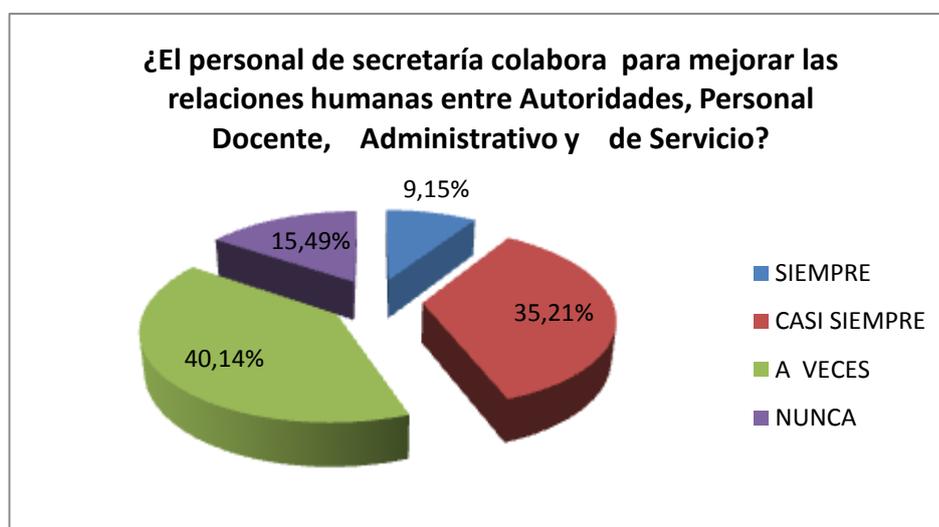


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de las autoridades, personal docente, administrativo y de servicio, respondió que las secretarías si tienen conocimientos de computación, porque en todas las Instituciones objeto de la investigación disponen de computadores, pero pese a ello no prestan buena atención.

PREGUNTA 10: ¿El personal de secretaría colabora para mejorar las relaciones humanas entre Autoridades, Personal Docente, Administrativo y de Servicio?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	13	9,15%
2	CASI SIEMPRE	50	35,21%
3	A VECES	57	40,14%
4	NUNCA	22	15,49%
	TOTAL	142	100%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Es preocupante que el Personal de Secretaría no colabore para mejorar las relaciones humanas entre Autoridades, Personal Docente, Administrativo y de Servicio, ya que ellas son las llamadas a ser un nexo de unión entre las Autoridades y los clientes internos y externos.

ENCUESTA APLICADA A ESTUDIANTES DE 4 COLEGIOS FISCALES DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL

PREGUNTA 1.- La atención que brinda el Departamento de Secretaría en la institución donde usted estudia es?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	EXCELENTE	38	11,28%
2	MUY BUENA	112	33,33%
3	BUENA	137	40,51%
4	REGULAR	50	14,87%
	TOTAL	337	100.0%

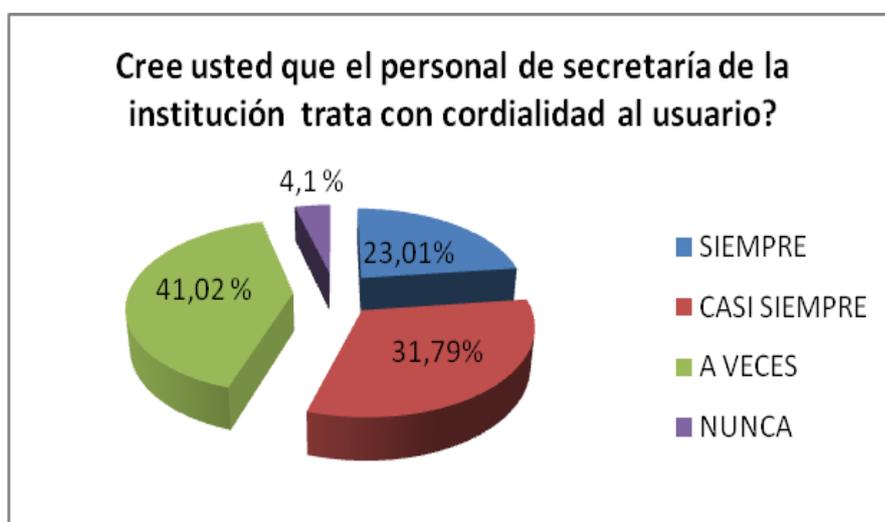


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Luego de haber realizado la encuesta se verificó que la mayoría de estudiantes califica como bueno el trabajo que realiza el departamento de secretaría de los colegios fiscales de San Gabriel, por lo que se concluye que la atención del Personal de secretaría debe mejorar.

PREGUNTA 2.- Cree usted que el personal de secretaría de la institución trata con cordialidad al usuario?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	72	23.01%
2	CASI SIEMPRE	107	31.79%
3	A VECES	138	41.02%
4	NUNCA	14	4.10%
	TOTAL	337	100.0%

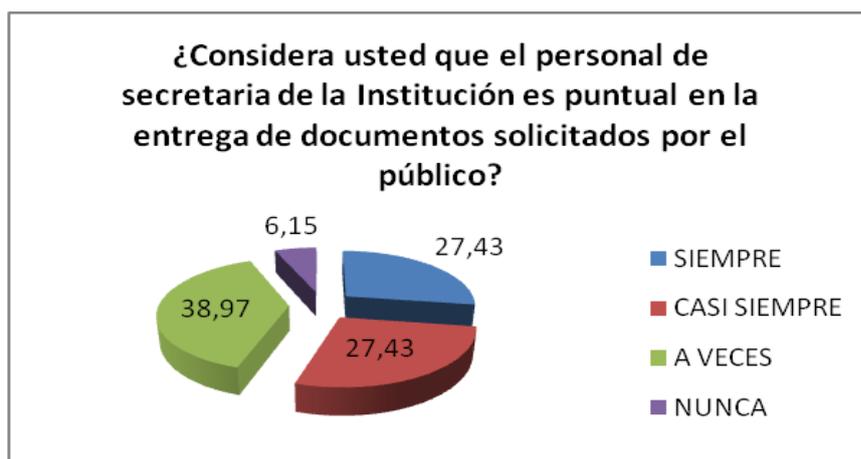


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En opinión de la mayoría de los estudiantes de las instituciones investigadas informan que a veces las secretarias los tratan con cordialidad; un considerable número también opina que casi siempre los atienden con cordialidad; para que el trato sea siempre cordial es necesario que el Personal de secretaría reciba cursos y ponga en práctica las Relaciones Humanas.

PREGUNTA .3.- ¿Considera usted que el personal de secretaria de la Institución es puntual en la entrega de documentos solicitados por el público?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	92	27.43%
2	CASI SIEMPRE	92	27.43%
3	A VECES	137	38.97%
4	NUNCA	22	6.15%
	TOTAL	337	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la mayoría de estudiantes encuestados, señalaron que a veces o casi siempre las secretarías de los colegios son puntuales en la entrega de los documentos solicitados. Los resultados de esta pregunta confirman un perfil de baja aceptación por parte de los estudiantes.

PREGUNTA 4.- ¿Cree usted que las autoridades del colegio controlan la calidad de servicios que ofrecen al público el personal de secretaría?.

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	65	19.23%
2	CASI SIEMPRE	101	30%
3	A VECES	141	41.79%
4	NUNCA	30	8.97%
	TOTAL	337	100.0%

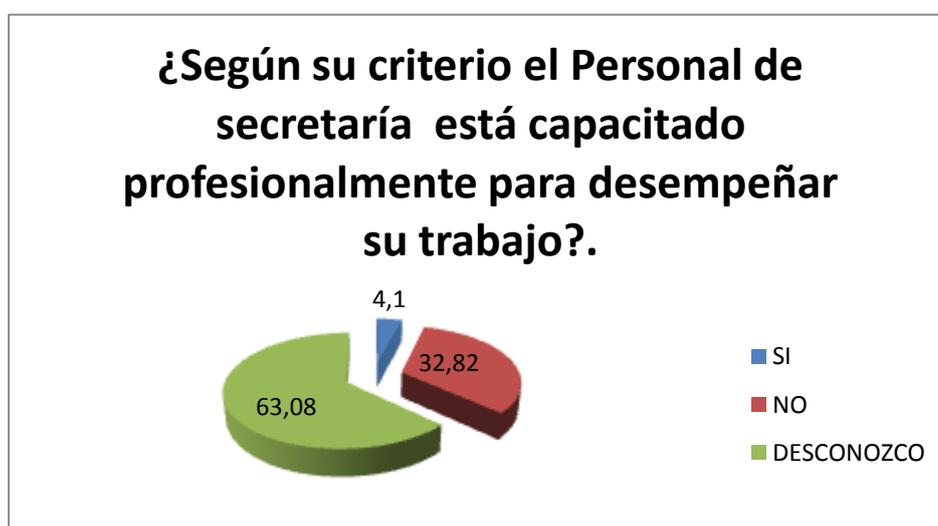


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de estudiantes contestaron que las autoridades a veces y casi siempre controlan la calidad de los servicios que ofrecen al público las secretarias. De lo que se deduce que es necesario que las autoridades siempre controlen la calidad de servicios que brinda el personal de secretaría, para el mejoramiento de la imagen Institucional.

PREGUNTA 5.- ¿Según su criterio, el Personal de secretaría está capacitado profesionalmente para desempeñar su trabajo?.

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	14	4.10%
2	NO	111	32.82%
3	DESCONOZCO	212	63.08%
	TOTAL	337	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de estudiantes responden que desconocen, si el personal de secretaría esta o no capacitado para desempeñar el trabajo, esto demuestra que falta información por parte de las Autoridades y Profesores respecto a las funciones que realizan el personal de secretaría.

PREGUNTA 6.- Conoce usted si los conocimientos del personal de Secretaría son actualizados?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	58	17.18%
2	NO	50	14.97%
3	DESCONOZCO	229	67.94%
	TOTAL	337	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al igual que en la pregunta anterior los estudiantes responden que desconocen respecto a los conocimientos que deben tener las secretarias para desempeñar el trabajo de manera eficiente y oportuna.

PREGUNTA 7.- Considera que el personal de secretaría necesita recibir cursos de capacitación?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	248	73.84%
2	NO	24	6.92%
3	DESCONOZCO	65	19.23%
	TOTAL	337	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la opinión de los estudiantes, a pesar que desconocen de las funciones que realiza el personal de secretaría, sin embargo contestaron que si es necesario que el personal de secretaría reciba cursos de capacitación y actualización para que mejoren la atención a clientes internos y externos

PREGUNTA 8.-Cree usted que el personal de secretaría debería cambiar o mejorar la forma de atender al público?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	248	73.59%
2	NO	50	14.87%
3	DESCONOZCO	39	11.53%
	TOTAL	337	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las respuestas de los estudiantes muestran la misma tendencia de que el personal de secretaria debe cambiar o mejorar la atención al público, por que existe escasa aceptación de la calidad de atención que da el personal de secretaría.

PREGUNTA 9.- ¿El personal de secretaría de la institución tiene conocimientos de computación y los aplica en el desempeño de su trabajo?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	177	52.56%
2	NO	29	8.46%
3	DESCONOZCO	131	38.97%
	TOTAL	337	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

A pesar de que los estudiantes responden que las secretarias si tienen conocimientos básicos de computación, pero se quejan que les hacen perder demasiado tiempo en los trámites. Se concluye que hace falta que las autoridades se preocupen por adquirir sistemas informáticos de calificaciones, lo cual les permitirá a las secretarias entregar de forma inmediata los documentos estudiantiles e información estadística solicitada por el Ministerio de Educación.

PREGUNTA 10.- ¿Ha tenido alguna experiencia personal o de su representante legal de atención antiética del personal de Secretaría?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	86	25,38%
2	NO	132	39,23%
3	DESCONOZCO	119	35,38%
	TOTAL	337	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un significativo porcentaje de estudiantes respondió que no ha tenido ninguna experiencia personal o de su representante, de atención antiética del personal de secretaria del colegio donde estudian; un considerable número dijo desconocer, pero tampoco es despreciable el porcentaje de los estudiantes que responden que si, lo cual es preocupante; se sugiere que el personal de secretaría reciba talleres de Ética Profesional.

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE SECRETARÍA DE COLEGIOS FISCALES.

PREGUNTA 1.- Cómo esta usted capacitada para desempeñar su trabajo?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Excelentemente	0	0%
2	Muy Bien	8	80%
3	Bien	1	10%
4	Regular	1	10%
	TOTAL	10	100%

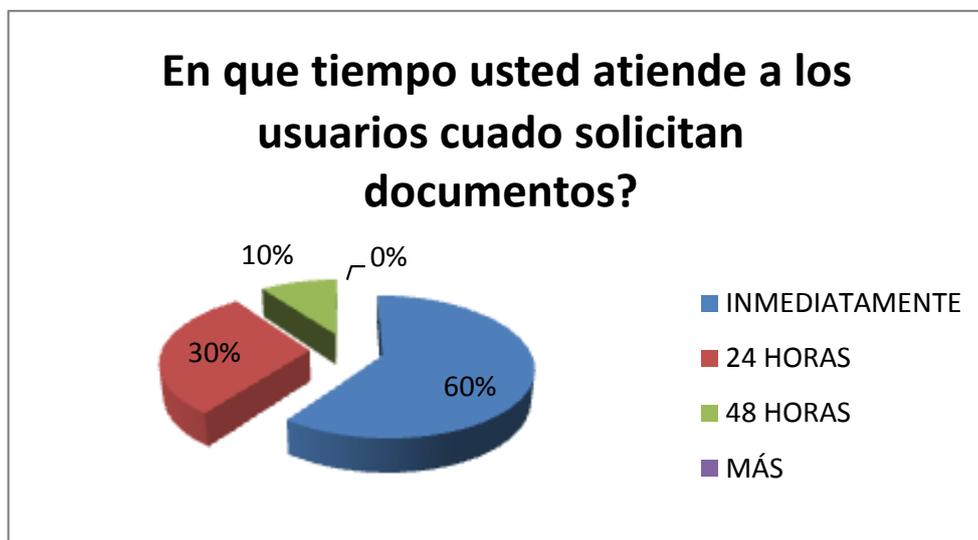


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la investigación realizada se observó que un porcentaje de más de las tres cuartas partes respondió que muy bien; un menor número dijo que bien y otro regular; por lo que se deduce que el personal de secretaría cree estar preparado para desempeñar sus funciones.

PREGUNTA 2.- En que tiempo usted atiende a los usuarios cuando solicitan documentos?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	INMEDIATAMENTE	6	60%
2	24 HORAS	3	30%
3	48 HORAS	1	10%
4	MÁS	0	0%
	TOTAL	10	100.0%

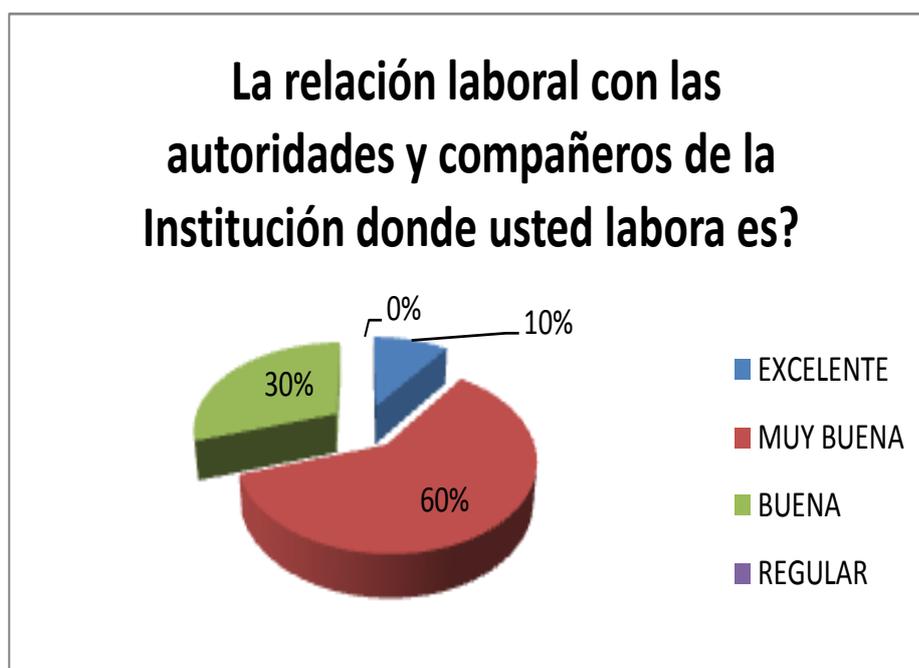


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Más de la mitad del personal encuestado respondió que atiende al público inmediatamente, un porcentaje menor en 24 horas, y otros en 48 horas; por lo que se deduce que la atención al público es rápida.

PREGUNTA 3.- ¿La relación laboral con las autoridades y compañeros de la Institución donde usted labora es?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	EXCELENTE	1	10%
2	MUY BUENA	6	60%
3	BUENA	3	30%
4	REGULAR	0	0%
	TOTAL	10	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con respecto a esta pregunta, más de la mitad del personal encuestado dijo que es muy buena es muy buena, un menor porcentaje señaló como excelente y buena; se concluye que existe un agradable ambiente de trabajo.

PREGUNTA 4.- ¿Se siente usted conforme con la atención que da a los clientes internos y externos o considera que debe mejorar?.

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	7	70%
2	CASI SIEMPRE	3	30%
3	A VECES	0	0%
4	NUNCA	0	0%
	TOTAL	10	100.0%

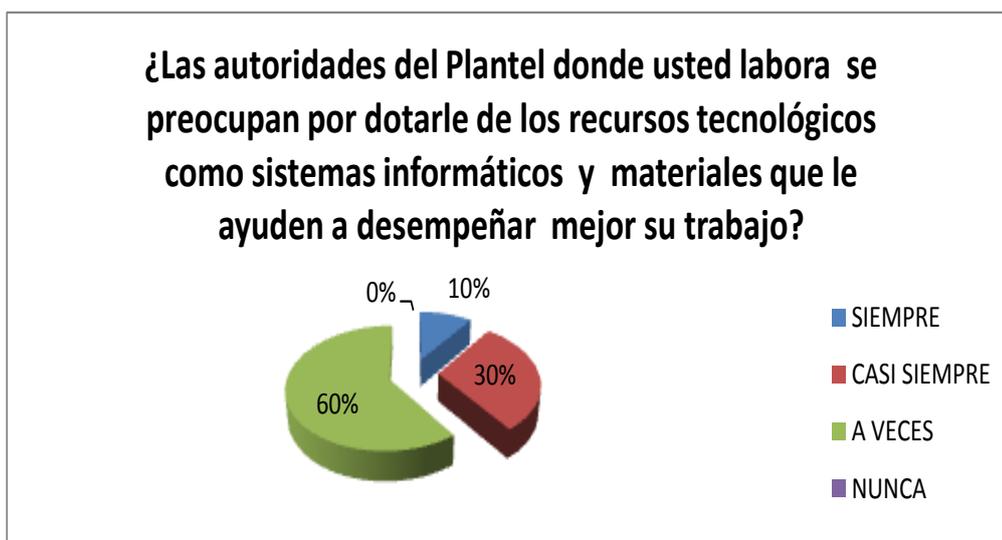


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de encuestados respondió que siempre se siente conforme con la atención que da a los clientes internos y externos, un menor número opinó que casi siempre, por lo que se deduce que el personal de secretaría esta conforme con la atención que brinda a los clientes internos y externos.

PREGUNTA 5.- Las autoridades del Plantel donde usted labora se preocupan por dotarle de los recursos tecnológicos como sistemas informáticos y materiales que le ayuden a desempeñar mejor su trabajo?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	1	10%
2	CASI SIEMPRE	3	30%
3	A VECES	6	60%
4	NUNCA	0	0%
	TOTAL	10	100.0%

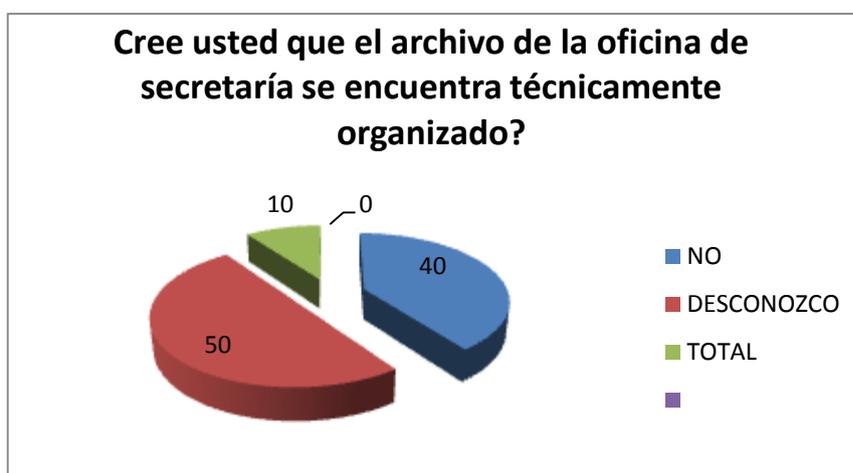


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos en esta pregunta demuestran que a veces las autoridades se preocupan por dotar de los recursos tecnológicos, un número reducido dijo que siempre se preocupan de adquirir equipos informáticos actualizados.

PREGUNTA 6.- Cree usted que el archivo de la oficina de secretaría se encuentra técnicamente organizado?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	4	40%
2	CASI SIEMPRE	5	50%
3	A VECES	1	10%
4	NUNCA	0	0%
	TOTAL	10	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El personal de secretaría en un buen número dijo desconocer si su archivo se encuentra técnicamente organizado, porque no tienen los conocimientos actualizados de la manera correcta como se debe organizar el archivo.

PREGUNTA 7.- Cree usted que a medida que pasa el tiempo la redacción de documentos debe innovarse?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	9	90%
2	CASI SIEMPRE	1	10%
3	A VECES	0	0%
4	NUNCA	0	0%
	TOTAL	10	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Casi en la totalidad del personal de secretaría encuestado respondió que a medida que para el tiempo siempre se debe innovar la redacción de los documentos; porque la mayoría los redacta de manera tradicional. Por lo que se deduce que el personal de secretaría está interesado en actualizar sus conocimientos.

PREGUNTA 8.- ¿Le gustaría recibir cursos y seminarios de actualización de técnicas de secretariado y calidad de servicios?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	9	90%
2	CASI SIEMPRE	1	10%
3	A VECES	0	0%
4	NUNCA	0	0%
	TOTAL	10	100.0%

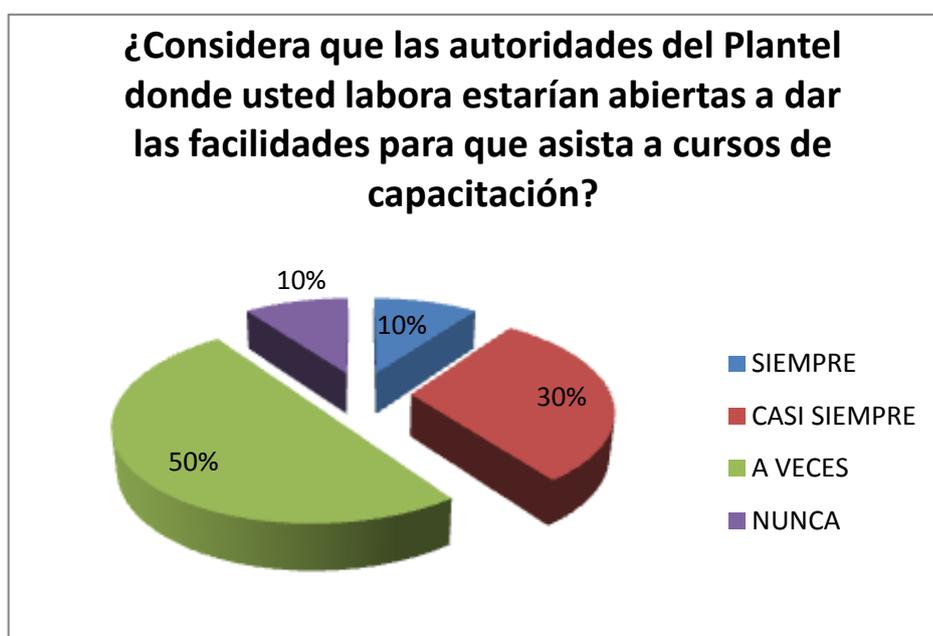


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Casi a la totalidad del personal de secretaría encuestado, le gustaría asistir a cursos y seminarios, para actualizar sus conocimientos y dar un buen servicio a los clientes internos y externos

PREGUNTA 9.- ¿Considera que las autoridades del Plantel donde usted labora estarían abiertas a dar las facilidades para que asista a cursos de capacitación?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	1	10%
2	CASI SIEMPRE	3	30%
3	A VECES	5	50%
4	NUNCA	1	10%
	TOTAL	10	100.0%

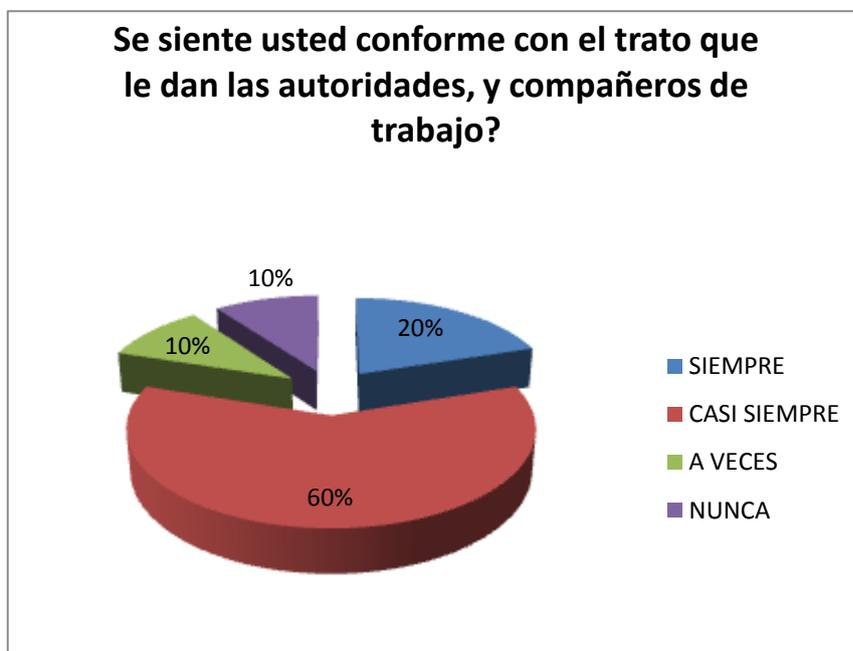


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mitad de los encuestados respondieron que a veces las autoridades de las instituciones donde laboran dan la apertura para que el personal de secretaría se capacite; un número considerable opinó que siempre y casi siempre, reciben el apoyo de las autoridades

PREGUNTA 10.- Se siente usted conforme con el trato que le dan las autoridades, y compañeros de trabajo?

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	2	20%
2	CASI SIEMPRE	6	60%
3	A VECES	1	10%
4	NUNCA	1	10%
	TOTAL	10	100.0%



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de integrantes del personal de secretaría, respondió que casi siempre se siente conformes, otros dijeron que siempre y a veces se sienten conformes; a pesar de que un número reducido dijo que nunca, sería bueno que a nivel de todo el personal que labora en las instituciones encuestadas, reciban cursos de Relaciones Hmanas para que mejore el clima institucional.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1.- La atención que brinda el Personal de Secretaría a los clientes internos y externos de los Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel, en la opinión del público a veces son atendidos con cordialidad, lo cual no es aceptable, porque siempre debe haber una eficiente y oportuna atención.

2.- Las autoridades de las instituciones educativas seleccionadas para la investigación no aplican procesos de control de calidad del desempeño profesional del personal de secretaría. Situación que es percibida por los profesores y estudiantes de los colegios y con lo que no están de acuerdo.

3.- Hace falta compromiso e involucramiento laboral por parte del personal de Secretaría para colaborar con el mejoramiento del clima organizacional dentro de los planteles educativos.

4.- El personal de secretaría no ha asistido a cursos de capacitación y actualización profesional en cuanto a: Relaciones Humanas, Ética Profesional, Atención al Cliente; aspectos importantes que no se deben descuidar por cuanto esto se refleja en el desempeño laboral, y la baja aceptación por parte de los profesores y estudiantes de las instituciones investigadas.

5.2. Recomendaciones

1.-Se recomienda al Personal de Secretaría la aplicación de estrategias y técnicas que les ayuden a mejorar la calidad de servicios que brindan a los clientes internos y externos.

2.- Las Autoridades deben ejercer procesos de control y evaluación interna que permita la adopción de medidas para la rectificación oportuna de procedimientos inadecuados, que afecten a la imagen institucional.

3.- Se recomienda al personal de secretaría aplicar las relaciones humanas en la atención al público demostrando una actitud positiva; la Ética Profesional les ayudará a actuar con honestidad; con ello aportarán en el mejoramiento del clima y prestigio institucional.

4.- Las Autoridades de los Colegios Fiscales investigados deben preocuparse por la capacitación del personal de secretaría y la dotación de tecnología actualizada para agilizar los procesos de atención al público; además deben dar la apertura para que el personal de secretaría se capacite, para que atienda al público con actitud positiva, y ética profesional



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

GUÍA DE ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS SECRETARIALES PARA ORIENTAR AL PERSONAL DE OFICINA DE LOS COLEGIOS FISCALES DE LA CIUDAD DE SANGABRIEL.

AUTORAS:

Bolaños Lora Miraima Jhadira
Romero Palacios Rosa Matilde

DIRECTORA:

Dra. Lucía López

Ibarra, 2009

CAPITULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. GUÍA DE ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS SECRETARIALES PARA ORIENTAR AL PERSONAL DE OFICINA DE LOS COLEGIOS FISCALES DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL.

6.2. Justificación

Con el propósito de dar a conocer algunas estrategias y técnicas secretariales que coadyuven a mejorar el desempeño profesional del Personal de Secretaría de 4 Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel, hemos diseñado una guía con la recopilación de información científica actualizada, proveniente de fuentes bibliográfica y a través del Internet; la misma servirá de apoyo para el personal de secretaría, porque en ella se da a conocer la manera como están estructurados los documentos como: actas de sesiones; informes, oficios, memorandos, certificados, acuerdos, convocatorias, de acuerdo a las últimas innovaciones y con los respectivos ejemplos; además se ha hecho constar técnicas sobre: Manejo de Archivo, Atención al Cliente; se hace hincapié, en la práctica de Relaciones Humanas, Ética Profesional, Capacitación y Calidad de Servicios, para que con la aplicación de este documento, obviamente den una atención de calidad y calidez, que contribuirá a mejorar el servicio y la organización dentro de las instituciones.

La aplicación de esta propuesta beneficiará al personal de secretaría y a las instituciones motivo de la presente investigación, porque promoverá el crecimiento personal e incrementará los índices de calidad y excelencia en el desempeño de sus funciones.

Es factible realizar la propuesta porque se dispone de los recursos requeridos, como son: humanos, técnicos y económicos. Además se contó con el apoyo de personas especializadas en el tema que nos han instruido en la elaboración de este documento, la bibliografía necesaria, que la hemos encontrado en varios libros y publicaciones del Internet. También contamos con la colaboración de Autoridades de las Instituciones investigadas, porque se han mostrado abiertas a recibir sugerencias, y nos han proporcionado la información necesaria para elaborar el presente trabajo de investigación. En el transcurso de la misma no encontramos ninguna clase de limitaciones, que no la hubiésemos podido superar.

6.3. Fundamentación

Para el desarrollo de esta propuesta se recopiló información de manera organizada, proveniente de fuentes científicas actualizadas, como son Bibliografía e Internet; se tomó en cuenta algunos temas relacionados a destrezas y habilidades que debe poseer la secretaria moderna, conocimientos de Redacción de Documentos que elaboran en las Instituciones educativas, Técnicas de Archivo, Relaciones Humanas, Ética Profesional, Capacitación y Servicio al Cliente, con lo cual esperamos que el personal de secretaría mejore la calidad de servicio que dan en las instituciones; las Estrategias y Técnicas son de fácil aplicación, para motivar al personal a actuar con positivismo, trabajar en equipo y mejorar el clima institucional.

6.4. Objetivos

General

Elaborar una Guía para mejorar el desempeño laboral del personal de secretaría, mediante la utilización de Estrategias y Técnicas Secretariales.

Específicos:

- Socializar la Guía de Estrategias y Técnicas al personal de secretaria para que ponga en práctica una buena actitud y predisposición al cambio, en beneficio personal y cuidar de la imagen institucional donde prestan sus servicios.
- Ejecutar en la práctica las Estrategias y Técnicas que ayudarán a agilizar los procesos de atención a clientes internos y externos.

6.5. Ubicación Sectorial y Física

Nuestra investigación se realizó en 4 Colegios Fiscales ubicados en la zona urbana de la ciudad de San Gabriel, Provincia del Carchi: El Colegio “José Julián Andrade”, cuenta con una matrícula de 1.562 estudiantes, el Departamento de Secretaría está conformado por la Secretaria General y 4 Asistentes Administrativos, dando un total de 5; en el “Mario Oña Perdomo” se encuentran matriculados 705 estudiantes, laboran 2 Secretarias, una Titular y la Asistente Administrativa por contrato; el “Jorge Martínez Acosta”, tiene 164 estudiantes y cuenta con 2 Secretarios, el Titular y una Asistente Administrativo; Popular “General Eloy Alfaro”, tiene 164 estudiantes matriculados y dispone de una secretaria, dando un total de 10 personas que laboran en el área

secretarial; todas estas instituciones disponen de amplios y funcionales edificios, que contribuyen al adelanto y progreso de la ciudad.

6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El presente trabajo de investigación pretende recopilar información actualizada, referente a las estrategias y técnicas utilizadas para mejorar el servicio al cliente, las relaciones humanas, la ética profesional, así como la redacción de documentos que son aplicables en diversos ámbitos, vienen a conformar la base de la presente propuesta. A continuación se enfocará en primera instancia las características fundamentales del personal de secretaría.

6.6.1. Destrezas y habilidades de la secretaria



La secretaria es un puntal muy importante en toda institución es por ello que debe conocer estrategias y técnicas que le permitan realizar un excelente trabajo. Toda buena secretaria necesita interactuar las siguientes destrezas:

- ❖ **Facilidad de Expresión:** La secretaria necesita comunicarse con cada uno de los integrantes de la institución tales como personal administrativo, personal docente, estudiantes padres de familia y público en general que necesita tener información. Por ello es necesario que posea ciertas características propias que le permitan tener calidad de comunicación:

- Conocimiento de la institución donde labora
- Buen vocabulario
- Buena dicción
- Facilidad para exponer las ideas
- Cordialidad y respeto

❖ **Facilidad de Redacción:** La secretaría requiere llevar registros escritos de las diferentes actividades que se realizan en la institución, tales como: actas de sesiones, anotaciones de procedimientos, registro de calificaciones, registro de ingreso y salida de documentación, redacción de oficios, memorandos, certificaciones y otros.

❖ **Buenas Relaciones:** Es absolutamente necesario que la secretaria tenga excelentes relaciones con todo el equipo de trabajo, puesto que las diferencias que se presentan al interior de la institución, atrasan procesos y procedimientos, evitando así el buen funcionamiento de la misma.

También es importante que la secretaria sirva de enlace entre todos los departamentos que conforman una institución educativa, así como el mantenimiento de buenas relaciones con los usuarios que requieren de sus servicios.

❖ **Creativa y Dinámica:** En toda institución se presentan cualquier tipo de imprevistos o situaciones inesperadas que ameritan soluciones alternativas e imaginativas que procuren satisfacer estos requerimientos inmediatos dentro del marco legal. Por eso es necesario que la secretaria sea creativa, dinámica y que tenga facilidad para trabajar bajo presión que causa los imprevistos.

También se requiere de prudencia y que vele por el cumplimiento de los reglamentos establecidos en la institución.

- ❖ **Responsabilidad:** Todo trabajo dentro de la institución es realmente necesario y obligatorio sin embargo, la atención del personal de secretaria demanda de responsabilidad, por ello es preciso que la secretaria que aspira a ser excelente, realice sus funciones con eficiencia, pulcritud, puntualidad, respeto del horario y oportunidad en cada una de las tareas que debe realizar.
- ❖ **Confiabilidad:** La secretaria tiene acceso a los documentos más importantes de la institución como: actas, archivos, libros de matrículas, calificaciones, información estadística de profesores y empleados. Por lo tanto esta funcionaria debe ser confidente en el manejo de todos los documentos a su cargo, mismos deben estar archivados, organizados, protegidos, precautelando su integridad y conservación.
- ❖ **Activa y Dinámica.-** Las habilidades y destrezas de la secretaria le permiten mejorar el desempeño profesional y dar mayor valor al servicio que presta dentro de la institución.
- ❖ **Accesibilidad .-** Si bien es cierto hay que considerar la privacidad que se debe tener con los documentos, herramientas y espacios que le son confiados, también es absolutamente necesario que mantenga todo su trabajo, recursos y ambiente dispuestos de tal manera que su subrogante no tenga dificultad en el manejo de la documentación.

6.2. ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA EN LA OFICINA

1. Deje de mirar el reloj



El aburrimiento embrutece; si usted no tiene cuidado, puede convertirlo en un esclavo del reloj. Su desafío es descubrir formas de participar más, de mejorar su trabajo sin agregarle simplemente más tarea. La clave está en pensar en forma cualitativa, no cuantitativa. No más, sino mejor.

¿Cómo?. Para empezar, mantenga ojos y oídos abiertos a fin de estar alerta a proyectos nuevos que puedan interesarle. Mejor aún, invente un proyecto que resuelva un problema de la organización y haga fluir su vena creativa.

2. Sepa aceptar un cumplido



Siempre es bueno saber que los demás nos aprecian, tanto a nosotros como a nuestro trabajo. Lamentablemente, los elogios tienden a ser escasos, mientras que las críticas abundan.

Toda historia tiene dos lados. Los gerentes deben elogiar el buen trabajo de sus subordinados, aunque no planeen una recompensa

financiera a continuación. Pero los empleados deben aprender a aceptar los cumplidos como lo que son: una muestra de aprecio.

3. Felicítese (cada tanto)



Quizá usted siente que es un lujo que, de vez en cuando, alguien en el trabajo le diga: “Gracias. Bien hecho”. No es el único. Mucha gente considera que dan por sentado que su tarea está bien hecha. Es cierto que los colegas y los jefes pueden ser competitivos, y algunos clientes pueden llegar a colmar su paciencia. Pero aunque ellos no le entreguen nunca una medalla o un diploma, usted aun puede sentirse bien si reconoce y aprecia sus propios logros y puntos fuertes.

4. Tome las críticas como lo que son

El hecho de que alguien le diga que usted trabaja mal no significa que usted sea un/a ineficiente. Simplemente quiere decir que a alguien no le cae bien. Por más que no sea algo agradable, no tiene por qué ser un reflejo de lo que usted realmente vale.

Los conflictos de personalidad llevan a confrontaciones hostiles que resultan dolorosas para todos los involucrados. Pero aún, los insultos lanzados quedan grabados por años.

Las cosas hay que tomarlas como de quien vienen. Intente en lo posible, reencausar la controversia hacia carriles más neutrales y profesionales.

5. Construya relaciones positivas



La política positiva de oficina no se trata sólo de limar asperezas con los enemigos. También crear alianzas con aquellas personas que pueden ayudarnos.

Para sentirse mejor en su lugar de trabajo y desarrollar relaciones más estrechas dentro de su institución, tenga en cuenta las siguientes sugerencias:

- Inscríbase en cursos que puedan ayudarlo a mejorar sus técnicas de comunicación, juego en equipo y liderazgo. Luego ponga en práctica lo aprendido con aquellas personas que más lo hacen sufrir.
- Busque responsabilidades que le permitan trabajar con distintos tipos de colegas, y no los mismos pocos con los que suele alternar. Esto mejorará sus habilidades interpersonales, ampliará su visibilidad y revitalizará su jornada laboral.
- Solicite que le asignen tareas con gente que realmente le guste. Tras permanecer cierto tiempo con ellos, lo más seguro es que usted se sienta bien con usted mismo y con su empresa.
- Ofrézcase para integrar una comisión que esté a cargo de un proyecto o tema interesante, a fin de poder desarrollar una

comunidad interna de colegas con intereses y valores compartidos.

- No guarde rencores. Forman mala voluntad y traen úlceras. El enojo crónico es síntoma de problemas emocionales serios. A la larga trae malas consecuencias para quien lo padece.

6. Tome la política como un desafío

Las peores atrocidades en el trabajo se producen en nombre de la “política de la oficina”. Por lo general, este es el término utilizado para aludir a cualquier punto débil de la vida grupal. Se refiere a las formas mezquinas y manipuladoras que tiene la gente de acuchillar por la espalda o adular con tal de sobresalir.

6. Díglele no al odio



El odio no es una emoción productiva. Empaña la visión, distorsiona el juicio y conduce al resentimiento. El odio mata el espíritu y paraliza con amargura a la persona que lo siente.

Cuando usted pierde el control de sus emociones en su trabajo, lo mejor es siempre tomarse un tiempo para enfriarse antes de tratar de resolver lo que le molesta. Las acusaciones formuladas en caliente suelen ser poco profesionales, inadecuadas y contraproducentes. Una vez expresadas ya no pueden ser retiradas y pocas veces caen en el olvido.

En el fragor del momento, los sentimientos pueden convertir llamas pequeñas en incendios y animosidades capaces de destruir una carrera.

En vez de caer en picada con sus emociones, intente (en lo posible) desarrollar un enfoque que lo lleve a resolver el problema en forma racional

Recuerda esto: El Amor no es un sentimiento...es una actitud

6.3. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Una forma eficaz de posicionarse en la mente de sus prospectos es utilizar el servicio de atención al cliente como elemento diferenciador, actualmente es este uno de los puntos más vulnerables de su competencia, ya que según estudios realizados la atención al cliente por Internet sigue siendo en muchos casos deficiente, por lo cual puede usar esta debilidad de su competencia en beneficio de sus *clientes* y para fortalecer su negocio.

A continuación voy a ofrecerle seis estrategias para mejorar sustancialmente su servicio de atención al cliente.

❖ **Responda rápidamente a las solicitudes de información**

Trate de responder las preguntas de sus clientes o prospectos de ser posible en menos de 24 horas de haberlas recibido, la rapidez de su respuesta no solo es muy bien valorado, sino que además con ello les demuestra que usted es un autentico profesional de su sector.

❖ **Responda rápidamente las quejas de sus clientes**

Si su cliente le presenta una queja o tiene un problema con el producto o servicio que usted le vendió, trate de responderle con la mayor celeridad que le sea posible a fin de solucionar su solicitud, esta es su mejor oportunidad de transformar un problema en una oportunidad para conseguir un cliente fiel.

Pídale disculpas y de ser necesario devuelva el dinero, cambie el producto o servicio, pero haga todo lo necesario para corregir el error en caso de haberlo, su cliente o prospecto debe sentirse bien atendido, el tiempo que tarde en responder las quejas juegan en su contra y generan mala voluntad de parte de sus clientes o prospectos.

❖ **Cumpla lo que promete**

Si no quiere hundir su reputación y la de su negocio, entonces no trate a sus clientes como discapacitados mentales, no genere ventas a través de engaños, cumpla siempre lo que promete. Su producto o servicio no solo debe resolver o satisfacer al completo el deseo que tenga su cliente sino que además debe entregarle más valor de lo que él espera recibir, por lo cual mi consejo es que sobre pase siempre las expectativas de lo que esperan de su compra.

❖ **Solicite ayuda a sus Clientes**

Pida la opinión de sus clientes sobre el producto o servicio que le ha comprado de ser posible haga que le cubran un cuestionario corto para que les resulte rápido de responder, hágalos saber que el objetivo del cuestionario es mejorar su producto o servicio a fin de atenderlos mejor. Su encuesta es además un referente positivo como recordatorio del buen servicio de atención al cliente que su negocio ofrece.

❖ **Nunca diga “no” a sus clientes**

Trate siempre por todos los medios de satisfacer las necesidades de sus clientes, elimine las palabras oscuras o negativas del vocabulario suyo y de su personal, estas generan rechazo a nivel subconsciente en la mente de sus clientes:

- No lo creo
- No se preocupe
- ¿No le importa, verdad?
- No, de ningún modo

Es más barato retener un cliente que perderlo y tener que gastar tiempo y dinero para atraer a uno nuevo, trate de buscar la forma de ayudar a satisfacer las solicitudes de sus clientes siempre de manera proactiva, la mejor opción es tener a mano personal cualificado y con muchos recursos dialécticos que le ayuden a salir con audacia de peticiones imposibles sin darles un no rotundo, simplemente enfocándolo en la dirección que le ofrezca la solución que mas beneficie a su cliente, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien, su cliente se sentirá satisfecho y que ha conseguido lo que él desea.

❖ Entrega rápida

No prometa entregas demasiado rápidas si usted realmente no puede cumplir, solo por que su cliente quiere escucharle decirle que si, este el camino mas corto para conseguir problemas y arruinar la reputación de su negocio. Incluya siempre un pequeño margen de tiempo adicional a su servicio de entrega, de esta manera su servicio será percibido como una entrega anticipada, como un esfuerzo adicional y positivo.

6.4. ESTRATEGIAS SECRETARIALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, aparece identificada como si fuera la organización misma, estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta las siguientes estrategias que hacen a la atención al público.

- ❖ **Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- ❖ **Atención Rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- ❖ **Confiabilidad:** Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- ❖ **Atención personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.
- ❖ **Personal bien informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.
- ❖ **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

6.4.1. Aspectos que evalúa el cliente

- ❖ **La apariencia:** Es la imagen personal que se quiere proyectar, la impresión que queremos que el cliente se lleve con relación a los que somos.

- ❖ **La actitud:** Es la base de una buena relación con nuestros clientes, ellos siempre esperan una excelente atención, buena disposición, amabilidad, dinamismo y entusiasmo.
- ❖ **Los valores:** Son los aspectos que le garantizan al cliente que está es una entidad sólida con honradez, credibilidad y confianza que son los factores críticos.

Si el servicio es el mejor, más clientes estarán interesados en hacer a las compañías que se lo proporcionen.

6.5. ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO Y PROFESIONAL DE LA SECRETARIA



A continuación planteo el que es considerado el decálogo de la atención al cliente, cumpliendo a cabalidad con él se pueden lograr altos estándares de calidad en el servicio al cliente.

1. El cliente por encima de todo

Este es el símil del primero de los diez mandamientos de Dios "Amar a Dios sobre todas las cosas", en este caso es primero antes que nada.

2. No hay nada imposible cuando se quiere

Hay clientes que solicitan atención inmediata, a pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien, se puede conseguir lo que él desea, sin considerar que nos encontramos realizando actividades propias de nuestra agenda, sin embargo con un poco de paciencia podremos atenderlo.

3. Cumple todo lo que prometas

Este sí que se incumple (más que el de "No desearás a la mujer del prójimo", creo yo), son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.

Es lógico, yo como cliente me siento satisfecho cuando recibo más de lo que esperaba. ¿Cómo lograrlo? conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades y deseos.

5. Para el cliente, tú marcas la diferencia

Las personas que tienen contacto directo con los clientes tienen una gran responsabilidad, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver, ellos hacen la diferencia. Puede que todo "detrás de bambalinas" funcione a las mil maravillas pero si un dependiente falla, probablemente la imagen que el cliente se lleve de todo la institución será deficiente.

6. Fallar en un punto significa fallar en todo

Como se expresaba en el punto anterior, puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero qué pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega averiada o si en el momento de empacar documentos nos equivocamos y cambiamos de destinatario, todo se va al piso. Las experiencias de los usuarios deben ser totalmente satisfactorias.

7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos

Los empleados propios son "el primer cliente" de una institución, si no se les satisface a ellos, cómo pretender satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente

Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de las instituciones para medir la calidad del servicio, la única verdad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir, califican, si es bueno vuelven, caso contrario no vuelven.

9. Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar

Aunque se hayan alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, "la competencia no da tregua"

10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Los equipos de trabajo no sólo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias, cuando así se requiera, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

6.6. TÉCNICAS DE CÓMO ATENDER A UN CLIENTE CUANDO LLEGA A LA OFICINA.



PROCEDIMIENTO.

- Salude cordialmente con una sonrisa amable cuando entra, y un hasta luego cuando se va.
- Bríndele comodidad, pídale que tome asiento mientras espera.
- Ofrézcale algo de tomar; probablemente se encuentra algo agitado.
- Adáptese al cliente con amabilidad y atención, tomando en cuenta que cada uno de ellos es importante para la empresa.
- Ofrézcale toda su atención para que su visita sea amena y grata.
- No ponga obstáculos a los trámites que desea realizar.
- Sea sincera con el cliente, pero sin perder la discreción.
- No ofrezca algo que no pueda cumplir.
- Cumpla con lo ofrecido.

Ponga de manifiesto los buenos modales para dar la bienvenida al cliente en la oficina. Utilice términos apropiados como “Buenos días”, “Buenas Tardes” o “Adelante” ¿en qué puedo ayudarle?

No se olvide de las palabras y los gestos precisos; esto es ¿en que le puedo servir? y una sonrisa, ésta combinación le dará excelentes resultados.

6.7. TÉCNICA PARA ATENDER AL CLIENTE DIFÍCIL

¡Este es un Cliente Difícil!

Es aquel que nos dice: que es lo que necesita, como lo necesita y exige que se lo de tal cual él lo pide.

6.7.1. Proceso para mejorar a un cliente difícil

- 1.- Esté atento a sus propias percepciones, prejuicios y reacciones.
- 2.- Calme al cliente con destrezas básica de asesoramiento; para ello:
 - Mantenga una posición natural mientras está siendo atacado verbalmente; respire, manténgase centrado en el problema, no en la persona que lo ataca.
 - Comprenda la necesidad del cliente escuchando sus preocupaciones.
 - Refleje los sentimientos del cliente sintonizando la emoción presentada.
- 3.- Analice y diagnostique la situación.
 - Utilicé preguntas largas para que obtenga respuestas largas.
 - ¿Cuáles son sus inquietudes específicas?
 - ¿Qué información puede darme para yo ayudarlo?

¿Cuándo sucedió?

¿Qué parte del producto no funciona?

¿Cómo le gustaría resolver el problema?

- Resuma lo comprendido y confirme con el cliente que lo que usted ha entendido es lo correcto.

4.- Desarrolle con el cliente un plan de acción para resolver el problema identificado.

- Plantee el camino a seguir y cuándo se lo hará.
- Agradezca al cliente por su retroinformación.
- Ayude al cliente a comprender las alternativas que existen y las consecuencias.
- Estimule la continuidad de la comunicación abierta.

6.7.2. Usted tiene que decir.

Si usted piensa que su cliente ha incurrido en una equivocación, comience usando frases como “bien, yo pienso de otra manera pero puede que sea incorrecto miremos esto juntos”. El estar dispuesto a admitir que él podría estar mal hará más fácil que su cliente admita, que está equivocado. Si él se siente humillado, usted ha perdido probablemente cualquier ocasión para el negocio futuro con él.

Si usted o alguien en su institución ha incurrido en una equivocación, admítalo y discúlpese, sinceramente en forma directa. Si usted no ha cumplido el trabajo en un plazo, se ha pasado por encima de una orden, o ha entregado un producto o un servicio debajo de sus estándares, realmente no hay excusa aceptable para el cliente que estaba dependiendo de usted.

6.8. TÉCNICAS QUE DEBE MANTENER EN LA OFICINA



¿Qué es la oficina?

Según **Vinueza, A Rómulo** (2004), Pág. 131 dice: “La oficina es el sitio donde se realiza el trabajo”.

- El lugar de trabajo donde se realizan las actividades administrativas.

- Es el lugar donde trabaja personal capacitado, cumpliendo con eficiencia los deberes en relación al cargo que la persona tiene.

- Toda oficina centraliza la actividad administrativa y tiene por objeto, servir al público, al usuario, a las autoridades que lleguen para pedir servicio; toda oficina debe estar organizada.

Toda oficina tiene sus directivos:

- Jefe
 - Secretaria
 - Auxiliares
 - Personal de servicio
-
- ❖ **El Jefe.-** Es el responsable directo de la oficina y quien autoriza o legaliza todo documento; el jefe es responsable del trabajo eficiente del personal a su cargo.

- ❖ **La Secretaria.-** Es la directa colaboradora del jefe, quién está autorizada para encargarse de la oficina en su ausencia, para recibir y dar trámite a la correspondencia que ingresa; dar el trámite respectivo luego de que sea sumillada la documentación, luego debe adjuntar al documento la **HOJA DE RUTA** para que la documentación vaya al departamento respectivo.

Ella desempeña una importante labor, de ellas depende la organización de los documentos y la óptima atención a los clientes en las empresas e instituciones particulares y públicas. En la actualidad, a las secretarias se las conoce cómo asistentes ejecutivas.

- ❖ **Auxiliar o Ayudante.-** Es una oficinista que colabora en el trabajo de oficina; le ayuda a la secretaria en los trabajos de mecanografía, ayuda a sacar multicopias, hacer depósitos y retiros bancarios.
- ❖ **Personal de Servicio.-** Conserjes, mensajeros, porteros, guardias de seguridad, chóferes.
- ❖ **Normas de trabajo en la oficina**

Según Vinuesa, A Rómulo (2004), dice: Pág. 133

- a) Cuidar que en la oficina haya orden, aseo y ornato.
- b) Ofrecer al público la mejor atención, amable y oportuna.
- c) Mantener una actitud cordial con los compañeros de trabajo.
- d) Tratar de no discutir con los clientes, compañeros y jefes.
- e) No pregunte dudas ortográficas a sus compañeros.
- f) La persona que entra saluda siempre.
- g) Se despide el que sale.
- h) No abuse del teléfono para asuntos personales y familiares.

- i) Cuide su figura y su presentación.
- j) Controle su carácter, manifieste su cultura y personalidad.

❖ **Reducción de la cantidad de papeles**

Según Vinueza, A Rómulo (2004), dice: “El siguiente paso dentro de la programación consiste en reducir el número de documentos que ahogan los escritorios”, la idea es intentar una clasificación como esta:

Documentos urgentes

Documentos para tramitar

Documentos para archivar

Se debe disponer de un sitio adecuado, preferiblemente alejar de nuestro alcance aquellos documentos que son para archivar, centrar la atención en los documentos urgentes, leer, analizar inmediatamente, programar la hora y el día en el cual a de ocuparse de ellos, continuar con los documentos para tramitar, repetir el anterior procedimiento y proceder a incluirlos en la programación, el hecho es que den un compás de espera no implica que se deben dejar en la carpeta del olvido”.

❖ **Sugerencias**

- Mantener el archivo únicamente los documentos necesarios.
- Evitar escribir, cuando un asunto puede ser resuelto verbalmente.
- Tomar decisiones rápidamente.
- Convertir el lápiz y el papel en sus amigos permanentes.
- Brindar información oportuna y clara.
- Utilizar un sistema técnico de archivo para la organización de la documentación.

❖ El escritorio como puesto de trabajo

Según Vinuesa, A Rómulo (2004), dice: “Para el personal administrativo debe haber un puesto de trabajo, que siempre debe:

- Mantenerlo arreglado.
- Los útiles indispensables en un sitio.
- Rotulado con nombre y cargo del empleado.
- Debe tener gavetas de seguridad.
- Los documentos en trámite guardados en archivo.

6.9. TÉCNICAS DE REDACCIÓN



Cualquier persona interesada en el arte de redactar debe poner sumo interés para que sus escritos reúnan cualidades que den calidad a los mismos. Dentro de estas cualidades tenemos:

- ❖ **Claridad.** Se dice que un escrito es claro cuando es fácilmente comprensible para el mayor número de lectores. La claridad se logra procurando no emplear términos, vocablos confusos, tecnicismos que se presten a presentar dudas en el lector. Por pequeño que sea el escrito, el redactor debe preocuparse por que sea comprensible y para ello nada mejor que seleccionar las palabras que tengan un sentido exacto de lo que quiere decirse. Debe cuidarse la claridad léxical, fraseológica y estructural.

- ❖ **Concisión.** Enfoque directo del asunto a tratar, sin ambages ni rodeos inútiles. Como equivalente de brevedad, impide la redundancia, ya que el redactor emplea las palabras necesarias con las que facilita la inmediata comprensión al lector: Actualmente se prefiere la economía y la funcionalidad en todos los órdenes de la actividad humana. Cuando se logra la concisión y exactitud en la frase, se es generoso en sentido; el redactor logra más rápido la atención del lector.

- ❖ **Sencillez.** Se refiere al escrito sin afectación ni formalismos. Como característica de llaneza, la sencillez imprime a la redacción un tono de veracidad expresiva que la hace efectiva y atractiva.

- ❖ **Adecuación.** Es adaptar el escrito a la comprensión del lector. Es decir el redactor no debe dirigirse a todos de la misma manera, el lenguaje debe adaptarse al lector-destinatario.al tema y a la situación en la cual se produce la comunicación. Para cada caso hay que adecuar el lenguaje al destinatario, para un informe, una nota de prensa, una carta familiar... sin duda se requiere de una redacción distinta para cada caso, ello conduce a que el destinatario capte de inmediato su atención.

- ❖ **Originalidad.** Se dice que es el sello que refleja la personalidad del autor. Como determinante de la personalidad creativa, significa que el redactor debe crear formas propias de pensamiento, a fin de evitar la rutina en el escrito. Al escrito hay que imponerle estilo y fuerza expresiva, en consecuencia deben eliminarse las fórmulas tradicionales.

- ❖ **Ordenación.** Se refiere al orden funcional de las distintas partes del escrito, como factor de la claridad, obliga a que los elementos

que conforman un escrito (principio, medio y fin) se ordenen en forma lógica y cronológica y no al azar, ya que cada una de esas partes tiene una misión que cumplir, según el tipo de documento. Si se quiere llevar al lector hasta el fin del documento el comienzo ha de ser interesante, motivador, así mantendrá esa atención durante el desarrollo del mismo, logrando la efectividad que es su cometido.

- ❖ **Interés:** Es el estímulo que se presenta al lector para que avance en la lectura del documento. Constituye el vehículo que maneja el redactor para llevar al lector hasta el final del escrito, sin que pierda la atención en el contenido de cada párrafo.

- ❖ **Actualidad.** Se refiere al enfoque que debe darse a la redacción, un enfoque moderno del tema, lejos de palabras y fórmulas estereotipadas, debe usarse un lenguaje moderno con agilidad y vigencia en los aspectos de redacción.

6.9.1. CLASES DE REDACCIÓN

Según Vinueza, Rómulo (2004), Pág. 35 dice: “Hay tres clases de redacción:

- Redacción convencional
- Redacción semiconvencional
- Redacción libre”

- **Redacción Convencional.-** Es la realizada en molde, sin esfuerzo intelectual de quien la utiliza, en formatos pre impresos, como el recibo, pagaré, contrato, autorización.

- **Redacción Semi- convencional.-** Es aquella en la que ya intervienen en parte el estilo y el talento de quien la emplea; en este tipo de redacción están:

- La carta
- El acta
- El informe
- El acuerdo
- La solicitud
- El veredicto
- La certificación

❖ **LA CARTA.-** Según Vinueza, Rómulo (2004), Pág. 65 dice: **“Es un papel escrito ordinariamente cerrado, que una persona envía a otra para comunicarse con ella”**

➤ **Aspectos que la conforman:**

- 1- Lugar y fecha
- 2- Dignidad general
- 3- Nombre del destinatario
- 4- Función administrativa
- 5- Destino
- 6- Vocativo
- 7- Texto o cuerpo
- 8- Párrafo de cortesía
- 9- Término de atención
- 10- Forma de remitente
- 11- Nombre y Apellidos del remitente
- 12- Función administrativa
- 13- Iniciales de responsabilidad
- 14- Sello

❖ **Comunicados internos y memorandos**

Son informaciones internas usadas en la institución, teniendo como puntos principales, los siguientes:

- Comunicados redactados en forma simple y breve
- La información reflejada debe ser clara y precisa.
- El contenido del comunicado está referido a un solo tema.
- La escritura del comunicado interno esta compuesto de:
 - Quién lo emite
 - A quién va dirigido.
 - El desarrollo del tema
 - Si es necesario la confirmación

Tres recomendaciones para los comunicados internos:

- Redáctelos con brevedad moderada, si es muy conciso puede no ser comprendido.
- Un solo asunto por nota
- No abuse de este tipo de comunicaciones.

❖ **MEMORANDO**

Es un recordatorio escrito de los acontecimientos, pedidos, sugerencias, órdenes y más hechos que se dan en las Instituciones, Empresas, Organizaciones, etc. El ámbito de circulación de un Memorando es el espacio interno de las organizaciones en las que se emite. El Memorando carece de saludo y despedida, ya que es por lo general una comunicación corta, en la que, depende de la Institución o Empresa, el diseño que se le dé.

➤ **Condiciones:**

1. Nombre Memorando

2. Número de Memorando

3. La FECHA en la que se emite la comunicación, más el lugar.

4. La persona de la que procede el Memorando, con el dato **DE:**

5. El destinatario para quién se emite la comunicación, con el dato **PARA:**

6. El motivo o asunto del que trata el memorando, con el dato **ASUNTO:**

7. La redacción del motivo de la comunicación.

8. La firma y rúbrica de responsabilidad que va al final.

En los casos en los cuales junto al dato de procedencia (DE) va el nombre del Departamento; el nombre y rúbrica del emisor son datos que no deben faltar; más si en el mismo dato, se ha puesto el nombre de quién lo emite, bastaría con la rúbrica sobre ese nombre, y en el sitio en el que se encuentra.

Ejemplo:

COLEGIO NACIONAL “MARIO OÑA PERDOMO”

San Gabriel –Carchi

Telefax: 2290-335

MEMORANDO 001-RCMOP-2009

PARA: Sr. Carlos Delgado
DE: Dr. Jorge Urresta
ASUNTO: Informe

Adjunto el informe correspondiente a junio del 2009, de los gastos efectuados en las fiestas institucionales.

Atentamente,

Dr. Jorge Urresta
RECTOR

JU/jb

❖ EL ACTA

Según Vinueza, A Rómulo (2004), Pág. 125 dice: **“Es un testimonio escrito de lo tratado en una reunión formal, de acuerdo a los puntos establecidos en el “Orden del día”, propuestos y en el cual se señala los puntos a debatirse y resolverse, incluyendo la lectura del acta anterior, en dicha acta se consigna y luego se rubrica con la firma del presidente/a y secretario/o”**.

Según el Manual de Régimen parlamentario, Pág. 115-119,

➤ Partes de la conforman:

1. Encabezamiento.- Es la parte inicial de una acta, que deja constancia de la instalación formal de la sesión y que, para ello debe contener o referirse a los puntos siguientes:

a.- Lugar, fecha, hora, y sitio específico o sede de la sesión, entendiéndose por este último dato, la dirección domiciliaria del sitio donde se efectúa la sesión:

b.- Identificación de quién ha convocado a la sesión, señalando el cargo o función que desempeña, pues, puede ocurrir que la sesión no haya sido convocada por la Autoridad.

c.- Identificación de quién actúa como presidente o director de debates y secretario, aclarando, en el caso del presidente, si es el titular, vicepresidente o vocal encargado de la presidencia; y, si quién actúa en la secretaría es titular, encargado o ad-hoc, es decir, solo por el momento, o solo por esa asamblea.

d.- Detalle de la lista de los asistentes a la sesión, cuando es una organización poco numerosa, caso contrario, se puede anexar la lista de asistentes, en documento aparte que se adjunto o adhiere a la hoja del libro, a continuación de las firmas de responsabilidad.

e.- Constancia de verificación y existencia del quórum, aclarando si se trata de la primera o segunda convocatoria, según disponga el reglamento, más aún, cuando es posible efectuar la asamblea con el número de asistentes, una hora más tarde de la constante en la convocatoria.

f.- Constancia de la declaratoria de instalación, especificando la clase de asamblea de la que se trata, si es ordinaria o extraordinaria.

g.- Orden del día y constancia de que, sometido a consideración, ha sido debidamente aprobado

2. Cuerpo.- Es la relación del desarrollo de los debates, o del tratamiento de los temas constantes en el orden del día y que, es necesario, contengan los siguientes datos o información.

a.- Punto del orden del día materia de la relación en el acta.

b.- Designación de los participantes o intervinientes en el debate, por sus nombres.

c.- Resumen de las exposiciones o argumentaciones presentado por cada uno de los participantes o intervinientes en el debate.

Sobre este punto, es importante resaltar que en el acta, se debe hacer constar solamente un resumen de las intervenciones, esto es, lo más

importante de ellas, no la totalidad, NO SE HACE CONSTAR LO QUE SE DICE, SINO LO QUE SE HACE, excepto lo relativo a las mociones

d. Nombre de los proponentes de las mociones debidamente calificadas y de quien o quienes apoyan dichas mociones.

e. Texto de las mociones que, si debe constar en forma completa y, de ser posible, con letras mayúsculas o, por lo menos, diferente del tipo de letra del resto del acta.

f. Tipo de votación y de mayoría con la que se somete a aprobación o se niegan las mociones.

g. Resultado de las votaciones, señalando el número de votos a favor, el número de votos en contra, las abstenciones, el número de votos en blanco y los nulos, cuando se trate de votación secreta. Así mismo, cuando se trate de votación nominal, se hará constar los nombres de los votantes y sus votos, aún siendo numeroso el total de votantes, en cuyo caso, se anexará al acta el correspondiente listado, con el resultado de las votaciones.

3 Cierre.- Es la parte final del acta donde se deja constancia de la clausura de la sesión y la hora en la que ello ocurre, especificando la razón de dicha clausura, pues, puede ser, por agotamiento del orden del día, por fuerza mayor, por lo avanzado de la hora, etc.

A continuación, se incorpora las firmas del presidente o secretario

❖ EL INFORME

Según Arroyo, Espíndola Galo (2003), Pág. 172 dice: **“Es un documento escrito a través del cual una persona o personas se dirigen a una autoridad o cuerpo colegiado para detallar todos los**

aspectos relacionados con una actividad o trabajo específico, realizado en un período o tiempo determinado”.

➤ **Aspectos que lo conforman**

- a) Portada
- b) Contraportada
- c) Oficio justificativo
- d) Contenido – índice
- e) Antecedentes
- f) Texto o cuerpo
- g) Conclusiones
- h) Recomendaciones
- i) Lugar y fecha
- j) Firma(s)
- k) Nombre(s) del informante(s)
- l) Función administrativa

➤ **Características que debe reunir**

- Contenido veraz
- Expresión clara y sintética
- Apreciación estética
- Información oportuna
- Ortografía y puntuación

Ejemplo:

COLEGIO “MARIO OÑA PERDOMO”

SAN GABRIEL- CARCHI

DEPENDENCIA: Orientación Vocacional

ASUNTO: Emisión de informe sobre pruebas psicológicas y de admisión.

San Gabriel, 10 de julio del 2009

Doctor

Jorge Urresta

RECTOR DE LA INSTITUCIÓN

Doctor Urresta:

En relación a su oficio 211-R de uno de julio, en el cual ha solicitado un informe de los resultados de las pruebas psicológicas y de conocimientos aplicadas a los aspirantes al octavo año de educación básica, informo lo siguiente:

1. Las pruebas se realizaron e la semana del 18 al 22 de junio
2. Se presentaron 250 estudiantes a los que se les organizó en 8 diferentes grupos.
3. La edad de los aspirantes oscila entre los 11 y 13 años conforme se puede apreciar en el anexo 1.
4. Se aplicaron dos pruebas: una de madurez psicológica y otra de conocimientos. Los resultados los encontrará en el anexo 2.
5. En la prueba de conocimientos 40 alumnos obtuvieron calificación sobresaliente, 80 muy buena, 60 buena y el resto

regular y deficiente. El detalle de estos datos encontrará en el anexo 3.

6. De los estudiantes que se han presentado 190 son de esta ciudad, y 160 proceden de los caseríos y parroquias aledañas.

7.- Me permito recomendar que a la brevedad posible el departamento Médico Dental inicie la elaboración de las fichas respectivas de los estudiantes admitidos.

Atentamente,

MSc. Nubia Rosero
JEFA DEL DPTO. DE ORIENTACIÓN

Anexo: 1. Cuadro de edades
2. Cuadro de resultados
3. Histograma de resultados

NB/rr

❖ EL ACUERDO

Según Arroyo, Espíndola Galo (2003), Pág. 166 dice: **“Es el documento escrito de carácter público o privado que contiene aspectos relacionados con felicitaciones, condolencias o rechazos expresados a una persona, en respuesta a hechos de mucha significación y trascendencia”.**

➤ Aspectos que lo conforman:

a) Quién expide

- b) Considerando
- c) Considerandos o razones
- d) El acuerdo
- e) Puntos del acuerdo
- f) Lugares y fecha
- g) Firmas de responsabilidad

El documento contiene en su texto dos cuerpos que son: **El considerando y el acuerdo.**

❖ EL CONSIDERANDO

Este gerundio tiene como antecedente el nombre de una institución, empresa, funcionario o persona natural o jurídica en general; así:

De esta manera se anuncia uno o varios aspectos que justifique la razón del acuerdo; cada uno de los puntos que anteceden al acuerdo, deben iniciarse con la conjunción copulativa QUE.

Según Arroyo, Espíndola Galo (2003), Pág. 167 dice: **“Como podemos observar, después del término CONSIDERANDO, se ha ubicado dos puntos; estos son de rigor sintáctico, pues anuncia una enumeración”.**

Luego de expresar el o los considerandos, se inicia el segundo cuerpo; este es el que da el nombre al documento; empezará con la forma verbal **ACUERDA**, que irá centrado y al igual que el **CONSIDERANDO**, seguida de dos puntos de rigor sintáctico como en el caso anterior; aquí también se anuncia una enumeración de aspectos.

Ejemplo:

COLEGIO NACIONAL “MARIO OÑA PERDOMO”

CONSIDERANDO:

- Que, el Doctor **EDGAR RENE MERLO**, se acoge a los beneficios de la jubilación.
- Que, es deber de la institución reconocer y valorar los méritos de sus servidores; y
- Que, no podemos quedar en silencio, ante una vida plena de triunfos y notorias conquistas profesionales.

ACUERDA:

1. Felicitar al doctor **EDGAR RENÉ MERLO**, por su decisión de acogerse a este servicio que brinda el Seguro Social Ecuatoriano.
2. Lamentar su significativa trayectoria en la Institución.
3. Poner su nombre como verdadero ejemplo de apostolado para las nuevas generaciones.
4. Entregar el presente acuerdo en la Sesión Solemne, con ocasión de un año más de vida institucional; y,
5. Publicar por la prensa el presente acuerdo, para hacer notorio ante la sociedad, su valor como insigne coordinador.

Sellado y firmado en el Rectorado

San Gabriel, junio 22 del 2009

Dr. Jorge Urresta O.
RECTOR

MSc. Hernán Paredes
VICERECTOR

Sra. Rosa Romero
SECRETARIA

❖ LA SOLICITUD

Según Vinueza, A Rómulo (2004), Pág. 59 dice: “ **Es la carta que dirigimos a las autoridades o entidades, para conseguir algo que la institución nos concede. Se llama solicitud a un documento en el que se solicita algo; viene del latín Solicitud, memorial en que se solicita algo**”. La solicitud también se llama instancia; es un tipo especial de carta como contenido implica una petición a favor del firmante.

❖ LA CERTIFICACIÓN

Según Vinueza, A Rómulo (2004), Pág. 111 dice: “**La certificación es un documento mediante el cual se asegura la verdad de un hecho.** El certificado de honorabilidad será, entonces, el documento mediante el cual se asegura la verdad sobre el honor y decencia de una persona.

El certificado de trabajo será, entonces, el documento mediante el cual se da a conocer el cargo que ocupa, el tiempo que ha desempeñado sus funciones especificando el mes y año de inicio y final de sus labores.

Aspectos que la conforman

Según **Arroyo Espíndola, Galo** (2003). Pág. 112, dice:

- a) Encabezamiento
- b) Texto o cuerpo
- c) Lugar y fecha
- d) Firma
- e) Nombre
- f) Función administrativa
- g) Sello

NOTA: En el caso de ser varios los solicitantes (o cuando se peticiona en nombre de alguna institución) la persona del verbo, los adjetivos y pronombres que lo modifican, toman las formas del plural, siempre en tercera persona.

Ejemplo:

DR. LEONARDO ALVEAR

PECTOR DEL COLEGIO NACIONAL DE SEÑORITAS "IBARRA"

CERTIFICA

Que, el señor **GUERRA FLORES CARLOS ALFONSO** portador de la cédula de ciudadanía 100023530-6 y certificado de votación 002-005, es conocido por nuestra entidad, donde ha demostrado honradez, responsabilidad, en todos sus actos por lo que se ha hecho merecedor del aprecio y estima de todos quienes lo conocemos.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, el interesado puede hacer uso del presente como a bien tuviere.

Ibarra, 2 de julio de 2009

Dr. Leonardo Alvear
RECTOR

❖ LA CONVOCATORIA

Según Arroyo Espíndola, Galo (2003), Pág. 146, dice: **"Es el documento escrito o comunicación en general, a través de la cual se cita a reunión a un determinado grupo de personas integrantes de**

una organización legalmente constituida o conformada de hecho, para tratar aspectos específicos.

➤ **Clasificación**

Si tomamos en cuenta el medio de información a través del cual se realiza la convocatoria, ésta puede ser: externa o interna.

- **Por que convoca.-** En este aspecto se expresa la razón de la convocatoria; esto es, si se la hace en respuesta a una disposición reglamentaria o legal o por resolución de autoridad competente, persona o cuerpo colegiado.
- **A qué convoca.-** Se refiere a la especificación concreta de la clase de reunión a la que se convoca; así: sesión, asamblea ordinaria, asamblea extraordinaria, junta general.
- **Para cuándo convoca.-** Según Arroyo Espíndola Galo (2003), Pág. 148 dice: **“Hace referencia a la fecha y hora en las que se desarrollará la reunión para la que se está convocando”**.
- **A dónde convoca.-** Responde al lugar específico en el que se desarrollará la reunión.
- **Para qué convoca.-** En este punto se refiere a los diferentes aspectos que tratarán en la reunión, técnicamente se denomina **orden del día**, este puede o no constar en el texto de la convocatoria; si no se lo hace constar se expresará en forma general.

Para tratar asuntos relacionados con el desarrollo de actividades curriculares.

- **Dónde y cuándo convoca.-** Concretamente hace referencia al lugar y fecha de la convocatoria. Debe constar al final y se lo hará ceñido a las recomendaciones técnicas hechas en documentos anteriores.
- **Quién convoca.-** Se refiere a la persona que realiza la convocatoria; puede ser el secretario cuando lo hace por disposición de autoridad competente o una autoridad superior.

Ejemplo:

COLEGIO NACIONAL “MARIO OÑA PERDOMO”

CONVOCATORIA

Por disposición del señor Rector del Colegio “Mario Oña Perdomo”, me permito convocar al Honorable Consejo Directivo, a la sesión ordinaria que se realizará en el Salón de Actos de la institución, el jueves 3 de julio de 2009. Para tratar el siguiente orden del día:

- 1.- Constatación de los asistentes
- 2.- Lectura y aprobación del acta anterior
- 3.- Informe de actividades por parte del Sr. Rector
- 4.- Informe Económico
- 5.- Asuntos Varios.- a) lectura de comunicaciones

San Gabriel, 3 de julio de 2009

Sra. Rosa Romero
SECRETARIA

▪ **Redacción Oficial**

Como su nombre lo indica es la comunicación utilizada por las entidades oficiales, gubernamentales, es decir, por las instituciones públicas, a más de la Presidencia de la República, los Ministerios, como los Gobiernos Seccionales, la Función Judicial. En la empresa privada no se puede escribir oficios por que en sus comunicaciones no tienen voz oficial.

Podemos caracterizar al oficio como la comunicación escrita de carácter oficial que una autoridad emisora dirige a una receptora con algunos de los fines siguientes:

- Impartir normas
- Comunicar decisiones
- Dictar instrucciones
- Solicitar información
- Entregar información
- Formular peticiones
- Aclarar situaciones

❖ **Clases de Oficios**

- **Secretos.-** serán conocidos solo por las autoridades o personas a las cuales vayan dirigidos y por quienes deban intervenir en su estudio o en su resolución.

- **Reservados.-** Serán los que traten de materias de que, atendidas su naturaleza, deban ser conocidos únicamente en el ámbito del departamento, sección u oficina a que sean remitidos.

- **Ordinarios.-** serán aquellos que puedan ser de dominio público, y que abarcan la correspondencia no comprendida en los tipos anteriores de oficio.
- **Individuales.-** Son los que se dirigen en forma particular a una sola persona.
- **Circulares.-** Son aquellas que repitiendo su contenido sirven para dirigirse a varias personas simultáneamente.
- **Transcritos.-** Son aquellos que se transcribe su contenido de forma total o parcial, para conocimiento o varias personas se lo debe hacer entre comillas.

❖ **Estructura del oficio.**

- **Membrete.-** Es el nombre de una organización de donde se remite el oficio, se escribirá solamente la definición específica, este siempre va acompañado del escudo del Ecuador o el de la Institución.
- **Número de oficio.-** El número de oficio sirve para precisar el orden de emisión del documento, luego sigue las iniciales de la dependencia.
- **Localidad y fecha.-** Es el lugar y la fecha en donde se emite el documento.
- **Destinatario.-** Es la dignidad o título, nombre, apellido, cargo de la persona a quién va dirigido el oficio.

- **Atención.-** Es el nombre de la persona con mayor importancia a quien va dirigido la comunicación dentro de un departamento. Es opcional.
- **Saludo o vocativo.-** Es una expresión que ayuda a establecer el tono de cortesía del oficio y sirve como frase de introducción al texto.
- **Referencia.-** Es el detalle del número de documento al que se hace relación en el oficio y que en algunos casos se lo adjunta.
- **Texto o cuerpo.-** Es la esencia o parte central del oficio, se debe evitar términos comunes, innecesarios y anticuados, más bien se deben utilizar palabras positivas, concisas, exclusivas, originales y de creatividad propia.
- **Despedida.-** Es una palabra breve, sencilla y que sirve para dar terminación al oficio, los más utilizados son: Atentamente, y Cordialmente, que deben siempre estar seguidos por una coma.
- **Firma.-** Es la firma de responsabilidad del emisor, debe ser la que consta en sus documentos de identidad, de ninguna manera una firma abreviada.
- **Remitente:-** Debe constar el nombre y apellido del emisor, luego la función administrativa que desempeña en la organización.
- **Copias.-** Este aspecto contempla a las personas o dependencias a quienes se remiten copias del documento.

- **Anexo.-** Es un aspecto que puede o no constar, luego de la palabra anexo se utiliza dos puntos y se detalla el número de documentos que se adjunta.

- **Iniciales de responsabilidad.-** Estas iniciales son de la persona que transcribe el documento, se escribe solo en copias, las iniciales de mujeres se lo debe hacer nombre y primera letra del apellido; y, los hombres el apellido y la primera letra del nombre.

- **Sello.-** Garantiza autenticidad, lo llevan cuando la persona que firma desempeña funciones administrativas de una institución, el sello debe estar ubicado en un lugar libre sin repisar el contenido ni la firma del remitente ya que rompe estética y no da claridad para identificar la firma, nombre y su función.

6.10. MÁRGENES

Se utilizan los márgenes de acuerdo a los estilos de la carta, como son: Estilo Bloque, Semibloque, Bloque Extremo, Español, Mixto.

Ejemplo:

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

BDIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DEL CARCHI

CARCHI-ECUADOR

Oficio 1023-SDO-2008

San Gabriel, 10 de julio del 2009-07-11

General

RENÉ YANDÚN

PREFECTO PROVINCIAL DEL CARCHI

Señor Prefecto:

Adjunto un ejemplar del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Educación y el Gobierno Provincial del Carchi, mediante el cual se dará a su organismo asistencia técnica de Relaciones Humanas aplicada, para que constituya instrumento útil para la educación de los estudiantes.

Atentamente,

DIOS, PATRIA Y LIBERTAD,

Lic. Germán García

DIRECTOR DE EDUCACIÓN DEL CARCHI

LA/jb.

6.11. TÉCNICAS DE MANEJO DE ARCHIVO



❖ Archivo

Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física y por todo servicio y organismo público o privado en ejercicio de su actividad y son conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.

❖ Importancia

Un archivo no tiene la validez que debe tener, si no puede comprobar lo que hace una institución o empresa, y esto se conoce por su documentación, que comprueba su existencia, su historia y sus actividades, la falta de un archivo, priva a cualquier entidad del reconocimiento que ésta pueda tener ante una institución pública y ante la sociedad en general.

Podemos así decir que la finalidad o importancia del archivo no es otra que el servicio a la sociedad, materializado en el ofrecimiento de la información ya sea de las instituciones productoras, ya sea a los ciudadanos, sean o no estudiosos.

6.11.1. Organización de los archivos

Los principios de la práctica archivística se remontan a la participación de la escritura, invento que trajo consigo la aparición del mensaje. Archivo es la suma de tres aspectos.

DOCUMENTOS

ORGANIZACIÓN

SERVICIO

Administración

6.11.2. De acuerdo con el ciclo vital de los documentos

Comúnmente se habla de tres fases o edades, basadas en la frecuencia de uso de los originales o en el valor de uso de los originales, o en el valor de crecimiento de los mismos. Así, se dice que son activos o de gestión, semiactivos o intermedios, e históricos, sin establecer fechas de tránsito de una a otra fase. Tal clasificación sirve para la rápida ubicación del documento:

❖ Activos

También denominados archivos de gestión o de las oficinas productoras de documentos, son los de circulación o tramitación según los cauces normales para buscar respuesta o solución al asunto que ha iniciado. Se conservan en los archivos secretariales o de oficina.

❖ Semiactivos

Llamados también centrales intermedios; una vez recibida la respuesta o solución al asunto iniciado deben conservarse los

documentos, hasta que cumplan su ciclo obligatorio, ya que pueden ser objeto de consulta o convertirse en antecedentes. Este ciclo es determinado por la legislación pertinente y la tabla de retención documental, elaborada por la empresa dueña de los documentos.

❖ **Históricos o permanentes**

Se conservan en archivos históricos los documentos que, por decisión del Comité de Archivo de cada empresa, tiene un valor informativo o cultural permanente.

❖ **Según su organización**

Los archivos pueden ser administrados de manera centralizada, descentralizada, o descentralizada con control central.

➤ **Centralizada**

Una dependencia que maneja el archivo de toda institución debe contar con un jefe de archivo y el personal especializado necesario para realizar las diferentes labores.

Ventajas

- Personal especializado para manejar los documentos.

Responsabilidad en una dependencia para todo el trámite.

Desventajas

- Puede causar demoras para responder a las dependencias.

➤ **Descentralizada**

Cada dependencia maneja su archivo.

Ventajas

- Cada dependencia posee sus documentos permanentemente

Desventajas

- Aumento de costos por la compra de muebles para el archivo asignado a cada oficina.
- Documentos importantes no se conocen en otras secciones.
- Se diluyen las responsabilidades y en un momento dado no se sabe quién debe conservar los documentos y por cuanto tiempo

➤ **Descentralizada con control central**

Cada dependencia maneja su archivo, pero hay una oficina central que orienta, asesora y conserva los documentos cuando cumple su ciclo vital. Es el recomendado para empresas grandes con sucursales en varias ciudades.

6.11.3. Procedimiento para archivar

Antes de colocar los documentos en las carpetas, el archivista debe:

- **Inspeccionar.-** Cerciorarse de que la correspondencia está aprobada y lista para archivar. Verificar en el sello radicador de correspondencia recibida, si está firmada por quien la tramitó. Retirar ganchos de cosedora y clips de los documentos.

- **Clasificar.-** Determinar el nombre, número o fecha con la cual se organizarán los documentos que se van a archivar; se colocan en grupos homogéneos de acuerdo con la entidad productora y con el sistema de organización que tenga la empresa.
- **Distribuir.-** Después de clasificarlos se colocan en los distribuidores, según la organización inicial.
- **Archivar.-** Finalmente se colocan en la carpeta interna correspondiente y ésta, en el archivador.

6.11.4. Principios de ordenamiento

Se denomina principios de ordenamiento a la organización que se da a las carpetas, según una base determinada y siguiendo una secuencia lógica.

La organización de los documentos por cualquier sistema que se elija, exige que la persona responsable sepa archivar técnica y correctamente para su rápida y fácil localización en el momento que se requieran. Los principios universales de archivo son:

❖ Alfabético

Llamado también nominativo u onomástico; consiste en ordenar los nombres por las letras del alfabeto.

Se apoya en una base de conocimiento universal, que es el alfabeto. Este principio se subdivide en:

- Nombre de personas naturales o nominativo
- Nombre de razones sociales
- Asunto, temas o materias
- Nombre de lugares geográficos.

Es un sistema directo porque los documentos pueden consultarse leyendo el nombre en la carpeta.

❖ **Numérico**

El orden numérico consiste en la clasificación de documentos de acuerdo con el código asignado según el orden de llegada de cada documento. Cuando los papeles se archivan en orden correlativo según estos códigos se están empleando el sistema numérico.

Ventajas

- Fácil de archivar una vez que los documentos han sido codificados
- Garantiza absoluta reserva
- Permite expandirse ya que el orden numérico es infinito

Desventajas

- No puede funcionar sin una guía auxiliar
- Es muy amplio por que permite un infinito número de espacios para archivar documentos.

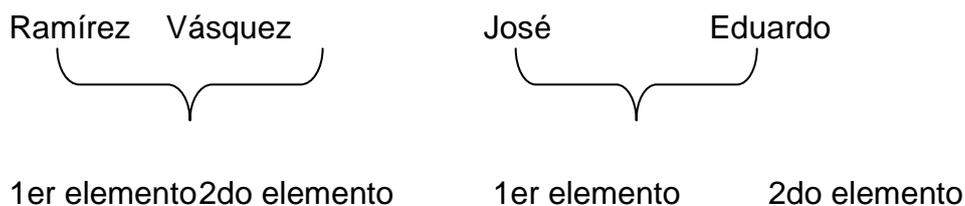
❖ **Ordenamiento Alfabético nominativo**

- **Personas naturales**

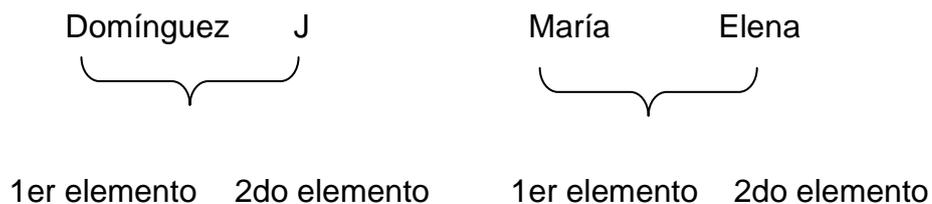
El nombre de una persona está compuesto por sus nombres (que en algunos casos se compone de dos o tres palabras) y sus apellidos. Es decir, los nombres de personas naturales se conforman de dos unidades y cada unidad puede tener uno o más elementos. En el caso de homónimos (nombre y apellidos iguales, resulta un tercer factor de ordenamiento: el seudónimo, la profesión, la ciudad de origen o la identificación.

Ejemplo:

➤ José Eduardo Ramírez Vásquez



➤ María Elena Domínguez J.



➤ **Personas jurídicas**

En el caso de nombres comerciales que en su razón social indique la naturaleza del negocio y lleven el nombre completo de una persona natural, se clasifica tal como aparecen y cada palabra constituye una unidad.

❖ **Método Alfabético por asuntos**

El orden alfabético por asuntos consiste en la clasificación de documentos de acuerdo al tema que trata y no por nombre de personas o instituciones.

Metodología.- El orden alfabético se establece con guías y carpetas. Las carpetas se clasifican por materia en estricto orden alfabético. Los documentos dentro de las carpetas se guardan en orden cronológico. Se debe contar con un índice para evitar la duplicidad de los asuntos que se tienen que registrar. Para emplear el orden alfabético por asuntos es necesario conocer con precisión las actividades que realiza la institución.

Ventajas

- Facilidad de ampliación
- Posee 28 puestos de utilización que corresponde al alfabeto.

Desventajas

- Si no conoce el asunto que trata el documento es difícil su localización
- Con facilidad se puede archivar los documentos en otra carpeta por ello es importante contar con una guía de clasificación.

6.11.5. Conformación del archivo según las necesidades

Océano, Grupo Editorial, Pág. 444 dice: **“En la mayoría de instituciones, la secretaria guarda la correspondencia de acuerdo con el nombre o la materia, aplicando uno de los métodos básicos de archivo. “Antes de adoptar por un sistema determinado conviene efectuar un estudio de las actividades que desarrolla la institución, el**

tipo de materiales que va a archivar, ya que solo así será posible erigir el método más adecuado”.

6.11.6. Tipos de Archivo

Hay planteamientos contrapuestos sobre el momento del nacimiento del archivo que naturalmente afectará a su concepto. Existen dos teorías, una que mantiene que éste nace en el momento mismo en que los documentos son producidos en la oficina o en la dependencia, y la otra por el contrario, que sostiene que el archivo nace cuando los documentos, han perdido el interés para la institución productora, han sido seleccionados para la conservación permanente y han adquirido madurez archivística.

Lo anterior nos va a permitir establecer diferentes tipos de archivos los cuales mencionaremos.

❖ Archivo de trámite.

El conjunto de expedientes y asuntos vigentes que por su naturaleza y frecuente consulta deben permanecer en dicho acervo.

❖ Archivo de área o departamental.

Se entiende como tal el que se forma en la unidad productora de los documentos, este corresponde a la primera etapa de la vida de los documentos y en ella deben permanecer mientras dura la formación de los expedientes e incluso al terminar ésta si las necesidades de consulta son continuas podemos considerar a éste como parte del archivo de trámite.

❖ **Archivo de concentración**

Se define como el que tiene expedientes de asientos terminados o de escaso movimiento, que han sido retirados de los archivos de trámite para su guarda hasta que venza su plazo de conservación. El archivo de concentración también es conocido como archivo de transferencia o transición, debido a que en él se acumulan todos los expedientes de asuntos terminados y que por su naturaleza deben ser conservados por determinado periodo de tiempo según las leyes en vigor o de acuerdo a las políticas establecidas por la institución.

❖ **Archivo histórico.**

Son los formados con documentos procedentes del sector privado y del sector público que por su contenido y naturaleza se consideran de especial trascendencia, en este archivo no existen tiempos establecidos por la permanencia en este lugar de los documentos ya que todo material que ingresa a él se mantendrá con carácter permanente en el mismo y la consulta de los documentos restringida para funcionarios e investigadores exclusivamente.

6.11.7. Recibo y despacho de documentos



❖ Registro de correspondencia recibida

Es preciso disponer de un control que permita comprobar el recibo y tramitación de los documentos que legan a la institución de lo contrario es muy difícil establecer responsabilidades por parte del rector. Por tanto es necesario canalizar el recibo a través de una sola persona u oficina y establecer normas y procedimientos que sean conocidos y acatados por los empleados de la institución.

❖ Procedimiento

- **Apertura.-** para abrir los sobres se utilizan tijeras y se corta por el lado derecho del sobre colocándolo de frente. Luego se compara:
 - La fecha que trae en el documento con la que está impresa en el sobre, por el sello del correo. Si son muy distanciadas, es prudente pegar al sobre al documento con una grapa.
 - La firma es manuscrita del remitente; si no aparece el documento no tiene validez y debe devolverse
 - La Dirección del remitente si no consta en el documento debe conservar el sobre.
 - La inclusión de anexo u otro documento; si faltan o sobran anexos, se adjunta con una nota con el documento y se informa a la empresa remitente.

- **Radicación.-** Se hace con el sello radicador de correspondencia. Se imprime en la parte superior o inferior derecha del documento. No debe taparse la información que trae la comunicación.

❖ Los datos que contienen el sello pueden ser los siguientes:



- **No. de orden.-** Se imprime con un numerador. Es consecutivo y se empieza por el 0001.
- **Fecha de recibido.-** La correspondencia que llega, debe registrarse diariamente. Se imprime la fecha del día en que se realiza el registro.
- **Pase a .-** se escriben, en orden jerárquico interno, los nombres o códigos de las dependencias que van a recibir el documento
- **Atendido.-** El Jefe de la dependencia que recibe el documento debe firmar abreviadamente al frente de su sección. Si no hace se le devuelve el documento para que lo firme, con constancia de haberlo recibido y tramitado.
- **Respuesta No.-** Cuando el documento amerita respuesta debe considerarse el número consecutivo en esta casilla. Código de archivo se coloca el número o el nombre de la carpeta, en la cual se conserva la copia de esta respuesta y el antecedente.
- **Registro.-** se hace en la hoja de Registro de Correspondencia Recibida. El cual debe elaborarse en la computadora.
- **Elaborado por:** se escribe el nombre completo de la persona que realiza el registro.
- **Hoja Nro:** Las hojas deben ir enumeradas consecutivamente; puede agregarse el año.
- **Fecha:** Se escribe la fecha en el que se realiza el registro.

- **Número de orden:** Se escribe el número consecutivo de la comunicación el mismo que se coloca en el sello radicador.

- ❖ **Procedencia:** Incluye los dos datos:
 - **Entidad o Persona:** Se escribe el nombre de la empresa que envía el documento, si trae membrete; sino se anota el nombre de la persona que firma.

 - **Lugar:** Se mira en la fecha de la comunicación la ciudad de origen y se escribe en esa casilla.

 - **Número:** Si la comunicación trae número, éste se escribe en la casilla; de lo contrario se deja en blanco.

 - **Fecha:** Se anota la fecha que trae la comunicación con dos dígitos, utilizando números arábigos.

 - **Referencia o resumen:** Se relaciona con el contenido del documento. Debe escribirse en tercera persona del singular o del plural, de acuerdo con el destinatario: en plural, si es una empresa; en singular, si es una persona natural. No deben anotarse los temas sin importancia. El resumen puede ocupar dos, tres, ó cuatro renglones.

 - **Anexos:** Si la comunicación trae anexos, se escribe la palabra Sí o la cantidad. Si no trae se traza una rayita.

 - **Pasa a:** se escribe el nombre de la dependencia que recibe el documento, de acuerdo con los datos del destinatario o con el contenido del documento.

- **Descargue de la correspondencia:** se diligencia después de darle respuesta a los documentos.

Cuando la cantidad de hojas de registros sean aproximadamente 500, se mandan a encuadernar para su conservación ya que conforman un compendio informativo de los temas tratados por los corresponsales de la institución.

6.11.8. Recomendaciones para el manejo de archivos de documentos

- No usar alfileres, ni bandas de caucho para sostener documentos.
- No dejar papeles sueltos en las carpetas del archivo.
- No tener carpetas demasiado llenas.
- Renovar las carpetas deterioradas o rotas
- No considerar el archivar una operación aburridora.
- El archivo ofrece un excelente campo de imaginación y creatividad personal.
- No pegar documentos rotos con cinta adhesiva.
- No pasar las hojas con los dedos humedecidos de saliva.
- No rayar ni utilizar resaltado para indicar la importancia de un párrafo o frase.
- No doblar las puntas de los documentos para indicar donde esta leyendo.
- No dejar acumular los documentos por archivar. Dedicarle quince a treinta minutos diarios a esta labor.

6.11.9. Muebles, equipos y materiales de archivo

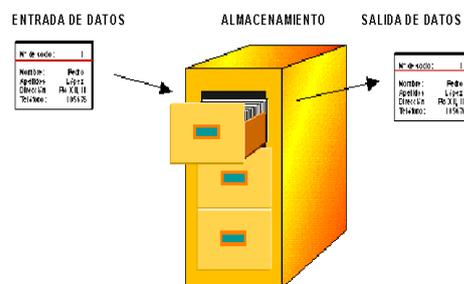
❖ Archivadores

Son muebles en los que se guardan los documentos; pueden ser horizontales o verticales según la posición que tiene las pestañas en las carpetas, no por la forma externa del mueble. En el comercio puede encontrarse con diferentes características:

❖ Archivador vertical de gavetas

De dos a cuatro gavetas, metálicos o de madera, con llave central para cerrar todas las gavetas y con carpetas colgantes.

Al hacer traslados de documentos para este archivador, conviene empezar de abajo hacia arriba de manera que se vaya equilibrando el peso. Además, se debe evitar abrir más de una gaveta al tiempo, ya que el mueble puede venirse hacia delante.



❖ Archivador Horizontal



Tiene forma de escritorio, utiliza carpetas colgantes, es de poca cantidad.

❖ Archivador vertical o folderama

Mueble metálico, utiliza carpetas con visibilidad vertical, viene en diferentes tamaños, tiene buena capacidad. Los rótulos deben escribirse y leerse de abajo hacia arriba.

❖ Estándar abierto

Puede ser metálico o de madera. Se utiliza para biblioteca y archivos pasivos.



6.12. ÉTICA PROFESIONAL



Introducción

Algunos estudiosos de la conducta humana encuentran pequeñas diferencias en el uso de las palabras ética y moral. Esto se debe a que ambas prácticamente tienen el mismo significado y se relacionan entre sí. A saber, la palabra **ética** proviene del griego “**ethos**” (carácter, temperamento, hábito, modo de ser) y la palabra **moral** se deriva del latín “**mos, moris**” (costumbre, hábito). Ambas palabras (**ethos y mos**) se ubican en el terreno de la ética y hacen hincapié en un modo de conducta que es adquirido por medio del hábito y no por disposición natural. Por su

definición etimológica, la ética es una teoría de hábitos y costumbres. Comprende, ante todo, “las disposiciones del hombre en la vida, su carácter, sus costumbres y, naturalmente también la moral.” (Aranguren).

El concepto ética en este escrito se analizará desde el punto de vista de Fagothey (1991) que establece que ésta “es el conocimiento de lo que está bien y de lo que está mal en la conducta humana” (2). A diario se enjuicia moralmente un acto y se afirma que es o no es ético, o sea bueno o malo, si este acto está a favor o en contra de la naturaleza y dignidad del ser humano.

Según Escobar (1992) “la ética nos ilustra acerca del porqué de la conducta moral y los problemas que estudia son aquellos que se suscitan todos los días en la vida cotidiana, en la labor escolar o en la actividad profesional” (1).

6.12.1. Necesidad de la Ética

Todo trabajador tiene o debe desarrollar una ética profesional que defina la lealtad que le debe a su trabajo, profesión, empresa y compañeros de labor. Villarini (1994) describe que “la ética de una profesión es un conjunto de normas, en términos de los cuales definimos como buenas o malas una práctica y relaciones profesionales. El bien se refiere aquí a que la profesión constituye una comunidad dirigida al logro de una cierta finalidad: la prestación de un servicio” (53). Señala, además, que hay tres tipos de condiciones o imperativos éticos profesionales: (1) **competencia** - exige que la persona tenga los conocimientos, destrezas y actitudes para prestar un servicio (2) **servicio al cliente** - la actividad profesional sólo es buena en el sentido moral si se pone al servicio del cliente (3) **solidaridad** - las relaciones de respeto y colaboración que se establecen entre sus miembros.

Para lograr en los empleados una conciencia ética profesional bien desarrollada es que se establecen los cánones o códigos de ética. En éstos se concentran los valores organizacionales, base en que todo trabajador deberá orientar su comportamiento, y se establecen normas o directrices para hacer cumplir los deberes de su profesión.

En virtud de la finalidad propia de su profesión, el trabajador debe cumplir con los deberes, pero también es merecedor o acreedor de los derechos. Es importante saber distinguir hasta dónde él debe cumplir con un deber y a la misma vez saber cuáles son sus derechos. En la medida que él cumpla con un deber, no debe preocuparse por los conflictos que pueda encarar al exigir sus derechos. Lo importante es ser modelo de lo que es ser profesional y moralmente ético. Por ejemplo, un deber del profesional es tener solidaridad o compañerismo en la ayuda mutua para lograr los objetivos propios de su trabajo y, por consiguiente, tener el derecho de rehusar una tarea que sea de carácter inmoral, no ético, sin ser víctima de represalia, aun cuando esto también sea para lograr un objetivo de la institución. Al actuar de esa manera demuestra su acertividad en la toma de decisiones éticas, mientras cumple con sus deberes y hace valer sus derechos. Además, demostrará su honestidad, que es el primer paso de toda conducta ética, ya que si no se es honesto, no se puede ser ético. Cuando se deja la honestidad fuera de la ética, se falta al código de ética, lo cual induce al profesional a exhibir conducta inmoral y antiética.

Hay tres factores generales que influyen en el individuo al tomar decisiones éticas o antiéticas (Ferrell, 87-96), los cuales son:

1. **Valores individuales** - La actitud, experiencias y conocimientos del individuo y de la cultura en que se encuentra le ayudará a determinar qué es lo correcto o incorrecto de una acción.

2. Comportamiento y valores de otros - Las influencias buenas o malas de personas importantes en la vida del individuo, tales como los padres, amigos, compañeros, maestros, supervisores, líderes políticos y religiosos le dirigirán su comportamiento al tomar una decisión.

3. Código oficial de ética - Este código dirige el comportamiento ético del empleado, sin él podría tomar decisiones antiéticas.

Un aumento en las regulaciones rígidas en el trabajo a través de los códigos de ética ayudará a disminuir los problemas éticos, pero de seguro no se podrá eliminarlos totalmente. Esto es así, debido a las características propias de la ética que establecen que ésta varía de persona a persona, lo que es bueno para uno puede ser malo para otro; está basada en nuestras ideas sociales de lo que es correcto o incorrecto; varía de cultura a cultura, lo cual no se puede evaluar un país con las normas de otro; y está determinada parcialmente por el individuo y por el contexto cultural en donde ocurre. No obstante, el profesional debe reconocer que necesita de la ética para ser sensible a los interrogantes morales, conocer cómo definir conflictos de valores, analizar disyuntivas y tomar decisiones en la solución de problemas.

6.12.2. Problemas éticos

En las relaciones cotidianas de unos individuos con otros surgen constantemente problemas cuya solución no sólo afecta a la persona que los crea, sino también a otra u otras personas que sufrirán las consecuencias. Da testimonio de esto Cartagena (1983) cuando señala que “las profesiones mismas están continuamente confrontando este asunto al constatarse los amargos hechos de médicos que explotan a sus pacientes, abogados que se dedican a actividades criminales, ingenieros y científicos que trabajan sin tomar en consideración la seguridad pública

ni el ambiente y hasta negociantes que explotan al público indiscriminadamente. Si a esto añadimos la corrupción gubernamental, los robos, el vandalismo, los asesinatos y la violencia actual, entonces el tema ético toca el centro mismo de nuestra supervivencia como sociedad.” También Badillo (1990), sostiene que “el arquetipo del profesional, cuando se enmarca en la pura técnica, oculta, por principio, un ataque furtivo a la ética” (9). Esto crea situaciones que se complican en problemas que desmoralizan la imagen personal y profesional del individuo.

❖ **Algunos problemas éticos:**

- **Abuso de poder** - utilizar el puesto para “pisotear” a unos o para favorecer a otros.
- **Conflicto de intereses** - emitir normas en su ámbito de trabajo que redundarán en su propio beneficio, como lo es el participar en el proceso de reclutamiento cuando uno de los candidatos es miembro de su propia familia.
- **Nepotismo** - reclutar muchos miembros de una misma familia en una institución.
- **Soborno** - aceptar dádivas, obsequios o regalías a cambio de dar un trato especial o favor a alguien como retribución por actos inherentes a sus funciones.
- **Lealtad excesiva** - mentir para encubrir la conducta impropia del supervisor o hacer todo lo que éste le diga, aun en contra de sus principios morales.

- **Falta de dedicación y compromiso** - perder el tiempo, hacerse “de la vista gorda” y no dar el máximo de su esfuerzo en el trabajo.
- **Abuso de confianza** - tomar materiales de la institución para su uso personal o hacer uso indebido de los recursos disponibles en la misma.
- **Encubrimiento** - callar para no denunciar a un traidor, movido por su amistad o por temor.
- **Egoísmo** - buscar el bienestar propio en detrimento del beneficio de los demás.
- **Incompetencia** - El conocido *Principio de Peter* (1977), (Peter, 28). Estipula que en “*toda jerarquía, todo empleado tiende a ascender hasta alcanzar su nivel de incompetencia.*” Complementa, además,

Problemas de esta magnitud requieren la acción enérgica y concertada del profesional para desarrollar una nueva ética. “Corresponde al momento actual compensar el poder del profesional moderno, en cuanto al conocimiento técnico, con una más fina percepción de sus regulaciones morales” (Badillo, 9). Como es sabido, en todas las profesiones surgen estos tipos de problemas. Es a través de cursos, cuya finalidad sea la formación ética profesional, que se logra desarrollar “en el futuro profesional el conocimiento, la habilidad, la sensibilidad y voluntad para que cuando actúe lo haga a nombre de los intereses de la comunidad profesional de la que es parte, de la comunidad que le une a sus clientes y del pueblo o humanidad de la que es miembro”

6.12.3. Principios y valores morales



- **Honestidad** - Aprender a conocer sus debilidades y limitaciones y dedicarse a tratar de superarlas, solicitando el consejo de sus compañeros de mayor experiencia.
- **Integridad** - Defender sus creencias y valores, rechazándolo hipocresía y la inescrupulosidad y no adoptar ni defender la filosofía de que el fin justifica los medios, echando a un lado sus principios.
- **Compromiso** - Mantener sus promesas y cumplir con sus obligaciones y no justificar un incumplimiento o rehuir una responsabilidad.
- **Lealtad** - Actuar honesta y sinceramente al ofrecer su apoyo, especialmente en la adversidad y rechazar las influencias indebidas y conflictos de interés.
- **Ecuanimidad** - Ser imparcial, justo y ofrecer trato igual a los demás. Mantener su mente abierta, aceptar cambios y admitir sus errores cuando entiende que se ha equivocado.
- **Dedicación** - Estar dispuesto a entregarse sin condición al cumplimiento del deber para con los demás con atención, cortesía y servicio.

- **Respeto** - Demostrar respeto a la dignidad humana, la intimidad y el derecho a la libre determinación.
- **Responsabilidad ciudadana** - Respetar, obedecer las leyes y tener conciencia social.
- **Excelencia** - Ser diligentes, emprendedores y estar bien preparado para ejercer su labor con responsabilidad y eficacia:
- **Ejemplo** - Ser modelo de honestidad y moral ética al asumir responsabilidades y al defender la verdad ante todo.
- **Conducta intachable** - La confianza de otros descansa en el ejemplo de conducta moral y ética irreprochable.

La ética debe convertirse en un proceso planificado, con plena conciencia de lo que se quiere lograr en la transformación de nuestras vidas. Debemos desarrollar al máximo el juicio práctico y profesional para activar el pensamiento ético, reconocer qué es lo correcto de lo incorrecto y contar con el compromiso personal para mantener el honor y el deber.

6.13. CONCEPTO DE RELACIONES HUMANAS



Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en

ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

6.13.1. Relación existente entre las relaciones humanas y las relaciones públicas

Existe una gran confusión entre estas dos disciplinas, e inclusive, en los programas de estudio de algunas instituciones se las menciona como si fueran análogas o tuvieran la misma significación.

El propio nombre de cada una de estas disciplinas ya nos esta indicando una diferencia importante:

- Relaciones Humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas
- En las Relaciones públicas se establecen relaciones entre las personas (individuo) o una organización (grupo)

Quiere decir, que en las Relaciones Públicas uno de los extremos de la relación es siempre un grupo. Mientras que en el caso de las Relaciones Humanas, en ambos extremos de la relación existe una persona individual.

Para llegar a las Relaciones Públicas es preciso primeramente pasar por las Relaciones Humanas, en efecto es muy difícil proyectar una imagen favorable de la organización si esta no conforma un grupo homogéneo, en el que impera un sentimiento de simpatía, colaboración y entendimiento entre sus miembros. Toda bien planificada campaña de relaciones públicas debe iniciarse con una intensa actividad de Relaciones Humanas.

6.13.2. Cuáles son los factores que las ponen en funcionamiento

Son sin excepción factores de Comunicación. Es fácil comprender la imposibilidad de tender un puente de Relaciones Humanas entre dos puntos que no se comuniquen.

6.13.3. Qué nos enseña las Relaciones Humanas en las Empresas:

En primer lugar enseña humildad: El empresario ha comprendido que depende desde el más humilde de sus subordinados para el mejor funcionamiento de su empresa, o sea, para el mayor rendimiento, que es su máximo objetivo.

¿Cómo se da esto?

- El empresario debe descender ligeramente y tenderles una mano.
- Los que tienen autoridad deben estar a la vista de los empleados.
- Deben hablar el mismo lenguaje que los empleados, esto no significa descender a los defectos de la dicción del obrero sino poner al alcance de éste los medios para que el lenguaje del trabajador mejore.

El Comportamiento humano: El buen trato con los semejantes, respetando las opiniones de los subordinados. Así el problema de la

convivencia se reduce a los términos del respeto recíproco que es uno de los engranajes esenciales de las Relaciones Humanas.

Todo este mecanismo se torna más viable cuando mayor es el grado de cultura general de las partes, por eso es importante que la empresa propicie la elevación cultural de sus integrantes que así tarde o temprano contará con un material más humano y más rico.

6.14. TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN



La capacitación se considera como un proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, mediante el cual el personal administrativo adquieren los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar la eficacia en el logro de las metas organizacionales.

6.14.1. Bases de la capacitación

La capacitación del personal se obtiene sobre dos bases fundamentales:

- El adiestramiento y conocimientos del propio oficio o labor.
- La satisfacción del trabajador por lo que realiza. No se puede exigir eficiencia, ni eficacia en el desempeño a alguien que no está satisfecho con lo que hace o con el trato o recompensa que recibe.

6.14.2. Tipos de capacitación

- **Capacitación Inmanente:** Es aquella que se origina dentro del grupo, es decir, a la que es producto del intercambio de experiencias o es el fruto de la creatividad de alguno de sus integrantes que luego se trasmite a los otros. Este es el tipo de capacitación que aspiramos llegue a las instituciones motivo de la investigación.
- **Capacitación Inducida:** Cuando ella proviene de las enseñanzas de una persona extraña al grupo. Ejemplo: los cursos que suelen dictarse en las empresas.

6.14.3. Plan de formación profesional

- ❖ **Ciclos de conferencias:** Es un método eficaz de aprendizaje, en el que se participa activamente en el desarrollo de una materia en particular. Según el horario programado, se asiste a clases dictadas por un especialista en el asunto. Después de cada tema que expone el orador, se suele abrir un espacio para realizar preguntas y respuestas. Luego se hace un debate entre los participantes, para intercambiar opiniones. Se suele entregar a los asistentes un certificado de participación.
- ❖ **Seminarios:** Este sistema permite combinar los conocimientos de un especialista en la materia que se trata y la aportación de los asistentes generalmente la participación del instructor sirve para orientar el razonamiento y el trabajo de grupo, encaminado a realizar conclusiones. Las profesionales que asistan a un seminario deben intervenir en forma activa y compartir la diversidad de experiencias. Se otorga a los participantes un certificado de asistencia, indicando el número de horas de capacitación.

- ❖ **Cursos intensivos:** Si la secretaria dispone de un poco más de tiempo, esta es una buena opción para capacitarse en los cursillos intensivos se asiste diariamente a recibir clases sobre una especialización determinada. Estos cursos requieren en las participantes una actitud dinámica, que permita desarrollar el programa en forma ágil. Al final del curso, el instructor, generalmente, toma una prueba sobre el aprendizaje de la materia. También se suele entregar un certificado que acredite la asistencia.

- ❖ **Alternativas a largo plazo:** Las opciones a largo plazo son exclusivamente para personas que disponen de tiempo suficiente para aplicar los conocimientos o para formarse en áreas nuevas, son especialmente para profesionales que están interesados en progresar más en su trabajo. Para alternativas a largo plazo es importante ingresar a instituciones educativas oficiales que otorguen títulos profesionales reconocidos. Este método tomará tiempo y requerirá de constancia y paciencia, pero finalmente se podrá ver el fruto del esfuerzo realizado.

6.14.4. Ventajas de la formación profesional: Vivimos en una época en que la instituciones se están desarrollando a un ritmo asombroso y cada día más organismos requieren de personal más preparado, que tengan intereses en superarse profesionalmente.

Para las instituciones al momento de seleccionar a sus empleados es importante analizar los estudios realizados, la experiencia, las habilidades y las cualidades profesionales, sin embargo, lo más valioso para los compañeros es la capacitación permanente que el aspirante ha tenido, denotando que es una persona interesada en lograr éxitos y superarse en su ocupación. En la hoja de vida de la secretaria debe

ocupar un lugar destacado la preparación adicional recibida mediante seminarios, cursos y escuelas de secretariado.

La formación de la secretaria no puede estar supeditada únicamente en la permanencia en la institución donde trabaja; es imprescindible que aproveche todas las oportunidades de capacitarse, buscando temas diversos de educación. Es importante que se adapte a su lugar de trabajo, pero también es primordial que su mente esté preparada para un cambio de empleo, hacer frente a otro tipo de organización, a nuevas obligaciones, a distintas personas, actitudes y criterios. Instruirse significa además obtener mejores ingresos económicos porque posibilita ir en busca de nuevos puestos de trabajo que sean mejor remunerados y mientras más conozca la secretaria sobre las nuevas modalidades de trabajo y se capacite tendrá más oportunidades dentro de su trayectoria profesional, tomando en cuenta que su carrera que nunca esta concluida.

6.14.5. El esfuerzo personal para capacitarse.

Los intereses personales de tener una formación profesional determina la necesidad de esforzarse para buscar mejores oportunidades de trabajo sin embargo, a pesar de que la secretaria tenga la firme decisión de aprender, es natural deducir que no todas (os) tendrán la misma facilidad para desenvolverse en los diferentes campos, porque los niveles de capacitación no son iguales en las distintas áreas de aprendizaje.

Habrán por ejemplo secretarias que tengan facilidad para manejar una computadora, pero les faltará habilidad para redactar cartas; otras tendrán desenvoltura para aprender idiomas, pero no tendrán disposición para atender al público, etc.

Cualquiera puede mejorar para alcanzar algo más en la vida. Si tienen el deseo de hacerlo, ese deseo tiene que estar siempre presente en cada persona. El esfuerzo personal de la secretaria por capacitarse y el resultado que obtenga dependerán en gran parte de su ánimo de superación, que se verá reflejado en su perfil profesional y en el mejoramiento de la calidad de su trabajo.

Ingresar a un centro de capacitación muchas veces implica dejar de lado algunas actividades personales, pero el esfuerzo bien vale la pena porque nada podrá conseguir si a cambio no pone una dosis de sacrificio para superarse y llegar al éxito.

6.14.6. El auspicio de la Institución para la capacitación de la Secretaria

Cuando la secretaria busca el apoyo de la empresa para capacitarse, es conveniente que manifieste a su jefe las razones por las cuales los conocimientos que adquiera redundarán en beneficio de la institución.

Por otro lado, la secretaria deberá tomar en cuenta que si la institución auspicia su capacitación, ésta hace una inversión, ya que esperan favorecerse de las enseñanzas que ella ha recibido. De allí que a ninguna organización le conviene desperdiciar tiempo y dinero auspiciado a una empleada que posiblemente se retire. Si la secretaria necesita buscar otro trabajo es conveniente que deje pasar un tiempo antes de hacerlo, reconociendo así el esfuerzo hecho por la institución y desempeñándose de forma eficiente leal hacia sus superiores.

6.14.7. Busque oportunidades para capacitarse

En la actualidad se ofrecen innumerables oportunidades para quienes quieran aprovecharla. Por tanto, no dude en utilizar estas posibilidades para acrecentar sus conocimientos y actualizarse lo que obviamente hará que su trabajo mejore.

6.14.8. Objetivos de la capacitación

- **Productividad:** Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarle a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales.

- **Calidad:** los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo.

6.14.9. Proceso para toda la vida

Dentro de cualquier organización, la educación del empleado debe ser un proceso continuo. A los trabajadores de línea de montaje se les debe capacitar y volver a capacitar conforme surgen nuevos equipos. Los técnicos deben asistir a conferencias y seminarios para mantenerse informados acerca de los últimos avances tecnológicos en sus campos. El

gerente debe asistir a talleres y cursos para aprender lo último en técnicas de planeación y organización.

La idea de una educación para toda la vida asusta a mucha gente, pero actualmente es un hecho económico y social de la vida.

En la época moderna el Gerente de Recursos Humanos debe aceptar el concepto de aprendizaje durante toda la vida y gran parte su tiempo y esfuerzo explica el establecimiento de procedimientos y métodos para tratar de poner en práctica esta idea dentro de la organización.

La educación del personal debería considerarse hoy como una inversión de capital a largo plazo de una organización.

6.14. TÉCNICA DE EFICIENCIA Y EFICACIA



La eficiencia es un equilibrio o ecuación entre lo que espera el cliente y la satisfacción brindada por la organización. Es decir, la eficiencia radica en la satisfacción plena de las expectativas del cliente.

Por su parte, la eficacia consiste en la presentación del servicio en el momento oportuno. La gran competencia que existe actualmente en todos los rubros del quehacer económico; las empresas enfrentan la imperiosa necesidad de elaborar productos o servicios lanzándolos al mercado con la mayor eficiencia colmando las necesidades del cliente y, al mismo tiempo, con la debida eficacia, es decir, en el momento exacto

que este lo requiera. De ahí la ineludible necesidad de la combinación equilibrada de ambos da el buen servicio, que en la actualidad se los conoce con el nombre global de calidad.

Modernos estudios han demostrado científicamente que del 25 al 40 % del costo de una organización esta representada por la corrección de errores, es decir, por la baja calidad en la provisión de servicios de un funcionario al compañero (calidad interna), como la del funcionario al cliente (calidad total).

6.15.1. Los pilares de la eficiencia y la eficacia

Es necesario comprender que el único factor activo de la producción en toda empresa son sus recursos humanos, por ello es que debe prestarse especial atención a la capacitación y a su motivación. Los dos pilares para la producción o prestación de un servicio de calidad son la capacitación y la satisfacción personal.

Deseamos remarcar en este punto la relevante importancia que asume un buen programa de Relaciones Públicas intra- institucional para el logro de la calidad. No se puede solicitar al personal que obre conforme a los cánones de la calidad y ni siquiera con los niveles mínimos de su grado de capacitación, si paralelamente la institución no le provee de los elementos y requisitos necesarios para su autorrealización. Una persona insatisfecha con la organización no rendirá lo que se espera de ella.

De todo lo que antecede, se puede concluir que la capacitación si no va acompañada de un buen programa de Relaciones Públicas internas, que haga posible la satisfacción del personal, puede resultar un arma de doble filo. En efecto, cuando más capaz sea un individuo, más exigente será éste.

Bibliografía

1. ARROYO ESPINDOLA, Galo. (2006), "Técnicas de Comunicación, Sexta Edición, Quito Ecuador.
2. BASTIDAS Y OTROS. (1993) "Método Didáctico, Estrategias y Técnicas para la enseñanza" Ecuador, Quito.
3. BENALCAZAR Y OTROS. (2006) "Guía para realizar, Monografías, Tésina y Tesis de Grado "Ecuador, Ibarra: CREAARTE.
4. BERNANETE, H, (1999) "La Secretaria: Qué debe hacer y como debe actual una buena Secretaria" Index, Madrid.
5. BERRY, T. (1996) Calidad del Servicio. Una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Editorial Díaz de Santos. Caracas.
6. GIBSON IVANCEVICH, Donely, Las Organizaciones. Octava Edición. McGraw Hill. Barcelona (España).
7. GRUPO OCEANO, (2002) "Expresión Oral Biblioteca Práctica de Comunicación" Tomo 4, Editorial Océano Barcelona España.
8. DEMÓSTENES, Rojas, (2005), "Redacción Comercial Estructural ", Mc Graw-Hill Internacional, Editores SA. de CV, Colombia.
9. GOMEZ CEJA, Guillermo, "Planeación y Organización de Empresas", Octava Edición McGraw Hill México.
10. HALL RICHARD H., Organizaciones. Editorial Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A. México
11. HERNÁNDEZ, S. (1995) "Metodología de la Investigación. Ediciones Mc Graw Hill". Colombia.

12. JACOME M, Carlos, (2005) "El arte de realizar Actas, oficios, Solicitudes Y Convocatorias", Editorial Don Bosco.
13. LEON ORFELIO, Tomar Decisiones difíciles. Segunda Edición. Editorial McGraw Hill. Madrid (España).
14. POSSO, Miguel Angel (2005) "Metodología para el trabajo de Grado, Tesis y Proyectos" Ecuador, Ibarra
15. SEVILLA QUIROZ, María Antonieta, (2005) "Manual de Consultas, 101 Sugerencias para la secretaria eficiente", Editorial Ecuador FBT Cia. Ltda.
16. SUÑIGA, Elvira de Castañeda y Guillermo E Mora, (1999), "Gestión Secretarial", Mc Graw-Hill Internacional, Editores SA. de CV, Colombia.
17. SAMALA, L, (2000), "Secretos para Triunfar en la Vida". Ecuador.
18. MSC. M de Almeida, (2002), "La Secretaria los Nuevos Desafíos de la Secretarías en la Oficina Virtual" Quito, Primera Edición, DIMAXI.
19. VALDEZ, Alejandro F. J. (1999) "La agresión, los problemas y el conflicto en: adminístrate, hoy 45-44-46
20. VINUEZA A, Rómulo (2005), Actas Oficios, Convocatorias, Editorial Don Bosco, Barcelona.
21. VACA PULIDO, Juan, (1958), "Redacción Correspondencia, Documentación y Archivo", Editorial Continental.

Páginas de Internet

1. <http://www.monografias.com/trabajos13/trainsti/trainsti.shtml>
2. <http://www.monografias.com/trabajos11/metods/metods.shtml>
3. <http://www.monografias.com/trabajos12/decis/decis2.shtml>
4. enavarro@improven.com
5. http://www.monografía.com/trabajo_7/filo/filo/shnl
6. <http://www.monografias.com/trabajos35/atencion/atencion.shtml>
7. www.secretariaeficiente.com
8. www.secretariaplus.com
9. www.secretarias.com
10. <http://www.euroresidentes.com/Blogs/empresa/2007/07/la-secretaria-perfecta.html>
11. www.senres.gov.ec
12. <http://www.monografias.com/trabajos11/eticaun/eticaun.shtml?relacionados>
13. <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10mandamientosatncliente.htm>
14. <http://www.capsulasdemarketing.com/7-estrategias-para-mejorar-su-servicio-de-atencion-al-cliente.html>
15. <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10mandamientosatncliente.htm>
16. <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no12/10mandamientosatncliente.htm>
17. <http://www.conocimientosweb.net/portal/html.php?file=cursos/curso001.htm>
18. http://www.wikilearning.com/articulo/estrategias_empresarias-estrategia_de_servicio/15778-9

19. http://www.sapiens.com/castellano/articulos.nsf/Marketing/Servicio_al_Cliente/28A488C5E932E36DC1257153006426C6!opendocument
20. http://www.emagister.com/cursos-gratis/frame.cfm?id_centro=61174090033066666748506549694552&id_curso=43443992588736155037938046573613&id_user=66109286415607054524164343944387&id_segmento=3&id_categ=592&id_busqueda=1273889&url_frame=http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no13/10componentes.htm

ANEXO NO. 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIA Y TEGNOLOGÍA LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

Encuesta para Profesores y Directivos de cuatro Colegios Fiscales de la Ciudad de San Gabriel

La presente encuesta tiene como finalidad recabar información, que servirá de base para realizar la tesis de grado, sobre el desempeño Profesional de las (los) Secretarias (os) de los Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel; Agradezco su colaboración, y solicito respuesta con la mayor veracidad a las preguntas planteadas. Información que será confidencial.

Marque con una **X** la respuesta que considere correcta.

1.- La atención que brinda el Departamento de Secretaría en la institución donde usted labora es:

Excelente () Muy Buena () Buena () Regular ()

2.- ¿Cree usted que el personal de secretaría de la institución trata con cordialidad al usuario?

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

3.- ¿Considera usted que el personal de secretaria de la Institución es puntual en la entrega de documentos solicitados por el público?

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

4.- ¿Existe organización en el departamento de secretaría, para dar una atención oportuna y eficiente?.

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

5.- ¿Conoce usted si el personal de secretaría mantiene el archivo organizado de manera técnica?

SI () NO () Desconozco ()

6.- ¿Considera usted si los conocimientos del personal de secretaría de la Institución son actualizados?

SI () NO () Desconozco ()

7.- ¿Cree usted que existe actitud profesional por parte del personal de secretaría en cuanto al tratamiento de asuntos de carácter reservado?.

SI () NO () Desconozco ()

8.- ¿Conoce si el personal de secretaría asiste a cursos de capacitación de forma permanente?

SI () NO () Desconozco ()

9.- ¿El personal de secretaría de la institución tiene conocimientos de computación y los aplica en el desempeño de su trabajo?

SI () NO () Desconozco ()

10.- El personal de secretaría colabora para mejorar las relaciones humanas entre Autoridades, Personal Docente, Administrativo y de servicio?

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

Agradecemos su colaboración.

Anexo No: 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIA Y TEGNOLOGÍA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

Encuesta de opinión dirigida a los estudiantes de cuatro Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel.

La presente encuesta tiene como finalidad recabar información, que servirá de base para realizar la tesis de grado, sobre el desempeño Profesional de las (los) Secretarías (os) de los Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel.;

Señor (ita) estudiante: sírvase responder la siguiente encuesta de opinión con honestidad y veracidad: La información que usted aporte será manejada con reserva.

Marque con una **X** la respuesta que considere correcta.

1.- La atención que brinda el Departamento de Secretaría en la institución donde usted estudia es

Excelente () Muy Buena () Buena () Regular ()

2.- Cree usted que el personal de secretaría de la institución trata con cordialidad al usuario?

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

3.- ¿Considera usted que el personal de secretaria de la Institución entrega oportunamente los documentos solicitados por el público?

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

4.- ¿Cree usted que las autoridades del colegio controlan la calidad de servicios que ofrecen al público el personal de secretaría?.

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

5.- ¿Según su criterio el personal de secretaría está capacitado profesionalmente para desempeñar su trabajo?

SI () NO () Desconozco ()

6.- Conoce usted si los conocimientos del personal de secretaría de la Institución son actualizados?

SI () NO () Desconozco ()

7.- Considera que el personal de secretaría necesita recibir cursos de capacitación?.

SI () NO () Desconozco ()

8.-Cree usted que el personal de secretaría debería cambiar o mejorar la forma de atender al público?

SI () NO () Desconozco ()

9.- El personal de secretaría de la institución tiene conocimientos de computación y los aplica en el desempeño de su trabajo?

SI () NO () Desconozco ()

10.- ¿Ha tenido alguna experiencia personal o de su representante legal de atención antiética del personal de Secretaría?

SI () NO () Desconozco ()

Agradecemos su colaboración.



Anexo No: 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIA Y TEGNOLOGÍA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

Encuesta de opinión dirigida a las secretarias de cuatro Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel.

La presente encuesta tiene como finalidad recabar información, que servirá de base para realizar la tesis de grado, sobre el desempeño Profesional de las Secretarias (os) de los Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel.;

Señor (a) secretaria: sírvase responder la siguiente encuesta de opinión con honestidad y veracidad: La información que usted aporte será manejada con reserva.

Marque con una **X** la respuesta que considere correcta.

1.- Como piensa que está capacitada (o) para desempeñar su trabajo?

Excelentemente () Muy bien () Bien () Regular ()

2.- En que tiempo usted atiende a los usuarios cuando solicitan documentos?

Inmediatamente () 24h00 () 48h00 () más ()

3.- ¿La relación laboral con las autoridades y compañeros de la Institución donde usted labora es?

Excelente () Muy Buena () Buena () Regular ()

4.-¿Se siente usted conforme con la atención que da a los clientes internos y externos o considera que debe mejorar?.

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

5.- Las autoridades del Plantel donde usted labora se preocupan por dotarle de los recursos tecnológicos como sistemas informáticos y materiales que le ayuden a desempeñar mejor su trabajo?

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

6.- Cree usted que el archivo de la oficina de secretaría se encuentra técnicamente organizado?

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

7.- Cree usted que a medida que pasa el tiempo la redacción de documentos debe innovarse?

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

8.- ¿Le gustaría recibir cursos y seminarios de actualización de técnicas de secretariado y calidad de servicios?

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

9.- ¿Considera que las autoridades del Plantel donde usted labora estarían abiertas a dar las facilidades para que asista a cursos de capacitación?

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

10.- Se siente usted conforme con el trato que le dan las autoridades, y compañeros de trabajo?

Siempre () casi siempre () a veces () nunca ()

Agradecemos su colaboración.

ANEXO NO. 4

MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ¿Cómo mejorar la atención a clientes internos y externos por parte de las Secretarías de los Colegios Fiscales de la ciudad de San Gabriel?.	OBJETIVOS -Determinar que estrategias y técnicas utilizarán para la atención el personal de secretaría para atender al usuario, con un servicio de calidad y establecer los lineamientos estratégicos que orienten su participación en la resolución de las diferentes problemáticas de las instituciones.
SUBPROBLEMAS/ INTERROGANTES ¿Las personas que laboran en el Departamento de Secretaría, desempeñan su trabajo con responsabilidad? -¿Las Autoridades de los Colegios Fiscales dan Apertura a la capacitación de las Secretarías? - ¿Cómo afecta la capacitación de las Secretarías dentro de la Institución? -¿Existe definición de roles que cumple la Secretaria dentro de la Institución?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS -Concienciar al personal que labora en el Departamento de Secretaria, sobre la importancia de su colaboración con el Jefe de Oficina. -Lograr que las autoridades apoyen con la actualización del personal de Secretaria, para mejorar el desempeño laboral. -Motivar a las Secretarías a través de talleres para que accedan a la Profesionalización. - Diseñar, Validar y aplicar un programa que englobe estrategias y técnicas, para mejorar el desempeño profesional del personal de secretaría.

ANEXO No. 5

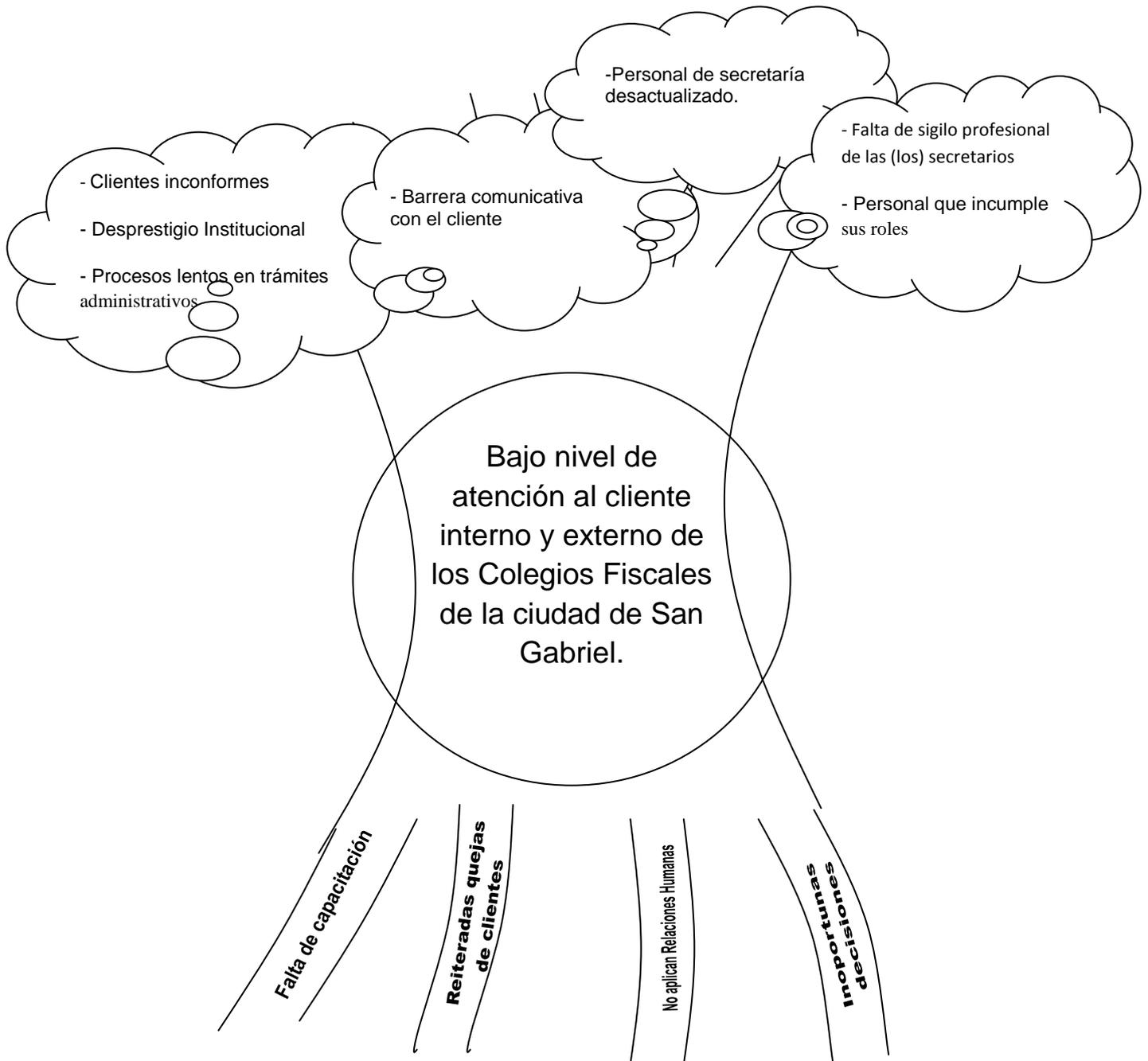
MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>Es un patrón colectivo de decisiones que actúa sobre la formulación y despliegue de recursos de producción</p>	<p>ESTRATÉGIAS</p>	<p>ORGANIZACIÓN DE OFICINA ATENCIÓN AL PÚBLICO</p>	<p>Calidad Calidez Puntualidad Recursos tecnológicos Capacidad Tiempo Relación laboral</p>
<p>Conjunto de procedimientos de que se sirve una ciencia o arte, habilidad para usar esos procedimiento.</p>	<p>TÉCNICAS</p>	<p>PROGRAMAS INFORMATICOS</p>	<p>Organización Archivo -Ingreso y Despacho de Documentos -Informes Sistema de Calificaciones Actualización Eficientes</p>

<p>Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.</p>	<p>CAPACITACIÓN</p>	<p>CURSOS SEMINARIOS TALLERES</p>	<p>Relaciones Humanas</p>
<p>Se dice de la persona, quien se comunica algún secreto para que lo calle que se encarga de escribir la correspondencia</p>	<p>SECRETARIA</p>	<p>RELACIONES HUMANAS</p>	<p>Cliente Interno Cliente Externo</p>

ANEXO No. 6

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO No. 7

FOTOGRAFÍAS

Colegio Nacional "Mario Oña Perdomo"



Colegio Nacional "José Julián Andrade"



Colegio Compensatorio "General Eloy Alfaro"



Colegio Técnico Agropecuario "Jorge Martínez Acosta"



ANEXO: 8

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Licenciada Magdalena Pazmiño con cédula de ciudadanía 100038107-, Docente de los Programas Especiales de la Universidad Técnica del Norte.

“Después de haber constatado el conocimiento real que existe en esta Guía, mediante Estrategias y Técnicas manifiesto que es un documento que esta acorde con los avances tecnológicos y listos para poner en práctica en una institución educativa.

Esta Guía llena de Estrategias y Técnicas bien trazadas, destaca la superación personal de quienes la realizaron y ponen a conocimiento de las secretarias para que conozcan y apliquen la forma actual de trabajar y alcanzar un nuevo nivel de excelencia personal y profesional”

ANEXO: 9

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Doctor. Luis Enríquez, con cédula de ciudadanía Nro. 1801213248, Docente de los Programas Especiales de la Universidad Técnica del Norte.

“Que, una vez que se ha realizado el análisis de la propuesta titulada: GUÍA DE ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS SECRETARIALES PARA ORIENTAR AL PERSONAL DE OFICINA DE LOS COLEGIOS FISCALES DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, de las egresadas señoras: Miraima Jhadira Bolaños Lora y Rosa Matilde Romero Palacios, considero que la Propuesta se encuentra dentro de los parámetros técnicos de los nuevos perfiles de las profesionales en este campo de acción. Es más, se recomienda socializar la Propuesta a las distintas instituciones que se hallan enmarcadas dentro del universo de investigación y otros.

Aprovecho la oportunidad para felicitar a las estudiantes por la iniciativa plasmada en este proyecto que a más de ser un requisito para profesionalizarse sirva para la realización moral y espiritual”.

ANEXO: 10

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Licenciada Rosa Elvira Navarrete, con cédula de ciudadanía No. 0400510848, Diplomada en Investigación y Dirección de Tesis; Profesora de Investigación del Colegio Nacional “Mario Oña Perdomo “de la ciudad de San Gabriel.

“Una vez revisada la Propuesta de Estrategias y Técnica Secretariales elaboradas por las señoras Jhadira Bolaños y Rosa Romero, he constatado que el documento reúne los aspectos de: Funcionalidad, Aplicabilidad, Coherencia y Actualidad, por lo que constituye un excelente material de consulta.

Por las consideraciones indicadas estimo que esta propuesta debe ser socializada con el personal de secretaría que trabaja en las Instituciones de Educación Media”.

ANEXO: 11

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Dr. Manuel Chiriboga, con cédula de ciudadanía No. 100091628-6,
Subdecano de la “FECYT”

Certifico: que una vez realizado el análisis de la propuesta titulada GUÍA DE ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS SECRETARIALES PARA ORIENTAR AL PERSONAL DE OFICINA DE LOS COLEGIOS FISCALES DE LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, considero que la Propuesta se encuentra dentro de los marcos técnicos y perfiles profesionales de las actuales secretarias. Recomiendo hacer conocer a las diferentes instituciones que se hallan dentro de esta investigación”

