



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ESTUDIO DEL NIVEL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA”.
PROPUESTA DE UNA GUÍA DE CAPACITACIÓN.

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

DIRECTOR:

DR. GALO ÁLVAREZ TAFUR. MSC.

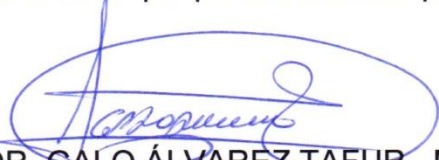
Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director del Trabajo de Grado titulado: **“ESTUDIO DEL NIVEL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA”**. **PROPUESTA DE UNA GUÍA DE CAPACITACIÓN**; de autoría de la señorita GODOY GUNSHA NORMA ISABEL, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puede certificar por ser justo y legal.



DR. GALO ÁLVAREZ TAFUR. MSC.

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

El presente Trabajo investigativo lo dedico en primer lugar a Dios, ya que sin él no sería posible mi desarrollo profesional, a mi madre y padre por ser unas personas que me han apoyado siempre para cumplir mis metas sin que yo vea barrera alguna y así logre cumplir mis objetivos personales y profesionales

NORMA

AGRADECIMIENTO

Como no agradecer a mi querida Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, a los programas Semi presenciales, a mis maestros, por impartir sus conocimientos en el aula, a mi Director de Trabajo de Grado Dr. Galo Álvarez, ya que sin su guía no sería posible la culminación acertada del trabajo de investigación.

NORMA

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE GENERAL.....	V
RESUMEN	IX
SUMMARY.....	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	2
1.4 DELIMITACIÓN	2
1.5 OBJETIVOS.....	3
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	4
CAPÍTULO II.....	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA	7
2.3 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.....	9
2.4 FUNDAMENTO SOCIOLOGICO	10
2.5 FUNDAMENTO TECNOLÓGICO	12
2.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	15
2.6.1 BASES TEÓRICAS.....	17
2.6.1.1 CLIENTE:.....	17
2.7. DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA	18
2.7.1 EL LIDERAZGO.....	24
2.7.2 La esencia del liderazgo es el carácter.....	24
2.7.2.1 PASOS DEL LIDERAZGO.....	28

2.7.2.2 ACTITUDES DEL LIDER	33
2.7.2.3 CLASES DE LIDERAZGO	34
2.7.3 LA ÉTICA.....	37
2.7.4 LA EFICIENCIA	38
2.7.4.1 Principio de la eficiencia.....	39
2.7.5 SOCIABILIDAD.....	40
2.7.6 CONOCIMIENTOS QUE REQUIERE LA SECRETARIA (O) DE ÉXITO	43
2.7.7 PASOS IMPORTANTES EN EL ASPECTO PERSONAL.....	45
2.7.8 DETALLES GENERALES QUE DEBEN CUIDARSE EN LA APARIENCIA	47
2.7.9 RELACIONES HUMANAS.....	50
2.7.10 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	52
2.7.11 IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS	55
2.7.11.1 Proceso de acogida	55
2.7.11.2 Manual de acogida.....	56
2.7.12 LA PERSONALIDAD	57
2.7.13 COMUNICACIÓN	58
2.7.13.1 La comunicación interpersonal	59
2.7.13.2 Dificultades y barrera de comunicación	60
2.7.14 RECOMENDACIONES PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN... 61	
2.7.14.1 El proceso de comunicación es capaz de generar diferentes conductas	62
2.7.15 TECNICAS DE LA COMUNICACIÓN	63
2.7.15.1 Comunicación vertical ascendente	63
2.7.15.2 Comunicación horizontal.....	64
2.7.15.3 La comunicación verbal y no verbal.....	65
2.7.15.4 Comunicación oral	65
2.7.15.5 Comunicación escrita.....	66
2.7.15.6 Comunicación gestual.....	67
2.7.15.7 Comunicación a través de videoconferencia.....	67
2.7.15.8 Comunicación a través del discurso	68
2.7.16 CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN.....	68

2.7.17	COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS	70
2.7.17.1	El romance en el trabajo	71
2.7.17.2	La confianza con la jefa.....	72
2.7.17.3	Comprender las preocupaciones del jefe.....	72
2.7.17.4	Dar importancia a los compañeros	73
2.7.17.5	Aceptar de buen agrado las críticas.....	73
2.7.17.6	Participar en los momentos libres	73
2.7.17.7	Evitar constituirse en elemento disociador.....	73
2.7.17.8	Tener buen humor, pero no a costa de los compañeros.....	74
2.7.17.9	Dejar los problemas personales en casa	74
2.7.17.10	Asumir la responsabilidad de sus actos	74
2.7.18	LA RESPONSABILIDAD DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	74
2.7.19	HABILIDADES DE LAS SECRETARIAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	77
2.7.20	ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	78
2.8	POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	82
2.9	GLOSARIO DE TÉRMINOS	83
2.10	INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	85
2.11	MATRIZ CATEGORIAL.....	87
CAPÍTULO III	88
3.-	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	88
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	88
3.2	MÉTODOS.....	89
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	90
3.4.	Población	90
3.5	CÁLCULO DE LA MUESTRA.....	91
CAPÍTULO IV	92
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	92
4.1	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PRESIDENTES/TAS QUE TRABAJAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS	

MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA	92
4.2 ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS QUE TRABAJAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA	103
CAPÍTULO V.....	113
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	113
5.1 CONCLUSIONES	113
5.2 RECOMENDACIONES.....	113
CAPÍTULO VI.....	115
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	115
6. 1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	115
6.2 JUSTIFICACIÓN.....	115
6.3 FUNDAMENTACIÓN	116
6.4 OBJETIVOS.....	124
6.4.1 Objetivo general.....	124
6.4.2 Objetivos específicos	124
6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	124
6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	126
6.7 IMPACTOS	321
6.8 DIFUSIÓN.....	321
6.9 BIBLIOGRAFÍA	322

RESUMEN

La Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira se ubica en la Cordillera de los Andes, en la Región Norte (fronteriza con Colombia) del Ecuador. Cubre los territorios de los cinco municipios que están en los cantones de Pimampiro, Urcuquí, Mira, Espejo y Bolívar. En la investigación se logró detectar un bajo rendimiento en el desempeño laboral de las secretarias, por no estar capacitadas profesionalmente para desempeñar el cargo que están realizando, desencadenando un comportamiento egocéntrico. Existen también malas relaciones interpersonales, deficiente atención, mala imagen de la institución afectando estos factores a los Juntas Parroquiales que representan. Si bien todos los puestos dentro de una institución son imprescindibles, el de la secretaria o asistente ejecutiva se volvió cada vez más importante, y ya no solo es la persona que tiene que cumplir órdenes directas de su jefe, sino que en la actualidad tiene decisión y peso propio. Toda Secretaria en el campo laboral debe tomar en cuenta los siguientes aspectos fundamentales: planificación, organización, dirección, control, objetivos claros, intercambiar conocimientos y destrezas, comunicación, confianza recíproca, comprensión, voluntad, eficiencia. El liderazgo es un factor primordial que permite un excelente desarrollo al ser humano en todo ámbito y más aún en área laboral donde se toma decisiones a diario en bien del colectivo. Para que una organización pueda alcanzar sus objetivos, necesita que las personas lleven a cabo una serie de actividades o funciones, generando el trabajo propio de una empresa. Por ello es necesario capacitar al personal secretarial de las diecisiete Juntas parroquiales; mediante cursos, talleres, conferencias, conversatorios, módulos o guías, que permitan mejorar el desenvolvimiento de estas personas en sus áreas siendo eficientes, efectivas, eficaces y cálidas; considerando que todos los servidores públicos estamos para servir a la ciudadanía y ayudar al clientes interno de la institución.

SUMMARY

The Union of the Cuenca of the Mira River there is located in the Mountain chain of the Andes, in the Region North (frontier with Colombia) of the Ecuador. It covers the territories of five municipalities that are in the cantons of Pimampiro, Urcuquí, Mira, Espejo and Bolivar. In the investigation it was achieved to detect a low performance in the labor performance of the secretaries, for not being qualified professionally to recover the post that they realize, unleashing an egocentric behavior. Bad interpersonal relations, deficient attention exist also, bad image of the institution affecting these factors to parochial council Parochial that they represent. Though all the positions inside an institution are indispensable, that of the secretary or executive assistant became increasingly important, and already not only she is the person who has to fulfill direct orders of his chief, but at present it has decision and own weight. Any Secretariat in the labor field must bear in mind the following fundamental aspects: planning, organization, direction, and control, clear aims, to exchange knowledge and skills, communication, reciprocal confidence, comprehension, will efficiency. The leadership is a basic factor that allows an excellent development to the human being in any area and even more in area to work where one takes decisions daily in good of the group. In order that an organization could reach his aims, it is necessary that the persons carry out a series of activities or functions, generating the own work of a company. For it is necessary to qualify to the personnel secretarial of seventeen parochial Meetings; by means of courses, workshops, conferences, modules or guides, who allow to improve the development of these persons in his areas being efficient, effective, effective and hot; thinking that all the public servants we are to serve to the citizenship and to help the internal clients of the institution.

INTRODUCCIÓN

El tópico de la ayudante del jefe, que le prepara el café, hace fotocopias, mecanografía documentos y archiva informes, ha desaparecido radicalmente en la sociedad laboral de hoy en día. Ahora, la secretaria, la buena secretaria, es la mano derecha del jefe, y colabora para que el trabajo del mismo sea más ligero, más organizado, más puntual. Es imprescindible para ser una buena secretaria estar muy preparada, y además, seguir preparándose continuamente.

De los requisitos profesionales de archivo y mecanografía, se ha pasado a exigir de una secretaria una formación completa, tanto referida a las funciones técnicas concretas que requiera su puesto (informática, contabilidad, etc.), y dependiendo también éstas del sector de la empresa, como dirigida a conocimientos de cultura general, idiomas, protocolo y demás habilidades sociales, culturales y de trato humano. La siguiente investigación está estructurada de seis capítulos, los mismos que contienen toda la información necesaria, para poder desarrollar la propuesta y transformarla en una alternativa de trabajo, donde se detallan concretamente lo que contienen los capítulos.

En el Capítulo I: se observan los antecedentes, el planteamiento del problema, la formulación del problema, resaltando los objetivos generales y específicos y la justificación como factor primordial.

En el Capítulo II: se ejecuta el marco teórico del Trabajo de Grado que se realiza a base de información bibliográfica de los contenidos.

En el Capítulo III: se ubica el tipo de investigación, la metodología utilizada y sobre todo las técnicas e instrumentos que se aplicó.

En el Capítulo IV: se elaboró el análisis de la información obtenida a base de las técnicas utilizadas; en este caso, la encuesta; y se aplicó a

las Secretarías y Presidentes que trabajan en las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira.

En el Capítulo V: se trató de las conclusiones y recomendaciones a las que llegó el trabajo de investigación luego de la indagación.

En el Capítulo VI: se desarrolló la propuesta alternativa que es la solución al problema planteado estuvo estructurada de la siguiente manera: título de la propuesta, justificación, objetivos, ubicación sectorial y física, desarrollo de la propuesta como una alternativa de solución además difusión e impactos y se describe los anexos como árbol de problemas, matriz de coherencia, encuesta, fotografía y certificados que otorgaron las instituciones investigadas dando fe de la veracidad de la investigación.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

La Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira se ubica en la Cordillera de los Andes, en la Región Norte (fronteriza con Colombia) del Ecuador. Cubre los territorios de cinco municipios de los cantones de Urcuquí, Pimampiro, Mira, Bolívar y Espejo. Todo este territorio está distribuido sobre las provincias del Carchi al norte (Mira, Bolívar y Espejo), y de Imbabura al sur (Urcuquí y Pimampiro). Mencionados cantones se asocian por coincidir en diferentes escenarios como: matriz productiva, cultura, educación, suelos, climas. En forma general problemas similares que aquejan a estas poblaciones; las municipalidades al igual que las Juntas Parroquiales se enfocan básicamente en ayudar a mejorar la calidad de vida de los habitantes de estos sectores, mediante diversos proyectos, programas y actividades; considerando el bajo nivel educativo que poseen las personas de los sectores rurales de estos cantones, se observa que las secretarías y presidentes parroquiales de los diferentes sectores no poseen un nivel profesional que les ayude a mejorar sus capacidades en el desarrollo de sus labores diarias; ocasionando una mala administración y pésima atención a ciudadanía

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la investigación se logró detectar un bajo rendimiento en el desempeño laboral esto se debe a que las secretarías que laboran en

Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira no están capacitadas profesionalmente para desempeñar el cargo que están realizando, desencadenando un comportamiento egocéntrico y mal funcionamiento de la oficina. Existen también malas relaciones interpersonales, deficiente atención, mala imagen personal e institucional que repercute a la institución como tal, ante la ciudadanía quien no confía en el desenvolvimiento administrativo que realizan, por el abuso de autoridad de las servidoras y servidores públicos.

La desorganización, falta de creatividad y mala comunicación al relacionarse con las demás instituciones cercanas, no permite que fluya una excelente relación de camaradería, truncando acciones que beneficien a los habitantes de las parroquias, la mala información que las secretarías brinda en los diferentes trámites provoca incomodidad inconformidad e insatisfacción en trámites engorrosos por falta de organización y conocimiento.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Bajo nivel profesional de las secretarías que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira para su desarrollo profesional?

1.4 DELIMITACIÓN

1.4.1 Unidades de Observación

Secretarías y Presidentes de las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira, desglosados de la siguiente manera:

MIRA: Concepción, Jijón y Caamaño, Juan Montalvo.

ESPEJO: La Libertad, San Isidro, El Goaltal.

BOLÍVAR: García Moreno, Monte Olivo, San Vicente de Pusir, San Rafael

URCUQUÍ: San Blas, Pablo Arenas, Tumbabiro, La Merced, Buenos Aires

PIMAMPIRO: Mariano Acosta, San Francisco de Sigsipamba, Chugá.

1.4.2 Delimitación Espacial.

El trabajo de investigación se realizó con las secretarías y presidentes de las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira.

1.4.3 Delimitación Temporal

La investigación se efectuó durante el año 2013- 2014

1.5 OBJETIVOS

1.5 Objetivo General

Determinar el nivel profesional de las secretarías que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el nivel profesional de las secretarías que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira.

2. Seleccionar estrategias novedosas, que permitan mejorar el nivel de conocimientos en diferentes temáticas.
3. Elaborar una guía de capacitación para las secretarias que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del río Mira.
4. Socializar la guía de capacitación con las secretarias y presidentes que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Si bien todos los puestos dentro de una empresa son imprescindibles, el de la secretaria o asistente ejecutiva se volvió cada vez más importante, y ya no solo es esa persona que tiene que cumplir órdenes directas de su jefe, sino que en la actualidad tiene decisión y peso propio.

Ya no solo es suficiente con tener conocimientos administrativos, atender el teléfono y poseer simpatía, sino que hay que tener un profundo conocimiento de los recursos humanos, del mundo económico-financiero y de los asuntos públicos e institucionales. Ahora también puede correr por cuenta de la secretaria elaborar y llevar adelante proyectos especiales y tener a su cargo el manejo de procedimientos internos de los distintos sectores de la oficina y está informada sobre la realidad política y social.

Para lo cual, se debe concientizar, motivar e impulsar la capacitación de las secretarias que trabajan en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira, para el éxito de progreso de las Juntas Parroquiales y con esto poder llegar a conseguir que las secretarias cambien la manera

de pensar y actuar, obteniendo un mejor rendimiento, buena atención al cliente, aceptación a los demás y un excelente trabajo en equipo que condujo a una buena relación interna y externa. Toda Secretaria en el campo laboral debe trabajar tomando en cuenta los siguientes aspectos fundamentales: planificación, organización, dirección, control, objetivos claros, intercambiar conocimientos y destrezas, comunicación, confianza recíproca, comprensión, voluntad, eficiencia y eficacia.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Teoría Humanista.

Es conseguir que los niños se transformen en personas auto determinadas con iniciativas propias que sepan colaborar con sus semejantes, convivir adecuadamente, que tengan una personalidad equilibrada que les permita vivir en armonía con los demás en las diferentes situaciones de la vida, donde las personas aprenden a partir de la experiencia, sin preocuparse de la naturaleza del proceso de aprendizaje.

Diomedes, Saavedra (2005) en su obra Crecer a plenitud manifiesta: **“La teoría humanista tiene por objetivo la persona, su experiencia interior, el significado que da a sus experiencias, enfatizando las características distintivas y específicamente humanas como son la creatividad, autorrealización y decisión”.** (p.32)

La teoría humanista evalúa la libertad personal, la creatividad individual y la espontaneidad del individuo en el proceso de aprendizaje.

El ideal que persigue es el desarrollo del individuo respecto a sí mismo y a los demás.

1 Santos, Rommel (2008) Módulo de Psicopedagogía, Edit., Voces, México.

2 Wood. (2004). *Como piensan y aprenden los niños*. Mexico: S.A,de c.v. Saavedra, Diomedes (2005) *Crecer a plenitud*

2.2 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

Teoría Cognitiva

La psicología de Bruner, en comparación con la de Piaget, es el énfasis mayor que da el papel del lenguaje, la comunicación y la instrucción en el desarrollo del conocimiento y la comprensión. Para Bruner los procesos que subyacen el pensamiento inteligente y adaptativo no son inventos exclusivos de los niños.

Hay culturas no tecnológicas en las cuales las escuelas no existen. Ciertamente, un buen número de idiomas no tienen ningún verbo que signifique enseñar en su vocabulario. El criterio de que a los niños hay que enseñarles para que aprendan, independientemente de la posibilidad de lo que hagan en las aulas, no es, absolutamente, de carácter universal. Más bien parece haber sido una invención de sociedades tecnológicas, escolarizadas y letradas. (Wood, 2004, pág. 19).

Otro de los argumentos de Bruner es que la disponibilidad generalizada de instrucción o de enseñanza entraña algo mucho más que un cambio en el lugar donde ocurre algo del aprendizaje y desarrollo. Más bien, las escuelas engendran formas nuevas y diferentes de aprendizaje y llevan las nuevas sendas de pensar

“Más bien están comunicados, aunque de modo muy sutil partiendo de lo más maduro a lo inmaduro.

En tanto que Piaget ofrece un papel a la interacción social y a la comunicación en su teoría, lo cierto es que desempeña una parte mucho

menos importante en el desarrollo de la inteligencia”. (Wood, 2004, pág. 19).

Teoría de socio cultural

Vigotsky enfatiza el proceso de la cultura humana, el cual transcurre a través de la actividad como proceso que mediatiza la relación entre el hombre y su realidad objetiva. A través de ella el hombre modifica la realidad y se forma y transforma a sí mismo, precisando el carácter activo de los procesos psíquicos. El punto nodal del proceso de desarrollo social y humano lo constituye el concepto “actividad”, con su atributo esencial: la actividad productiva transformadora. Introduce el concepto de zona de desarrollo próximo y zona de desarrollo real como el conjunto de actividades que el sujeto puede realizar por sí mismo sin la guía y ayuda de otras personas.

La teoría de Vigotsky, L. S, permite una explicación más integral de los fenómenos psico–sociológicos del hombre, de la sociedad y de una manera más particular de los problemas educativos derivados de los procesos de enseñanza y de aprendizaje; aspectos que no pueden ser explicados a partir de otras teorías.

En este sentido, el desarrollo psicológico a través de los procesos de aprendizaje implica una reorganización permanente y dinámica a partir de un conjunto de sustentos psicológicos, denominados por Vigotsky, L. S. como elementales o rudimentarios, innatos al ser humano.

Los fundamentos psicológicos constructivistas se fundamentan en la afirmación de que el conocimiento es el resultado de la interrelación que realiza la personalidad con la realidad en el que sujeto y conocimiento interactúan dinámicamente. El nuevo conocimiento no es copia de la realidad sino que se construye partiendo de la experiencia precedente del individuo en su interacción con el ambiente. El aprendizaje es el resultado

de la interacción entre el alumno que aprende, el contenido que es objeto de aprendizaje y el profesor que ayuda al alumno a construir significados y a atribuir sentido a lo que aprende. Considera que el aprendizaje humano es siempre una construcción interior. Su máximo representante es el suizo Jean Piaget (1920)

<http://www.eumed.net/librosgratis/2011c/1009/Fundamentacion%20de%20la%20propuesta%20de%20Estrategia%20Didactica.htm>

2.3 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

Teoría de valores

El análisis y comprensión de la problemática de los valores, parte de un hecho de vital significación: los valores surgen como expresión de la actividad humana y la transformación del medio, siendo su presupuesto fundamental la relación sujeto-objeto, teniendo como centro la praxis, lo que como consecuencia, se debe analizar su vínculo con la actividad cognoscitiva, valorativa y comunicativa.

Según F, González. 1996: “Ningún contenido que no provoque emociones, que no estimule nuestra identidad, que no mueva fibras afectivas, puede considerarse un valor, porque este se instaura a nivel psicológico de dos formas: los valores formales que regulan el comportamiento del hombre ante situaciones de presión o control externos, considerando que no son los que debemos formar, y los valores personalizados, expresión legítima y auténtica del sujeto que los asume, y que son, en mi opinión, los valores que debemos fomentar en toda la sociedad cubana de hoy”.

Para Viviana González, 1999: la utilización de métodos participativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, propician la formación y desarrollo de la flexibilidad, la posición activa, la reflexión personalizada, la perseverancia y la perspectiva colateral de la expresión de los valores

en la regulación de la actuación del estudiante; por lo que la educación de valores debe realizarse a través de todas las actividades de enseñanza-aprendizaje. www.eumed.net

2.4 FUNDAMENTO SOCIOLOGICO

Teoría socio - crítica

La teoría crítica se define como el discurso de emancipación. Considera esencial el desarrollo que conduzca a una sociedad sin injusticia; esto muestra la dependencia del mundo teórico con el mundo de los hechos, es decir, el mundo social. La finalidad de la teoría consiste en «la emancipación del hombre de la esclavitud».

En esta teoría se someten a crítica todas aquellas consideraciones que están relacionadas con el proceso de enseñanza, tomando como válidas aquellas que favorecen el proceso de aprendizaje y educación, de habilidades y capacidades rechazándose las que interfieren, de una u otra forma, con el desarrollo de los mismos.

Se presenta como una integración de todos los factores que influyen positivamente en la evolución de la actividad cognoscitiva del ser humano, en su práctica de búsqueda hacia el encuentro de los criterios de verdad y de aplicabilidad en el complejo proceso de transformación de la realidad en correspondencia con las prioridades determinadas por los intereses y motivaciones del sujeto cognoscente y del medio social en que se desenvuelve.

La enseñanza crítica

En las obras de Carr y Kemmis se habla de la enseñanza crítica como una reflexión permanente del docente sobre sus propios conocimientos prácticos y teóricos. Por consiguiente, se da paso a la enseñanza como una práctica profesional. Esta práctica profesional

implica un compromiso con la transformación de la educación y un análisis crítico permanente de la misma.

Un objetivo fundamental para la práctica profesional es la creación de comunidades críticas, que por medio de la investigación-acción, generen una nueva teoría alternativa para la educación. La investigación-acción es un proceso espiral reflexivo, que consiste en la ejecución de ciclos sucesivos de planeación, acción, observación y reflexión.

Visto desde la enseñanza crítica, se está comenzando a definir esta teoría alternativa; algunos de los aspectos más importantes de esta propuesta son:

- 1) La investigación educativa es una actividad práctica que, por supuesto, guarda sentido con la definición de problemas prácticos, es decir, que se refieren a lo que hay que hacer. La solución de este tipo de problemas sólo se encuentra haciendo algo.
- 2) Exige una clara distinción entre la investigación eminentemente educativa y la que no lo es (investigación teórica pura de un saber), sin negar el marco de referencia desde donde el autor analiza o interpreta una situación X; en última instancia, estos referentes, en consonancia con el autor del trabajo, implican una práctica concreta. Por consiguiente, el punto principal de la investigación educativa no consiste en producir mejores teorías, ni prácticas eficaces. De lo que se trata desde la enseñanza crítica, es hacer de la práctica un ejercicio más teórico, enriquecido desde un sentido crítico, sin que el mismo deje de ser práctico.

La pedagogía crítica

Un elemento fundamental para la pedagogía crítica consiste en combinar el lenguaje de la crítica, con el lenguaje de la posibilidad.

El desarrollo del lenguaje de la crítica y el de la posibilidad, implican una concepción de escuela diferente a la tradicional, correspondiendo a la definición de las escuelas, como esferas públicas y democráticas. En cuanto a los profesores, se pretende que adquieran un compromiso político y ético con la

Tal desarrollo está determinado por la sociedad, por la colectividad en la cual el trabajo productivo y la educación están íntimamente unidos para garantizar no sólo el desarrollo del espíritu colectivo, sino el conocimiento pedagógico polifacético y politécnico y el fundamento de la práctica para la formación científica de las nuevas generaciones.

<http://www.monografias.com/trabajos93/teoria-educacion-contemporanea>

2.5 FUNDAMENTO TECNOLÓGICO

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son todas las herramientas y programas que tratan, administran, transmiten y comparten la información mediante soportes tecnológicos. La informática, Internet y las telecomunicaciones son las TIC más extensos, aunque su crecimiento y evolución están haciendo que cada vez surjan más modelos.

Teoría de las TIC

En los últimos años las TIC han tomado un **papel importantísimo en nuestra sociedad** y se utilizan en múltiples actividades. Las TIC forman parte de los sectores: educación, robótica, Administración pública, empleo y empresas, salud, etc. Sus bondades son:

1. Inmaterialidad. La digitalización nos permite disponer de información inmaterial, para almacenar grandes cantidades en pequeños soportes o acceder a información ubicada en dispositivos lejanos.

2. Instantaneidad. Podemos conseguir información y comunicarnos instantáneamente a pesar de encontrarnos a kilómetros de la fuente original.

3. Interactividad. Las nuevas TIC se caracterizan por permitir la comunicación bidireccional, entre personas o grupos sin importar donde se encuentren. Esta comunicación se realiza a través de páginas web, correo electrónico, foros, mensajería instantánea, videoconferencias, blogs entre otros sistemas.

4. Automatización de tareas. Las TIC han facilitado muchos aspectos de la vida de las personas gracias a esta característica. Con la automatización de tareas podemos, programar actividades que realizaran automáticamente los ordenadores con total seguridad y efectividad.

Tipo de tic

Podemos hacer una clasificación general de las tecnologías de la información y comunicación en redes, terminales y servicios que ofrecen.

1. Redes: la telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes de televisión o las redes en el hogar son algunas de las redes de TIC.

2. Terminales: existen varios dispositivos o terminales que forman parte de las TIC. Estos son el ordenador, el navegador de Internet, los sistemas operativos para ordenadores, los teléfonos móviles, los televisores, los reproductores portátiles de audio y video o las consolas de juego.

3. Servicios en las TIC: las TIC ofrecen varios servicios a los consumidores. Los más importantes son el correo electrónico, la búsqueda de información, la banca online, el audio y música, la televisión y el cine, el comercio electrónico, e-administración y e-gobierno, la e-sanidad, la educación, los videojuegos y los servicios móviles. En los

últimos años han aparecido más servicios como los blogs o comunidades virtuales.

Las posibilidades educativas de las TIC han de ser consideradas en dos aspectos: su conocimiento y su uso.

El primer aspecto es consecuencia directa de la cultura de la sociedad actual. No se puede entender el mundo de hoy sin un mínimo de cultura informática. Es preciso entender cómo se genera, cómo se almacena, cómo se transforma, cómo se transmite y cómo se accede a la información en sus múltiples manifestaciones (textos, imágenes, sonidos) si no se quiere estar al margen de las corrientes culturales. Hay que intentar participar en la generación de esa cultura. Es ésta la gran oportunidad, que presenta dos facetas:

- Integrar esta nueva cultura en la Educación, contemplándola en todos los niveles de la Enseñanza.
- Ese conocimiento se traduzca en un uso generalizado de las TIC para lograr, libre, espontánea y permanentemente, una formación a lo largo de toda la vida.

El segundo aspecto, aunque también muy estrechamente relacionado con el primero, es más técnico. Se deben usar las TIC para aprender y para enseñar. Es decir el aprendizaje de cualquier materia o habilidad se puede facilitar mediante las TIC y, en particular, mediante Internet, aplicando las técnicas adecuadas. Este segundo aspecto tiene que ver muy ajustadamente con la Informática Educativa.

No es fácil practicar una enseñanza de las TIC que resuelva todos los problemas que se presentan, pero hay que tratar de desarrollar sistemas de enseñanza que relacionen los distintos aspectos de la Informática y de

la transmisión de información, siendo al mismo tiempo lo más constructivos que sea posible desde el punto de vista metodológico.

Ventajas:

- Brindar grandes beneficios y adelantos en la educación.
- Desarrollar a las personas y actores sociales a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión.
- Apoyar a las personas empresarias, locales para presentar y vender sus productos a través de la Internet.
- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Repartir nuevos conocimientos para la empleabilidad que requieren muchas competencias.
- Ofrecer nuevas formas de trabajo, como teletrabajo
- Dar acceso a la salida de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.
- Facilidades
- Exactitud
- Menores riesgos
- Menores costos

Desventajas:

- Falta de privacidad
- Aislamiento
- Fraude
- Pérdida los puestos de trabajo

2.6 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para fundamentar la presente investigación se ha realizado un análisis de documentos tanto de textos como de páginas de internet que contiene

información actualizada sobre los temas a investigar, con el propósito de sustentar el problema y desarrollar la propuesta.

Teoría del Comportamiento Humano en las Organizaciones

Aunque las personas puedan tomar como recurso de habilidades, capacidades, conocimiento, motivación para el trabajo.

No debe olvidar que las personas son portadoras de características de personalidad, expectativas, objetivos individuales, historia particulares, etc. Por tanto conviene destacar algunas características genéricas de las personas como personas; permitiendo comprender el comportamiento humano en las organizaciones.

1. El Hombre Proactivo: El comportamiento de las personas se orienta hacia la satisfacción de sus necesidades y el logro de sus objetivos y aspiraciones, por esto reacciona y responde frente a su ambiente, bien sea en el trabajo o fuera de él. Las personas pueden rebelarse frente a las políticas y los procedimientos de la organización o colaborar con ello, dependiendo de las estrategias de liderazgo que adopte el superior.

2. El Hombre es social: participar en organizaciones es muy importante en la vida de las personas, porque les permite relacionarse con otras personas o con algún grupo.

3. El Hombre Tiene Necesidades Diversas: Los seres humanos se encuentran motivados por gran variedad de necesidades; un factor puede motivar un comportamiento

hoy y, sin embargo, quizá el día de mañana no, por lo que es necesario encontrar un equilibrio en los trabajadores.

4. El Hombre Percibe y Evalúa: La experiencia que el hombre acumula en el ambiente es un proceso activo porque selecciona los datos de los diversos aspectos del ambiente, los evalúa en función de lo que está experimentado de acuerdo con sus propias necesidades y valores.

5. El Hombre Piensa y Elige: El comportamiento humano es activo en su propósito, orientación y conocimiento, y puede analizarse según los planes de comportamiento que elige, el cual le permita alcanzar sus objetivos personales.<http://www.monografias.com/trabajos14/atenc-publico/atenc-publico.shtml#ixzz3IUTuLF4H>

2.6.1 BASES TEÓRICAS

Esta investigación tomará en consideración un cúmulo de bases teóricas, las cuales se presentan a continuación:

2.6.1.1 Cliente:

“Harrington (2002, pág. 6) define a los clientes como:

- Las personas más importantes para cualquier negocio.
- No son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento.
- Son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos.

- Merecen que le demos el trato más atento y cortés que podamos.
- Representan el fluido vital para este negocio o de cualquier otro, sin ellos nos veríamos forzados a cerrar.
- Los clientes de las empresas de servicio se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados”.

2.7. DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LA SECRETARIA

Según el Autor: El Derecho a Editores, en su obra: “Legislación Laboral Básica”, Año: 2010, dice:

En el ámbito de aplicación de la ley, fue a los trabajadores que voluntariamente presten sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona, física o jurídica, denominada empleador o empresario. Para los efectos de esta ley, empresarios son todas las personas, físicas o jurídicas, o comunidades de bienes que reciban la prestación de servicios de las personas referidas en el apartado anterior, así como de las personas contratadas para ser cedidas a empresas usuarias por empresas de trabajo temporal legalmente constituidas.

Se excluyen del ámbito regulado por la presente ley:

- La relación de servicio de los funcionarios públicos, que se regulará por el Estatuto de la Función Pública, así como la del personal al servicio del Estado, las Corporaciones locales y las entidades públicas autónomas, cuando, al amparo de una ley, dicha relación se regule por normas administrativas o estatutarias.

- Las prestaciones personales obligatorias.
- La actividad que se limite, pura y simplemente, al mero desempeño del cargo de consejero o miembro de los órganos de administración en las empresas que revistan la forma jurídica de sociedad y siempre que su actividad en la empresa solo comporte la realización de cometidos inherentes a tal cargo.
- Los trabajos realizados a título de amistad, benevolencia o buena vecindad.
- Los trabajos familiares, salvo que se demuestre la condición de asalariados de quienes los llevan a cabo. Se consideran familiares para estos efectos, siempre que convivan con el empresario, el cónyuge, los descendientes, ascendientes y demás parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive y, en su caso, por adopción.
- La actividad de las personas que intervengan en operaciones mercantiles por cuenta de uno o más empresarios, siempre que queden personalmente obligados a responder del buen fin de la operación asumiendo el riesgo y ventura de la misma.
- En general, todo trabajo que se efectuó en desarrollo de relación distinta de la que define el apartado 1 de este artículo.

A tales efectos se entendió excluida del ámbito laboral la actividad de las personas prestadoras del servicio de transporte al amparo de autorizaciones administrativas de las que sean titulares, realizada mediante el correspondiente precio, con vehículos comerciales de servicio público, cuya propiedad o poder directo de disposición ostenten, aun cuando dichos servicios se realicen de forma continuada para un mismo cargador o comercializador.

Relaciones laborales de carácter especial: se consideran relaciones laborales de carácter especial:

- La del personal de alta dirección
- La del servicio del hogar familiar
- La de los penados en las instituciones penitenciarias
- La de los deportistas profesionales
- La de los artistas en espectáculos públicos
- La de las personas que intervengan en operaciones mercantiles por cuenta de uno o más empresarios sin asumir el riesgo y ventura de aquellas
- La de los trabajadores minusválidos que presten sus servicios en los centros especiales de empleo
- La de los estibadores portuarios que presten servicios a través de sociedades estatales, o de los sujetos que desempeñen las mismas funciones que éstas, en los puestos gestionados por las Comunidades autónomas
- Cualquier otro trabajo que sea expresamente declarado como relación laboral de carácter especial por una ley
- En todos los supuestos señalados en el apartado anterior, la regulación de dichas relaciones laborales respetará los derechos básicos reconocidos por la Constitución.

Fuentes de la relación laboral: los derechos y obligaciones concernientes a la relación laboral se regulan:

- a) Por las disposiciones legales y reglamentarias del Estado
- b) Por los convenios colectivos
- c) Por la voluntad de las partes, manifestada en el contrato de trabajo, siendo su objetivo legal y sin que en ningún caso puedan establecerse en perjuicio del trabajador condiciones menos favorables o contrarias a las disposiciones legales y convenios colectivos antes expresados.
- d) Por los usos y costumbres locales y profesionales

Las disposiciones legales y reglamentarias se aplicarán con sujeción estricta al principio de jerarquía normativa. Las disposiciones reglamentarias desarrollarán los preceptos que establecen las normas de rango superior, pero no podrán establecer condiciones de trabajo distintas a las establecidas por las leyes a desarrollar.

Los conflictos originados entre los preceptos de dos o más normas laborales, tanto estatales como pactadas, que deberán respetar en todo caso los mínimos de derecho necesario, se resolverán mediante la aplicación de los más favorables para el trabajador apreciado en su conjunto, y en cómputo anual, respecto de los conceptos cuantificables.

Los usos y costumbres solo se aplicarán en defecto de disposiciones legales, convencionales o contractuales, a no ser que cuenten con una recepción o remisión expresa. Los trabajadores no podrán disponer válidamente, antes o después de su adquisición, de los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales de derecho necesario.

Tampoco podrán disponer válidamente de los derechos reconocidos como indisponibles por convenio colectivo. Derechos laborales: los trabajadores tienen como derechos básicos, con el contenido y alcance que para cada uno de los mismos disponga su específica normativa, los de:

- a) Trabajo y libre elección de profesión u oficio
- b) Libre sindicación
- c) Negociación colectiva
- d) Adopción de medidas de conflicto colectivo
- e) Huelga
- f) Reunión
- g) Información, consulta y participación en la empresa

En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:

- a) A la ocupación efectiva
- b) A la promoción y formación profesional en el trabajo, así como al desarrollo de planes y acciones formativas tendentes a favorecer su mayor empleabilidad
- c) A no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español. Tampoco podrán ser discriminados por razón de discapacidad, siempre que se hallasen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate

- a) A su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene
- b) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y ante el acoso por razón de sexo.
- c) A la percepción puntual de la remuneración pactada o legalmente establecida
- d) Al ejercicio individual de las acciones derivadas de su contrato de trabajo.
- e) A cuantos otros se deriven específicamente del contrato de trabajo

Deberes laborales: los trabajadores tienen como deberes básicos:

- a) Cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia
- b) Observar las medidas de seguridad e higiene que se adopten

- c) Cumplir las órdenes e instrucciones del empresario en el ejercicio regular de sus facultades directivas
- d) No concurrir con la actividad de la empresa, en los términos fijados en esta ley
- e) Contribuir la mejora de la productividad,
- f) Cuantos se deriven, en su caso, de los respectivos contratos de trabajo

Capacidad para contratar: podrán contratar la prestación de su trabajo:

- a) Quienes tengan plena capacidad de obrar conforme a lo dispuesto en el Código Civil.
- b) Los menores de dieciocho y mayores de dieciséis años, que vivan de forma independiente, con consentimiento de sus padres o tutores, o con autorización de la persona o institución que les tenga a su cargo.
- c) Los extranjeros, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación específica sobre la materia.

Sistema de clasificación profesional: mediante la negociación colectiva o, en su defecto, acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores, se establecerá el sistema de clasificación profesional de los trabajadores, por medio de categorías o grupos profesionales

1. Se entenderá por grupo profesional, el que agrupe unitariamente las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación, y podrá incluir tanto diversas categorías profesionales como distintas funciones o especialidades profesionales.
2. Se entenderá que una categoría profesional es equivalente de otra, cuando la aptitud profesional necesaria para el desempeño de las

funciones propias de la primera permita desarrollar las prestaciones laborales básicas de la segunda, previa la realización, si ello es necesario, de procesos simples de formación o adaptación.

3. La definición de las categorías y grupos profesionales se ajustará a criterios y sistemas que tengan como objetivo garantizar la ausencia de discriminación directa o indirecta entre mujeres y hombres.
4. Por acuerdo entre el trabajador y el empresario se establecerá el contenido de prestación laboral objeto del contrato de trabajo, así como su equiparación a la categoría, grupo profesional o nivel retributivo previsto en el convenio colectivo o, en su defecto, de aplicación en la empresa, que se corresponda con dicha prestación(págs.18-26; 58-60).

2.7.1 EL LIDERAZGO

Según los Autores: Alexandre Dianine – Havard, en su obra: “Perfil del Líder, hacia un liderazgo virtuoso”, Año: 2010, dice: El liderazgo no es solo lo que nosotros podamos imaginar de manera superficial. Al oír esta palabra, nos imaginamos a jefes de estado o de gobierno, moviendo a las naciones a actuar, a jefes de empresa lanzando al mercado productos que cambiarán nuestras vidas, a generales al mando de sus ejércitos en el campo de batalla. Se piensa que consiste en una amalgama de ambición, carisma, habilidad, competencia, dinero y en un don para estar en el lugar oportuno y en el momento oportuno. Indudablemente, éstos son talentos y cualidades que deben aprovecharse al máximo, pero ninguno de ellos constituye la esencia del liderazgo.

2.7.2 La esencia del liderazgo es el carácter.

Algunos piensan que uno debe haber nacido para mandar, que ciertas personas saben hacerlo y otras no, que el liderazgo es fundamentalmente

una cuestión de temperamento combinado con experiencia. No todo el mundo, suponen, puede ser un De Gaulle, un Churchill o un Roosevelt.

Nada más alejado de la verdad. El liderazgo no está reservado a una élite. No es una vocación para unos pocos, sino para muchos. Jefes de estado y profesores de escuela, directores de empresa y amas de casa. Jefes de estado mayor y auxiliares médicos, todos hacen uso del liderazgo. Se espera de ellos que sean hombres y mujeres con carácter y con virtudes, que actúen movidos por una visión magnánima hacia aquellos que están a su cargo. Y nuestra decepción es grande cuando fracasan.

Los escándalos empresariales de nuestros días hacen que se pida un mayor control de la Administración, una reforma en la dirección de las empresas y una revisión de los códigos de ética profesional. Puede hacerse todo eso, pero se está olvidando lo fundamental. Los que cometen delitos en la gestión de las empresas saben perfectamente que están actuando mal. Y, sin embargo, lo hacen. Demuestran así una falta de carácter.

¿Cuál es el contenido del carácter? Las virtudes, o más exactamente el conjunto de las virtudes humanas, como la magnanimidad, la humildad, la prudencia, la fortaleza, el dominio de sí o la justicia. De todas ellas trata este libro.

Sostengo que un líder, o se esfuerza por crecer en virtud igual que respira, o será líder solo de nombre. La virtud, en efecto, es más que un simple valor: es una fuerza dinámica que aumenta nuestra capacidad de actuar, tan necesaria para el líder. La virtud, por otra parte, engendra la confianza, sin la cual es imposible el liderazgo.

En el perfil del líder se definen las virtudes humanas más esenciales para el liderazgo, se examina como crecen en virtud los líderes, se

demuestra como las virtudes conducen a la realización personal y se considera la influencia que tienen las virtudes sobrenaturales de la fe, la esperanza y la caridad en el liderazgo. Perfil del líder es el resultado de numerosos seminarios sobre liderazgo y excelencia que dirijo, y el resultado de las preguntas que invariablemente me plantean sus participantes.

Antes de presentar el sistema de las virtudes desde la perspectiva del liderazgo es necesario explicar, aunque es brevemente, los conceptos de carácter, virtud y temperamento.

Es a través del carácter como se ejercita el liderazgo, afirma Peter Drucker, célebre teórico de la gestión empresarial. Su colega Warren Bennis, es del mismo parecer: Liderazgo es otra palabra para expresar la coherencia, la constancia y el equilibrio en la propia vida. La coherencia, la constancia y el equilibrio no surgen naturalmente. Los adquirimos por nuestro propio esfuerzo. El esfuerzo mismo por adquirirlos es un acto de liderazgo.

El liderazgo no está por tanto, relacionado con el temperamento, porque el temperamento viene determinado por la naturaleza. El temperamento de alguien es flemático o sanguíneo no porque él lo haya elegido, sino porque la naturaleza así ha decidido que lo tenga. El liderazgo solo puede ser una cuestión de carácter. Y el carácter no nos viene impuesto por la naturaleza. Sin embargo, si podemos modificarlo, modelarlo y reforzarlo, y al hacerlo adquirimos la coherencia, la constancia y el equilibrio de que habla Bennis.

Reforzamos nuestro carácter mediante la práctica de hábitos morales, denominados virtudes éticas o virtudes humanas. Cuando se obra así, el carácter deja una huella indeleble en nuestro temperamento, que cesa así de dominar nuestra personalidad.

Las virtudes son cualidades de la inteligencia, de la voluntad y del corazón. Dotan de fuerza al carácter y de estabilidad a la personalidad, y se adquieren mediante la repetición de actos. Platón definió cuatro virtudes humanas principales: la prudencia, la justicia, la fortaleza y la templanza o dominio de sí. Estas son las virtudes cardinales, del latín *cardo* o quicio. Son las virtudes en las que se basan las otras virtudes. Cada una de las virtudes no cardinales está ligada a una de las virtudes cardinales, de la que depende. Hay que mencionar otras dos virtudes: la magnanimidad y la humildad. Estas dos virtudes son fundamentales, aunque la tradición no las cuente entre las cardinales. Los griegos hacían depender la humildad de la virtud cardinal de la fortaleza. La virtud es una fuerza dinámica, como sugiere la palabra latina de la que procede, *virtus* que significa fuerza o poder. Cada virtud, cuando se practica habitualmente, mejora progresivamente nuestra capacidad de actuar.

Estas seis virtudes nos permiten hacer lo siguiente:

- Prudencia: tomar buenas decisiones.
- Fortaleza: mantener el rumbo y resistir a cualquier tipo de presiones.
- Dominio de sí: sujetar las pasiones al espíritu y dirigir las hacia la realización de nuestra misión.
- Justicia: dar a cada uno lo suyo y entrar en el corazón de los demás.
- Magnanimidad: responder a la propia vocación, realizar la propia misión, fijar objetivos personales elevados para uno mismo y para los demás.
- Humildad: superar el propio ego y servir a los demás de manera habitual.

Las virtudes no son un sustituto de la competencia profesional: son más bien una parte sustancial de ésta. Puedo tener un doctorado en psicología y trabajar como consultor, pero, si carezco de prudencia.

El liderazgo no excluye a ninguna persona.

El verdadero líder no tiene una visión utilitarista de la virtud.

La virtud es algo que cultiva ante todo para tener eficacia en lo que hace. Cultiva la virtud en primer lugar para ser mejor persona. Arte, la palabra griega para virtud, significa excelencia en el ser antes que excelencia en el obrar. De hecho, la excelencia en el obrar no es más que una consecuencia de la excelencia en el ser. Sin embargo, el liderazgo no consiste sin más en pensar a lo grande. Un líder es siempre un servidor; Un servidor de sus compañeros, de sus empleados, de sus hijos, de sus conciudadanos, un servidor de toda la humanidad, el líder respeta la dignidad connatural de aquel a quien sirve y, en particular, la de aquellos que participan en la misión común. Magnanimidad y humildad son virtudes inseparables en el liderazgo. La magnanimidad es el origen de las ambiciones nobles, la humildad canaliza esas ambiciones hacia el servicio a los demás. (págs. 21-28).

2.7.2.1 PASOS DEL LIDERAZGO

Según el Autor: John Edmund Haggai, en su obra: “Sea un líder influyente, 12 pasos para tomar decisiones con visión de futuro”, Año: 2011, dice:

Para ser un gran líder se debe de seguir los siguientes pasos:

1. Defina su visión: a pesar de que el presidente Abraham Lincoln había firmado la Proclamación de Emancipación en 1863, la segregación de los negros seguía en vigencia. Exactamente cien años después, en un famoso discurso frente al Lincoln Memorial, Martin Luther King Jr., expreso su visión para los Estados Unidos. Quería “las riquezas de la libertad y la seguridad de la justicia” para todo el mundo. “Ahora es el momento de levantar nuestra nación sacándola de las arenas movedizas de la injusticia racista, llevándola a la roca sólida de la hermandad. Ahora

es el momento de hacer que la justicia sea una realidad para todos los hijos de Dios... En este día les digo, amigos míos, que a pesar de las dificultades y las frustraciones de este momento, sigo teniendo un sueño... tengo el sueño de que algún día, en las rojas colinas de Georgia, los hijos de los antiguos esclavos y los hijos de los antiguos propietarios de esclavos podrán sentarse juntos a la mesa de la fraternidad.

Tengo el sueño de que un día incluso el estado de Mississippi, un estado que rebosa el ardor de la injusticia y la opresión, será transformado en un oasis de libertad y de justicia. Tengo el sueño de que mis cuatro hijos pequeños vivirán un día en un país donde ya no serán juzgados por el color de su piel, sino por la esencia. Algunos historiadores y científicos políticos consideran que este fue uno de los discursos visionarios más famosos de la historia. Nadie puede negar la fuerza de la visión que tuvo King. Ejerció una influencia deliberada y especial para impulsar al país en que vivía hacia los objetivos que satisficieron permanentemente las verdaderas necesidades de la nación.

“La falta de la visión entre los líderes da como resultado el letargo, la confusión, el caos, la ineficacia y, en el peor de los casos, la anarquía”.

El liderazgo nace cuando surge una visión. Proverbios 29:18 dice: “Donde no hay visión, el pueblo se desenfrena, pero bienaventurado es el que guarda la ley”. El verdadero sentido de estas palabras es: “Sin visión, las personas se desprenden de todo comedimiento”. La falta de visión entre los líderes da como resultado el letargo, la confusión, el caos, la ineficacia y, en el peor de los casos, la anarquía. Esto sucede tanto en una empresa como en la política. Una compañía desconectada de una visión clara es una empresa condenada al fracaso. Los líderes de los

negocios deben saber a dónde van, y tener la capacidad de transmitir esa dirección en la toma de decisiones visionarias.

2. Las visiones cambian al mundo: cuando John Sung, regresó a su China natal en 1929, tras haberse doctorado en la Universidad Estatal de Ohio, su padre, que era predicador, dijo: “Muy bien, John. Ahora, gracias a tus estudios, podrás obtener un puesto importante como profesor y enseñar a tus seis hermanos”.

La mayoría de los hijos chinos obedece las órdenes directas de sus padres. Forma parte de su herencia confuciana. Por lo tanto, fue inusual que John le dijera a su padre que no podía buscar un puesto como profesor, porque Dios lo había llamado a Evangelizar la China y el Sudeste asiático. John tuvo la visión de que el pueblo chino seguiría a Jesucristo y creía que solo disponía de quince años para poner por obra aquella misión.

3. Ricos pero no corruptos: sin duda, el hombre que construyó Singapur, Lee KuanYew, merece ser considerado uno de los líderes asiáticos más importantes del siglo XX.

Nacido en Singapur, estudió en la Universidad de Cambridge, en Inglaterra, donde realizó la hazaña casi imposible de lograr la mejor calificación en los exámenes de Derecho por encima de las mejores mentes en toda la Universidad.

De vuelta a Singapur, fundó el Partido de Acción Popular en 1954, y formó parte de la Asamblea Legislativa Singapurense un año después. Se convirtió en el primer ministro del país en 1959, un cargo que conservó durante los treinta y un años siguientes. Creyendo que su país no estaba listo aún para la independencia, Lee decidió incluir a Singapur en la Federación Malasia en 1963. El experimento tuvo una vida corta. Singapur era el único miembro de la federación con mayoría china, y las

tensiones raciales lo obligaron a retirarse solo dos años después, “dejando que Lee gobernase un puesto superpoblado y pestilente sin industrias importantes, ejército o suministro de agua”.

Pero el primer ministro Lee KuanYew, tenía una visión de lo que Singapur podría llegar a ser. Imaginó una sociedad ordenada, en la que cada individuo disfrutaría la libertad en su máxima expresión. En manos de otra persona, esa visión nunca se hubiera hecho realidad.

Sin embargo. Lee convirtió su visión en un programa de desarrollo práctico y a largo plazo.

4. Alcance su objetivo: Descubrir una visión es importante, pero no cambiará nada si usted se queda clavado en la puerta de salida. Debe traducir esa visión en objetivos concretos: una misión que pueda perseguir mediante una secuencia de objetivos concretos.

Cecil Day, tuvo la visión de crear una cadena de hoteles baratos. En términos concretos, esto se tradujo en un plan de negocios para los moteles DaysInn. En cuatro años, construyó 40.000 habitaciones. Por lo que yo sé, esa hazaña no se ha vuelto a igualar.

Menos de cinco años después, un embargo internacional de petróleo hizo escasear la gasolina, lo cual redujo tremendamente el volumen del tráfico en las autopistas. Además, el aumento del precio de la gasolina congeló la liquidez en todo el país. Esto recortó los beneficios de la cadena DaysInn. Cuando se acabaron los moteles que se estaban construyendo durante la crisis del petróleo, los bancos no disponían de dinero para cumplir sus compromisos de concesión de préstamos.

**“La puesta en práctica de la
visión, por lo tanto, depende en**

gran media de la capacidad de fijar metas”.

El líder influyente se apega a la visión. Pero ésta debe expresarse en el idioma de la misión. Esta es la diferencia entre el esbozo de un arquitecto y los planos definitivos.

Y esos planos se concretan en una serie de pasos específicos y mensurables, gracias a los cuales el solar vacío se convierte en un estacionamiento. Un líder sin metas es como un capitán de barco sin brújula, o un conductor de camión sin mapa ni señales de circulación. La puesta en práctica de la visión, por lo tanto, depende en gran medida de la capacidad de fijar metas. Cuando más claros sean los objetivos del líder, más diáfano será un enfoque, y más probable será que cumpla su visión. Fijar eficazmente los objetivos centra la visión del líder al establecer qué pasos dará para alcanzarla.

5. Qué sentido tiene planificar: tenga en mente los tres motivos para fijar metas.

Primero, fijar los objetivos le ayuda a tener éxito, como demuestra a las claras el estudio de la Universidad de Yale, citado al principio de este capítulo.

Segundo, las metas gobiernan su manera de abordar su consecución. Los líderes pueden vacilar cuando las decisiones son difíciles. Una visión clara y una estructura de objetivos acaban con la vacilación.

Tercero, la fijación de metas contribuye a un estilo de vida más saludable. La mayor parte del estrés proviene de la confusión y del miedo. Los objetivos tienden a eliminar la confusión y a superar el miedo (págs. 31-34; 55-59).

2.7.2.2 ACTITUDES DEL LIDER

Según la Autora: María Teresa Palomo Vadillo, en su obra: "Liderazgo y motivación de equipos de trabajo", Año: 2010, dice: Un líder destaca las siguientes actitudes:

- **Creatividad:** es un elemento clave del líder Hackman y Johnson, consideran que para poder generar nuevas ideas es necesario cambiar el statu quo, sin embargo, es típico en los directivos querer mantener el statu quo a toda costa. Los líderes deben innovar y dar nuevas orientaciones a los problemas o situaciones.
- **Interactividad:** Hackman y Johnson también consideran que un líder interactivo consigue mejores resultados que otro que no lo es. Si el líder quiere conocer las necesidades de sus colaboradores, deberá tener una postura de abierta participación y de comunicación con los mismos.
- **Visión:** un líder efectivo comunica y hace partícipes a sus colaboradores de la visión, puede que ésta sea la característica más importante de un líder. Bennis considera que el líder debe crear una visión compartida con sus colaboradores, además, dicen que los líderes no solo deben hablar de la visión, sino que deben establecer la visión tanto para los individuos como para la Organización.
- **Conocer el Empowerment:** es una necesidad de las organizaciones modernas, no en vano, se considera como una herramienta de gestión indispensable para lograr altos niveles de implicación y satisfacción. pues en definitiva, consiste en liberar al personal de los controles rígidos establecidos en una organización, dándole la libertad para asumir las responsabilidades de sus propias ideas, acciones y para dejarse guiar por su propio juicio y así obtener beneficios para la organización y los clientes (internos o externos). Si no

existiesen líderes que fomentasen la responsabilidad y el poder entre sus colaboradores, está claro que nunca se podría dar un desarrollo pleno del potencial de nuestros colaboradores.

- **Pasión:** el líder tiene que demostrar pasión con su misión y con las personas. La pasión es esencial por los grandes cometidos: sin pasión la dirección y la visión son muy efímeras.
- **Ética:** los líderes deben ser éticos en cualquiera de las situaciones a las que se ven sometidos. Sus niveles de moralidad, tanto a la hora de conseguir los objetivos como a la hora de tomar decisiones, han de ser muy elevados, especialmente cuando repercute con las personas.
- **Prestigio:** la imagen y el prestigio que tienen sus colaboradores de él es muy positiva. Esto es como consecuencia de la credibilidad e integridad demostrada con sus acciones, así como por saber transmitir entusiasmo y dar confianza a sus colaboradores.
- **Orientación a las personas:** considera importante las diferencias individuales, y por supuesto, actúa en consecuencia, se preocupa por conocer las necesidades y objetivos individuales de sus colaboradores. Su misión es aunar los objetivos individuales de cada colaborador con los objetivos organizacionales.
- **Desarrollo de los colaboradores:** facilita y apoya el desarrollo de colaboradores, es un objetivo clave, al que debe destacar especial mención (págs. 44, 45).

2.7.2.3 CLASES DE LIDERAZGO

Según la Autora: María Teresa Palomo Vadillo, en su obra: “Liderazgo y motivación de equipos de trabajo”, Año: 2010, dice:

La gran mayoría de las teorías desarrolladas en este capítulo se caracterizan por entender la relación líder-colaborador como una transacción o trueque de intereses, en virtud del cual, los colaboradores obtienen recompensas inmediatas y tangibles a cambio de ejecutar órdenes del líder y obtener buenos rendimientos. Entre las clases del liderazgo tenemos:

- **Transaccional:** considera que el líder ayuda a los colaboradores para que logren los resultados esperados. Según Burn, el líder transaccional es inmaduro, pues antepone sus necesidades a la de sus colaboradores, es más, no consiguen aunar los esfuerzos de los miembros del grupo para alcanzar las metas comunes, sino que se centra bien en los intereses individuales o bien en los grupales, pero de manera aislada. Es más, el liderazgo transaccional ocurre cuando el líder premia o castiga al seguidor en función de la calidad del trabajo del seguidor, depende del refuerzo contingente. Estos líderes fundamentan las relaciones con sus colaboradores poco menos que en transacciones económicas. Es decir, su influencia es claramente económica, si además unimos que suelen ser buenos negociadores, la combinación de sus frutos.

- **Transformacional:** está relacionado con el liderazgo que implica o conlleva la modificación de la organización, a diferencia, de lo que sucede con el transaccional, que se caracteriza por ser estático o mantener el statu quo dentro de la organización, donde los líderes se sienten cómodos y relajados. También se le ha definido como la habilidad de desarrollar y movilizar a los recursos humanos hacia los niveles más altos de satisfacción, es decir, que los colaboradores consigan más de lo que esperaban conseguir por ellos mismos, antes de ser liderados.

Según Bass y Avolio, el líder transformacional es una extensión del líder transaccional, o del liderazgo a través de recompensas o castigos.

Además, según estos autores, los líderes transformacionales pueden actuar tanto de forma transformacional como de forma transaccional, pero no ocurre lo mismo en el caso de los transaccionales.

Ahora bien, el líder transformacional no es el opuesto al líder transaccional, es un líder transaccional mejorado. Kouzes, considera que los líderes transformacionales inspiran a otros a superarse, proporcionan reconocimiento individual: estimula a buscar nuevas alternativas o formas de pensar, facilitan la identificación o subordinación de sus propios intereses a los objetivos del grupo, etc. Sin embargo, según Bass y Avolio, básicamente pueden distinguir cuatro componentes o factores del liderazgo transformacional:

- **Carisma:** este factor hace referencia a la capacidad del líder de evocar una visión y lograr la confianza y el respeto de sus seguidores, está estrechamente relacionado con el compromiso emocional de los colaboradores.

- **Inspiración:** se define como la capacidad del líder de comunicar su visión y generar pasión y entusiasmo hacia la misma.

- **Estimulación intelectual:** es la capacidad del líder para hacer que sus colaboradores piensen de manera creativa e innovadora, bien en situaciones problemáticas o de mejora, o bien para la elaboración de estrategias.

- **Consideración individualizada:** señala la capacidad del líder para prestar atención personal a todos los miembros de su equipo, haciéndoles ver que su contribución individual es importante, y además, gestiona de forma personalizada teniendo en cuenta las diferencias individuales y las necesidades y expectativas de cada uno(págs. 42-44).

Según el Autor: José Luis Ayoub Pérez, en su obra: “Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana”, Año: 2011, dice:

Entre los intentos más importantes por estudiar las distintas clases de liderazgo se encuentran las investigaciones de Lewin, Lippitt y White:

- **Autocrático:** destacan la obediencia, lealtad y observancia de los roles y pueden emerger a través del ejercicio del poder, generalmente de coerción y de recompensa.

- **Democrático:** las políticas y decisiones son discutidas y tomadas por el grupo bajo la asistencia del líder. Los miembros son líderes de elegir con quién trabajar y cómo repartirse las tareas y cuando se requiere asistencia técnica el líder sugiere alternativas. El líder se considera así mismo como un instrumento para promover el bienestar del grupo, solicita consejo y está abierto a las opiniones.

- **Laissez-faire:** el líder no participa en el grupo, otorgando total libertad a sus miembros para decidir actuar, solo proporciona los materiales necesarios y deja claro que intervendrá si se le pregunta. No se interesa en participar y presenta una personalidad despegada, cautelosa, introvertida, indecisa, conformista e irracional. El modelo del liderazgo de alcance pleno reproduce al laissez-faire como uno de los factores del estilo pasivo-evasivo(págs. 33).

2.7.3 LA ÉTICA

Según la Autora: Aura Elizabeth García Cazares, Leuviah Ximenez, en su obra: “Ética y Valores II”, Año: 2010, dice: La idea de relacionar a la ética con la ciencia y la tecnología parte que la ética está por encima de la

ciencia y la tecnología, y es la que debe guiar a ambas para servir al desarrollo del ser humano.

La ciencia se refiere al conocimiento en cualquier campo, la búsqueda de ese saber se refiere a la ciencia, en este caso es hablar de su uso práctico y aplicación para la humanidad. Un elemento importante para aplicar la ética en la ciencia y en la tecnología es tener una visión diferente para comprender lo que sucede en el mundo, un ejemplo es el debate que existe acerca de utilizar animales para experimentos en los laboratorios, o la clonación, de la cual se hablará más adelante; ello lleva a analizar y reflexionar acerca de lo que enseñan los estudios de la ciencia.

Según, Núñez Jover, (2002), la ciencia y la tecnología son procesos sociales importantes, ya que lo social ayuda a entender la ciencia en contexto, de acuerdo con las circunstancias políticas, económicas y culturales de un país, orienta la práctica científica y tecnológica e integra a otras ciencias como la filosofía, la historia, la psicología, la economía, entre otras, en sus aportaciones (págs. 7–10).

2.7.4 LA EFICIENCIA

Según el Autor: Juan David Gómez- Quintero, Millán Díaz-Fonca, Tomas Gimena Lazano, en su obra: “Eficiencia Social y Economía en la captación de fondos de las ONGD”, Año: 2011, dice:

Los resultados más relevantes que se han obtenido de dicho contraste son los siguientes:

Las eficiencia en la captación de fondos de las entidades de tamaño grande es superior a la media en cuanto a fondos públicos, mientras que, en los fondos privados, la eficiencia es menor que la del resto de

categorías. Esto podría entrelazarse con el trabajo de Matsunaga y Yamauchi (2010), citado anteriormente, sobre cuáles son las variables que determinan el tamaño de las organizaciones no gubernamentales para el desarrollo; en dicho trabajo se apunta a que uno de los hechos relevantes que se producen en este tipo de organizaciones es que el aumento de tamaño de éstas vendría dado por su especialización a la hora de captar fondos provenientes de entes públicos. Lo cual iría asociado al concepto de eficiencia. Las organizaciones de mayor tamaño serían aquellas que tienen una mayor facilidad para captar fondos públicos (pág. 70).

2.7.4.1 Principio de la eficiencia

Según el Autor: Juan Rafael Bravo, en su obra: "Derecho Tributario Escritos y Reflexiones", Año: 2008, dice

El principio de la eficiencia tiene repercusiones en el campo de las finanzas públicas y en la economía privada.

En el caso de las finanzas públicas el principio de la eficiencia tiende a establecer un sistema tributario que produzca los recursos necesarios para atender los gastos e inversiones públicas con el menor costo posible. En nuestra historia tributaria algunos impuestos han sido ejemplos de ineficiencia por el elevado costo de su administración en comparación con los ingresos producidos al fisco, como el impuesto del papel sellado, que suponía un elevado costo de producción y distribución de los folios necesarios para el funcionamiento del sistema, a cambio de un reducido recaudo. El impuesto de timbre nacional, cuando su recaudo se producía por medio de estampillas que debían adherirse y anularse por los funcionarios de impuestos en los documentos gravados, era otro ejemplo de ineficiencia tributaria.

En la actualidad, el impuesto de timbre nacional, con las exenciones establecidas en la ley para los pagarés hipotecarios, las ofertas aceptadas por órdenes de compra de bienes y servicios, y las exenciones de inicio por cuantías inferiores a \$63.191.000 (año 2006), se ha convertido también en un impuesto ineficiente para el Estado, que además entorpece el desarrollo de las actividades particulares. Por tal razón, ha sido muy plausible el marchitamiento del impuesto en la reforma de 2006, al establecer una reducción gradual de la tarifa, hasta quedar reducida a 0 en el año 2010.

Desde el punto de vista de la economía privada, los tributos deben permitir el desarrollo de los negocios con el menor entorpecimiento posible, para lo cual es necesario que las normas sean estables, claras y sencillas de aplicar. Aunque es inevitable que la tributación presente una traba para el desarrollo de las actividades empresariales, si el campo de acción de los particulares se define claramente y se mantiene su aplicación en el tiempo, la iniciativa y la actividad de las empresas se acomoda a la normatividad tributaria y se puede desenvolver con relativa facilidad. Entre nosotros el Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF), es un tributo que representa un grave tropiezo para el desarrollo de la economía privada, porque grava principalmente las erogaciones que son necesarias (pág. 182).

2.7.5 SOCIABILIDAD

Según el Autor: Gilberto Loaiza Cano, en su obra: "Sociabilidad, religión y política en la definición de la nación". Año: 2011, dice:

Es un término dilucidado mediante resultados concretos, un objeto de estudio fecundo y sugestivo que ha permitido una nueva comprensión de la historia durante la transición entre Antiguo régimen y la Revolución Francesa, y también a lo largo del proceso de constitución del mundo

contemporáneo. Como el término está lejos de tener un significado unívoco entre los mismos especialistas, hemos decidido presentar sus aspectos más críticos, son en base a los análisis que juzgamos más destacados. Sin embargo, lo que más nos interesa es definir su pertinencia para la comprensión de la historia de América Latina –y sobre todo la colombiana- del siglo XIX.

Cualquier estudio basado en la sociabilidad tiene que partir del legado proveniente de la ya vasta pero poco conocida obra –en castellano- del historiador Francés Maurice Agulhon. Con este autor, una noción que ya había hecho un largo recorrido en la sociología era, por fin, motivo de examen por los historiadores

En el conjunto de la obra de Agulhon predomina el estudio de formas de sociabilidad muy concretas, pero contiene pocas definiciones del término que utiliza. Y es en esos trabajos concretos que encontramos los aportes más pertinentes de este historiador. Primero, él analiza la evolución de determinadas formas de sociabilidad, como en su análisis de los círculos, que nos permite comprender el carácter elástico de este tipo de asociación que oscila entre la cultura y la política, entre la difusión del ocio y cierto grado de institucionalidad. Otra contribución decisiva de Agulhon tiene que ver con su caracterización del liberalismo del siglo XIX en relación con los conflictos que sostuvo con la Iglesia católica. Según este historiador, se vuelve significativo en el análisis de prácticas asociativas la presencia o no de la institucionalidad católica o la conquista de lo que él llama una “una vida civil y laica”, cuyo pilar será el liberalismo. La sociabilidad política puede entonces ser vista como expresión genuina de una competición despiadada por la hegemonía en la vida pública; como prueba de la existencia de un mundo desapacible, inestable, que presentaba –y presenta aún- la continua pugna por imponer proyectos y personal políticos. En tal sentido, la sociabilidad fue apenas uno de tantos instrumentos utilizados en esa competencia, otros fueron la escuela, la prensa, y por supuesto la guerra civil. De manera que estamos más cerca

de la idea de una sociedad fragmentada que de una democracia pléyrica de civismo que se manifiesta en una voluminosa vida asociativa. Como veremos, muchas oleadas asociativas terminaron siendo preludios de disputas bélicas, preliminares organizativos para reunir hombres dispuestos a ir a campos de batalla. Pero dentro del mismo mundo asociativo hubo una intensa pugna por expandir proyectos de adhesión y cohesión; hubo polos asociativos que correspondieron con las principales fuerzas históricas del siglo; el liberalismo y el conservadorismo, fueron en Colombia, las dos principales fuerzas políticas que promovieron redes asociativas y que establecieron alianzas con el difuso movimiento popular. La iniciativa de cada fuerza fue diferente según las circunstancias; por momentos, ciertas vertientes del liberalismo colombiano prefirieron el repliegue y hasta el retorno a modalidades ilustrados y, por tanto, excluyentes. En otras ocasiones, la iglesia católica y sus aliados tomaron la iniciativa y desplegaron modalidades asociativas más audaces y modernas con tal de defender el viejo predominio de esa institución religiosa. Los artesanos intentaron en la segunda mitad del siglo asumir prácticas asociativas autónomas, pero terminaron absorbidos por los juegos coyunturales de alianzas, sobre todo en las vísperas electorales.

Desde las primeras constituciones políticas que se promulgaron durante la primera tentativa republicana, entre 1811 y 1815, hubo una relación invernante proporcional entre la importancia otorgada a la reglamentación de un sistema electoral y las restricciones a las formas de asociación. Un gobierno representativo que intentaba consolidarse, hallaba sospechosa o perniciosa la iniciativa de particulares en la instalación de asociaciones. En aquellos años ya era evidente la animadversión contra cualquier tipo de asociación política que evocara, en su composición y en su nombre, los excesos de la revolución francesa. En el tenso tránsito hacia un sistema de representación política, la reglamentación de un proceso electoral fue la vía de delegaciones de la soberanía del pueblo. Los constituyentes les terminaron a las reuniones populares a la deliberación de gentes del pueblo, armadas o desarmadas.

La prioridad, al parecer, era la salvaguarda de una quizás muy frágil seguridad pública; pero más allá de eso se temía que proliferaran otras formas de deliberación que se atribuyeran derechos políticos y pusieran en tela de juicio lo que se había legitimado por medio de las elecciones; en consecuencia, las únicas asociaciones aceptadas eran las asambleas electorales y las juntas de sufragantes parroquiales. Dicho de otro modo, las asociaciones espontáneas de individuos hacían temer una usurpación de la soberanía del pueblo y una deslegitimación de sus representantes. La única constitución que habló con alguna generosidad sobre la libertad de asociación fue la de Cartagena (1812), que suponía un número limitado de participantes, bajo la vigilancia de autoridad civil o eclesiástica (págs. 21 – 28).

2.7.6 CONOCIMIENTOS QUE REQUIERE LA SECRETARIA (O) DE ÉXITO

Según la Autora: María Antonieta Sevilla Quiroz, en su obra: “1001 Sugerencias para la secretaria eficaz”, Año: 2008, dice:

Básicamente, la secretaria debe realizar sus estudios a nivel medio 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, en los siguientes ámbitos:

- **Mecanografía:** materia básica porque la mayor parte del trabajo de la secretaria 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:** el avance tecnológico exige que la secretaria posea conocimientos de computación. La computadora se ha convertido en uno de los elementos básicos para hacer el trabajo más fácil y productivo y para tener acceso inmediato y mantener ordenada la información que necesita en la oficina.
- **Internet:** la tecnología en las comunicaciones cambió las expectativas planteadas por las empresas y los clientes por el flujo de la información digital. La secretaria debe estar preparada para manejar el correo electrónico, que es un servicio de Internet, el cual permite enviar y recibir información de cualquier parte del mundo.
- **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 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:** el conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que ninguna secretaria debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de su capacidad y 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 entienda su propia letra, es imprescindible que los demás puedan leerla con facilidad, sin necesidad de adivinarla. Hacer buena letra y escribir números claros evitará confusiones.
- **Manejo de equipos de oficina:** para que la secretaria pueda desempeñarse con eficiencia, 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, para aplicar con eficiencia el método que requiere la empresa para ordenar la documentación de la oficina, de tal forma que puedan ser localizados rápidamente cuando sean requeridos.
- **Relaciones públicas:** como la secretaria sirve de nexo entre la empresa y los clientes, ella es un factor decisivo dentro de la gestión institucional. Los negocios requieren de una comunicación constante y para que las relaciones internas y externas funcionen adecuadamente, la secretaria debe aplicar la cortesía, la paciencia y el tacto necesarios.
- **Idiomas:** el incremento de las relaciones comerciales internacionales 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 (págs. 15 - 16).

2.7.7 PASOS IMPORTANTES EN EL ASPECTO PERSONAL

Según la Autora: María Antonieta Sevilla Quiroz, en su obra: "1001 Sugerencias para la secretaria eficaz", Año: 2008, dice:

- Las joyas o bisutería, deben ser discretas. No serán usadas en exceso, pues restan elegancia a la imagen personal y la hacen deslucir.
- Es inapropiado usar anillos en cada dedo, aún más para una oficinista.
- Usar bisutería adecuada para cada ocasión, una para el día, otra para la noche, no mezclarlas.

- El prendedor se lucirá en el lado derecho de la chaqueta o abrigo.
- Los lentes y las gafas son para utilizarlos sobre el rostro, cubriendo los ojos, no sobre la cabeza, sujetando el cabello. Hay que tomar en cuenta que éste tiene grasa y residuos de los productos que se usa para su aseo, que podrían ensuciar los cristales y hacer daño a los ojos.
- La línea superior de los lentes debe armonizar con la curva de las cejas, a no ser que éstas queden completamente tapadas por la montura.
- No se recomienda emplear anteojos grandes cuando se posee el rostro pequeño.
- El aseo es indispensable en el aspecto personal.
- Tomar en cuenta el llevar los zapatos siempre limpios.
- Estar siempre bien presentada en horas de oficina.
- Si su vestidura es un traje con falda procurar que las medias y ninguna prenda tengan enmendaduras.
- Antes de sentarse al escritorio, es preciso que entre al tocador, para que se arregle un poco. No debe retrasar el ingreso a la oficina.
- No asistir a la oficina con el cabello sujeto a rizadores, aunque alguna compañera si lo haya hecho.
- Si piensa que va demorar en el tocador, puede pedir a alguien que la remplace por unos minutos, pues nada justifica que los clientes o el trabajo queden esperando. En la apariencia personal es mejor que las

uñas se mantengan sin pintar, a que se las lleve con la pintura desgastada (págs. 29 - 31).

2.7.8 DETALLES GENERALES QUE DEBEN CUIDARSE EN LA APARIENCIA

Según la Autora: María Antonieta Sevilla Quiroz, en su obra: "1001 Sugerencias para la secretaria eficaz", Año: 2008, dice:

El maquillaje.- Es un verdadero arte, bien aplicado hace milagros. La naturalidad y la discreción son elementos básicos para obtener un mejor resultado al momento de maquillarse. No es necesario parecer una máscara, sino aplicarse los productos de un modo correcto y en cantidades moderadas, pues el efecto que persigue el maquillaje hecho por profesionales en el ramo es corregir las imperfecciones y acentuar los rasgos agradables.

Al comprar los cosméticos es importante elegir productos adecuados para cada tipo de piel sin mezclar las marcas, ya que los productos de cada firma tienen una relación definida entre sí. También es preciso acudir a expertas que recomendarían el uso adecuado de los productos, sugerirán sobre los colores de lápices, cremas y sombras le sientan a cada persona.

La cara:

La crema base debe aplicarse en la cantidad que el cutis necesita para disimular los defectos y hacer que el rostro se vea parejo; hay que tener cuidado de que no se quede acumulada en los pliegues naturales de la piel.

El lápiz labial se usará con moderación para evitar que los labios se agrieten y la dentadura se manche; es conveniente emplear un tono que combine con el color de la ropa que va utilizar.

El lápiz de cejas debe utilizarse para retocarlas una vez que se ha eliminado los vellos excesivos con una pinza, operación que debe hacerse a diario, para conservarlas completamente nítidas. A la hora de maquillarse las cejas, si están bien dibujadas y cuidadas precisan solo un toque de cepillo para que queden bien alisadas o unos toques de lápiz si fueran demasiado finas.

El rímel tiene la función de fortalecer, esperar y alargar las pestañas. Muchas veces el extremo de las pestañas es tan fino, que prácticamente no se ve. Al aplicarse un color más oscuro se notan más largas. Al momento de destacar las pestañas se debe aplicar el rímel en cantidad moderada, lo cual ayudará a conservar la naturalidad.

Las sombras de los párpados deben ser de color. Los tonos varían según la moda, pero en su elección se debe tener en cuenta que armonicen con el color de los ojos y del vestuario.

- Ojos negros: les van bien todos los colores, desde el beige claro, hasta el marrón oscuro, pasando por los azules y verdes. Se elegirá según la tonalidad de la piel, más claros para pieles morenas, más oscuros para pieles blancas.
- Ojos marrones o castaños: favorecen todos los tonos castaños, claros y oscuros, los amarillos y los verdes. No son aconsejables los tonos azules y malvas.
- Ojos azules: se recomiendan las tonalidades azules, turquesas, malvas y grises. No son adecuados los tonos castaños.

- Ojos grises: en general, pueden usarse los mismos tonos indicados para los ojos azules, introduciendo también alguna tonalidad verde.

Los productos para limpiar el cutis proporcionados por los cosmetólogos dan día a día a las mujeres nuevos métodos de conservar la juventud y belleza. Existen en el mercado muchos productos para cada tipo de piel: cremas a base de vitaminas y productos naturales; lociones astringentes, limpiadoras, nutritivas y exfoliantes, mascarillas para pieles secas, grasas y mixtas.

El cuello: Debe recibir mayor atención que la piel del rostro, pues envejece más pronto. Al aplicarse productos en el cuello hay que hacerlo de abajo hacia arriba; no al contrario. Hacer ejercicios para el cuello es conveniente, para evitar las arrugas.

Las manos:

Debe contar con varias limas para uñas.

Esmaltes en colores adecuados para el color de piel de las manos y el vestuario

Si están bien arregladas es un signo de que la secretaria se preocupa de su aspecto personal. Es importante cuidarlas para que no les afecte el agua, el sol, el frío y otros elementos exteriores. Las uñas pintadas cambian la apariencia de las manos, sin embargo, esto no servirá de mucho si tiene las manos ásperas y las uñas sucias. Es conveniente usar una crema adecuada y limpiar las uñas diariamente

El cabello y el peinado:

Desde siempre el cabello ha tenido importancia en el atractivo y la belleza femenina. El aspecto del cabello depende de dos factores: la raíz

y el tallo. Su cuidado comprende de lavarlo con un shampo adecuado para cada tipo de cabello. Según sea la estructura del tallo y la configuración de sus tres capas, el cabello será grueso o delgado y tendrá una u otra forma de crecer tieso, liso, ondulado, rizado o crespo. De acuerdo a la raíz el cabello se clasifica en tres:

- Normal: es el resultado de un organismo sano, generalmente joven.
- Seco: mantiene más tiempo el peinado y el aspecto limpio.
- Graso: a los pocos días de lavado presenta un aspecto aceitoso. (págs. 29 – 32).

2.7.9 RELACIONES HUMANAS

Según los Autores: María del Mar Silva González, José Luis Santos Durán, Elena Rodríguez Jiménez, Cesar Hernando Rojo, en su obra: “Las Relaciones Humanas en la empresa”, Año: 2008, dice:

En el futuro, llevaremos a cabo nuestra actividad laboral en una empresa. Podemos aproximarnos a su concepto partiendo de la idea de que es posible encontrar distintas definiciones sobre la misma realidad. Veamos algunas.

Desde una perspectiva económica y mercantil podemos definir la empresa como la unidad de producción en la que se coordina diversos medios productivos (trabajo humano y elementos materiales e inmateriales), bajo la dirección del empresario quien asume los riesgos, con el fin inmediato de elaborar productos o prestar servicios, satisfaciendo con ellos distintas necesidades humanas lo que conducirá a la obtención de un beneficio para sus titulares.

- Productividad: es el rendimiento del proceso económico. Se mide en unidades físicas o monetarias y se calcula mediante la relación entre los factores empleados y los productos obtenidos.
- Eficacia: se refiere a los resultados en relación con las metas y el cumplimiento de los objetivos marcados.
- Eficiencia: consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos. Si somos un poco más exigentes, a la vez implica calidad al hacer bien lo que se hace.

Basándonos en el entorno y lo clientes, definiríamos la empresa como un sistema que interacciona con su entorno materializado una idea, de forma planificada, dando satisfacción a las demandas y los deseos de los clientes, a través de una actividad económica Aporta, por tanto; valor a:

- Los clientes, ofreciendo productos o servicios adecuados.
- Los accionistas, remunerados al capital.
- Las otras empresas del sector, contribuyendo a mejorar la competitividad.
- Los trabajadores, creando empleo o mejorándolo.
- Los proveedores, creando mercado.
- La sociedad. Satisfaciendo las necesidades del entorno.

Pero, la definición que más nos interesa es la que hace incapaz en las personas. Ni siquiera los más sofisticados elementos técnicos, pueden prescindir de la intervención humana. Por ello, todos los aspectos productivos de la empresa están condicionados por el personal, de tal manera que la productividad, la eficacia y la eficiencia depende en alto grado de la competencia de su equipo humano. Podríamos definirla como una entidad conformada por personas que, mediante la coordinación de

sus actividades, se dedica a la producción, transformación o prestación de servicios consiguiendo unos determinados objetivos.

Junto con las personas, en cualquier empresa encontramos una serie de elementos:

- La coordinación de las actividades que realizan las personas de la organización, lo que conlleva una clara definición de responsabilidades.
- La existencia de un objeto común.
- La combinación de una serie de medios con unos procesos y métodos establecidos para conseguir los objetivos.

Además de todo lo anterior, no podemos ocultar que ninguna organización puede alcanzar el éxito sin cierto grado de compromiso y esfuerzo de sus miembros, sobre todo en un mundo como el de hoy, donde los retos de competitividad, intensificados por la globalización de los mercados, obligan a las empresas a aprovechar al máximo la iniciativa y creatividad de todos sus colaboradores. Y como consecuencia de lo anterior, la empresa debe permitir a los trabajadores satisfacer sus necesidades personales mediante el logro de un adecuado equilibrio entre contribuciones y compensaciones.

2.7.10 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

Para que una organización pueda alcanzar sus objetivos, necesita que las personas lleven a cabo una serie de actividades o fundaciones que son las que conforman los trabajos propios de la empresa. La responsabilidad de su realización se atribuye a unas personas concretas, lo que constituye la división del trabajo. Sin embargo, esta división del trabajo no puede suponer su aislamiento o independencia, sino la existencia de una serie de interrelaciones (de cooperación, apoyo,

subordinación), que deben quedar perfectamente definidas para que se puedan alcanzar dichos objetivos.

La descripción de las funciones, los niveles en los que se sitúan y las relaciones existentes entre ellas es lo que en una empresa se denomina estructura.

Podemos definir la estructura organizada como la forma en la que se ordena el conjunto de las relaciones de una empresa (los puestos de trabajo, las tareas, los flujos de autoridad y las decisiones), mediante la adecuada circulación de la información, así como la comunicación y coordinación entre los miembros.

- **TIPOS DE ESTRUCTURA**

El primer paso en la organización de la empresa será la definición o descripción de los puestos de trabajo, así como la asignación de responsabilidad y posteriormente, tendrá lugar el establecimiento de las relaciones de autoridad que es lo que se llama estructura.

- **ESTRUCTURA LINEAL**

El principio de jerarquía basada en la unidad de mando es el que regula esta estructura, en la que cada individuo responde a su inmediato superior de los subordinados.

- **DEPARTAMENTO POR TERRITORIOS**

La distribución por departamentos se hace en torno a zonas geográficas, consiguiendo mayor eficacia dividiendo las tareas por territorios. Para cada departamento territorial, se nombra a los responsables de tomar las decisiones que mejor se adecuen a las peculiaridades del territorio que tiene encomendado.

- **DEPARTAMENTACION POR PRODUCTOS**

Las empresas que elaboran productos muy diferente, o distintas clases de productos (por ejemplo, productos de alimentación, productos químicos y productos farmacéuticos), en muchas ocasiones se dividen creando un departamento para cada producto o tipo de producto.

Como en las anteriores formas de distribución, dentro de cada unidad organizativa {a de productos de alimentación, por ejemplo}, es posible realizar ulteriores subdivisiones en otros departamentos (derivados lácteos, dulces, etc.).

- **DEPARTAMENTACIÓN POR PROCESOS**

En el área de la fabricación, es frecuente la división del trabajo, que en realidad forma un proceso continuo, en varias fases, de cada una de las cuales se encarga un departamento (empresas metalúrgicas).

- **DEPARTAMENTACIÓN POR CLIENTES Y POR CANALES DE DISTRIBUCION**

En algunas empresas y en algunos departamentos, como el de distribución, es frecuente que la distribución se realice en función de los segmentos de clientes que tienes y de los intermediarios que utilizan.

En la práctica, la mayor parte de las grandes empresas utilizada una distribución combinada, en la que, en los distintos niveles, se utilizan la totalidad, o parte de estas formas de departamentación.

Así, hay empresas en las que la tal dirección se divide por funciones y a nivel medio por el territorio, en cada uno de los cuales se aplica la departamentación por clientes (págs. 3 – 49).

2.7.11 IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Según los Autores: María del Mar Silva Gonzáles, José Luis Santos Durán, Elena Rodríguez Jiménez, Cesar Hernando Rojo, en su obra: "Las Relaciones Humanas en la Empresa", Año: 2008, dice: Cuando un trabajador se incorpora a una empresa desconoce en gran medida las relaciones, los valores, las formas de actuar, hasta las costumbres que marcan el quehacer diario de las personas en la organización. En este primer momento, la actitud del trabajador es receptiva, analizando la situación y manteniéndose a la espera de oportunidades para poder captar toda la información precisa sobre las normas de conducta de la empresa con la intención de adaptarse a ellas. Casi con toda la seguridad, el empleado conoce las técnicas y posee la competencia para desarrollar las funciones específicas del puesto para el que ha sido contratado habiendo superado un proceso de selección. Pero hay algo más: una serie de normas, conductas y valores que rigen la organización que son desconocidas para el trabajador recién ingresado en la empresa, y podemos decir, que es el proceso por el que un empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que rigen en una organización. El proceso de socialización provoca la coincidencia de los valores de la empresa y los del individuo. La empresa debe preocuparse por crear condiciones que permitan al nuevo trabajador desenvolverse con el máximo de su potencial, para así generar mayor productividad y contribuir a la consecución de los objetivos de organización. Pero, a menudo, el trabajador se encuentra en una situación de incertidumbre, por lo que la empresa no llega a conocer realmente y a fondo sus posibilidades.

2.7.11.1 Proceso de acogida

La acogida es el equivalente a una presentación mutua de la empresa y el empleado. Dado que es un proceso, es conveniente contar con un

padrino que se responsabiliza de la presentación, explicaciones, así como seguimiento del nuevo empleado durante un periodo determinado de tiempo para que la integración sea plena. En la presentación tener en cuenta:

- Informar de modo personalizado y no uniforme
- Hacer intervenir a un directivo
- No limitar la visita de la empresa a un solo servicio o departamento
- Animar a los interesados a hacer preguntas
- Combinar distintos medios: orales, escritos, audiovisuales, etc.

2.7.11.2 Manual de acogida

Documento elaborado por la empresa, que recoge la información necesaria para que un nuevo trabajador pueda conocer el objetivo de la empresa, sus formas y métodos de trabajo, sus perspectivas de desarrollo y sus fines estratégicos, es decir, su cultura empresarial.

Habilidades sociales requeridas en la empresa. Las otras competencias del trabajador:

Se descubrió que se diferenciaban muy poco de los demás y que había obtenido resultados muy semejantes en los test de inteligencia y de personalidad, como también eran semejantes sus resultados.

Lo que descubrieron fue sorprendente

Lo que establecía la diferencia de los trabajadores estrella y los demás era su capacidad para establecer una compenetración con las personas clave dentro del organigrama de la empresa, es decir, la destreza para relacionarse.

Cada vez más las empresas seleccionan a sus empleados teniendo en cuenta su potencialidad más que sus conocimientos. Las habilidades sociales representan la capacidad de relacionarnos adecuadamente con los demás.

Las habilidades se suelen adquirir con la experiencia. Muchas veces no es más eficaz el profesional más cualificado, sino aquel que mantiene relaciones eficaces y satisfactorias, aquel que comparte con los compañeros algo más que las palabras y aspectos de la tarea, aquel que mira a los ojos cuando habla, que se ocupa de los pequeños detalles, que sabe comunicarse, etc.

Aunque no todos los puestos de trabajo requieren de las mismas habilidades sociales, podemos considerar que hay unas que van a ser muy útiles para desarrollar cualquier tipo de trabajo (págs. 15-19).

2.7.12 LA PERSONALIDAD

Según el Autor: David Pérez, en su obra: “Como ser feliz en el trabajo cuando el jefe es tonto”, Año: 2013, dice:

Personalidad es aquel conjunto de factores físicos, psíquicos o simbólicos que nos diferencia individualmente de los demás. También se definen como personalidad las distintas maneras que tenemos las personas de comportarnos y de relacionarnos.

Es una relación íntima entre las actitudes de un individuo, su edad, su sexo, sus intereses, sus aspectos, sus actitudes, sus costumbres, sus creencias, sus conocimientos sociales y también y sus hábitos de comportamiento. ¡Casi nada!. La personalidad viene determinada tanto por la herencia genética como por las influencias ideológicas, culturales, sociales y económicas del entorno donde el individuo las desarrolla.

Por eso, hay condiciones de nuestra personalidad que son innatos y otros que se van adquiriendo posteriormente, bien en soledad –estudio o lectura por ejemplo- bien en la integración en otros grupos y actividades sociales, entre los cuales se encuentra el trabajo.

La personalidad se transforma –como la materia- constantemente, bajo la influencia de la maduración individual – edad, experiencia, vivencias, etc.- y de otras muchas irritaciones e interacciones socioculturales y afectivas.

Los rasgos más relevantes de la personalidad tienen que ver con determinación niveles relativos de estabilidad emocional, de introversión o extraversión, de –paranoicismo- y –neurolicismo-, así como con los de sumisión o insumisión de unos individuos frente a otros. Al mismo tiempo, y dependiendo de las reacciones de la personalidad en las transacciones de comunicación, la personalidad puede expresarse desde posiciones infantiles –del niño-, paternas –de padre- o de adulto, cuyas consecuencias se pueden tratar y analizar mediante técnicas de análisis transaccional y de programación neurolingüística – PNL- que nos ayudan a equilibrar nuestras oportunidades de relaciones y de comunicación como personas (pág. 66).

2.7.13 COMUNICACIÓN

Según los Autores: María del Mar Silva Gonzáles, José Luis Santos Durán, Elena Rodríguez Jiménez, Cesar Hernando Rojo, en su obra: “Las Relaciones Humanas en la Empresa”, Año: 2008, dice:

El proceso de la comunicación es suficientemente conocido desde la teoría, pero aquí se trata de llevarlo a la práctica, es decir, que el lector sea capaz de trasladarlo a la comunicación en el entorno laboral.

2.17.13.1 La comunicación interpersonal

Llamamos comunicación interpersonal, a aquella relación por la que dos personas se comunican, es decir, cuando el receptor, ante nuestra comunicación, nos devuelve la suya. Por lo tanto, hablar de comunicación no solo es referirse al proceso lineal descrito, sino que se debe tener en cuenta todas las implicaciones de las que hemos hablado.

El emisor: antes de enviar el mensaje ha de constatar lo siguiente:

- Medir la importancia de la información que va a transmitir
- Preparar el mensaje
- Adecuar el mensaje al receptor
- Seleccionar el canal más adecuado
- Elegir el momento idóneo
- Verificar la respuesta del receptor

Medir la importancia de la información que se pretende transmitir, reconociendo si es necesario o no su transmisión.

Preparar el mensaje mediante símbolos o códigos adecuados al receptor, asegurando su comprensión. Adecuar el mensaje al receptor, poniéndose en su lugar.

Seleccionar el canal más adecuado de los múltiples que podemos elegir: teléfono, correo electrónico, reuniones, etc. Elegir el momento idóneo, sin agobios de tiempo. Verificar la respuesta permite conocer que nos hemos entendido con nuestro receptor. El receptor: juega un papel fundamental en el proceso, y tendrá en cuenta lo siguiente:

- No anticiparse e interrumpir
- Adoptar una actitud positiva
- No evaluar

- Escuchar de forma activa
- Verificar lo que dice el emisor
- Lograr que el emisor se sienta entendido
- Compartir la responsabilidad de la comunicación

El feedback: es la respuesta al mensaje y sin él, el proceso de comunicación queda incompleto. Puede entenderse como un mecanismo de regulación de la comunicación.

2.7.13.2 Dificultades y barrera de comunicación

La comunicación puede verse alterada por circunstancias que provocan la pérdida de efectividad. Nos estamos refiriendo a las barreras. Estas barreras pueden ser clasificadas en: físicas, semánticas y personales.

Físicas: son interferencias que se presentan en el ambiente, deteriorando el canal utilizado para la transmisión del mensaje. Ejemplo: el ruido de las herramientas, utensilios y máquinas.

Semánticas: son las que afectan a la correcta interpretación de los símbolos o signos utilizados por tanto al código. Ejemplo: utilización de distintos idiomas, vocabulario o terminología específica.

Personales: son las relacionadas con la personalidad de los sujetos que comunican, se derivan de las emociones y de una mala escucha. Actúan como filtros en la recepción del mensaje. Ejemplo: estereotipos, percepción selectiva, defensa perceptiva, etc.

Las interferencias o ruidos: Son acontecimientos no planeados, ni deseados que pueden perturbar la comunicación si son muy intensos, llegando incluso a imposibilitarla. Las barreras semánticas tienen que ver con el código utilizado: éste ha de ser común al emisor y al receptor.

La lengua castellana: Es tan rica en acepciones, que una misma palabra puede interpretarse de diferente forma si no está muy claro el contexto con el que es dicha. A veces en determinados colectivos de profesionales.

El estereotipo: Es el resultado de asignar características a una persona por su pertenencia a un grupo. El estereotipo puede conducir al perjuicio cuando su versión es negativa.

La tendencia a evaluar: Sin conocer a fondo los temas y haciéndonos una idea previa, puede ser motivo de que el proceso de comunicación se vea alterado, simplemente porque nuestras necesidades, valores, actitudes, no coinciden con los de nuestro interlocutor. Unido a lo anterior, aquella tendencia puede generar juicios de valor que producen el efecto halo. Lo que diga una persona a la que se tiene por inteligente se toma más en cuenta que lo que dice otra a la que se considera torpe.

La percepción selectiva: Se origina cuando el receptor solo se queda con lo que le interesa del mensaje recibido y desecha el resto.

La defensa perceptiva: Supone que el receptor solo se queda con lo que le interesa del mensaje recibido y desecha el resto. Si se produce falta de feedback es evidente que ya no existe comunicación, es decir, no se termina el proceso. Las personas que intentan comunicarse y dan por supuesto cuestiones, pueden dar lugar a malos entendidos precisamente por no aclarar. Ejemplo típico es la expresión (págs. 26-37).

2.7.14 RECOMENDACIONES PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN

Según los Autores: María del Mar Silva Gonzáles, José Luis Santos Durán, Elena Rodríguez Jiménez, Cesar Hernando Rojo, en su obra: "Las Relaciones Humanas en la empresa", Año: 2008, dice:

La comunicación produce en las personas respuestas diferentes. Por lo tanto, y teniendo en cuenta las barreras antes mencionadas, debemos considerar una serie de recomendaciones a la hora de comunicarnos:

- Adaptación del mensaje al interlocutor, mediante la utilización de un lenguaje preciso y claro.
- Escoger el lugar y el momento adecuado para transmitir el mensaje. Establecer un clima agradable.
- Comprobar que se ha entendido para lo que es una buena medida plantear preguntas que nos lo aseguren.
- La comunicación es un proceso bidireccional y, en consecuencia, hay que saber escuchar también.
- Ejercitar la empatía, es decir, ponerse en el lugar del otro. **La empatía** es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra. Es una predisposición a escuchar los sentimientos de otro y de esta forma comprender sus emociones y en definitiva los puntos de vista de su interlocutor.
- Defender los puntos de vista de cada uno, respetando los de los demás: a esto se lo llama **asertividad**.

2.7.14.1 El proceso de comunicación es capaz de generar diferentes conductas

- Conducta asertiva: defiende los puntos de vista propios, respetando los de los demás.
- Conducta pasiva: al no ser capaz de expresar abiertamente pensamientos y opiniones o hacerlo con falta de confianza, los demás no presentarán interés y nos sentiremos agredidos.
- Conducta agresiva: es la defensa y expresión de nuestros pensamientos de una forma impositiva e inapropiada, transgrediendo los de los demás.
- La escucha activa:

1. Con el cuerpo: cara de atención, postura, mirar a los ojos
2. Con la palabra: eco, preguntas, tono adecuado, parafrasear.
3. Con la actitud: consejos, actitud comprensiva, no juzgar, no interrumpir.
4. Con la atención: lo que nos dicen, lo que nos quieren decir, tomar notas, concentrado (págs. 37, 38).

2.7.15 TECNICAS DE LA COMUNICACIÓN

Según los Autores: María del Mar Silva Gonzáles, José Luis Santos Durán, Elena Rodríguez Jiménez, Cesar Hernando Rojo, en su obra: "Las Relaciones Humanas en la empresa", Año: 2008, dice:

2.7.15.1 Comunicación vertical ascendente

Es aquella en la que el mensaje parte de los empleados o mandos intermedios con destino a la dirección o puestos jerárquicos superiores. Cumple este tipo de comunicación seis funciones:

1. Permite a los superiores determinar la necesidad, clase y tipo de comunicación.
2. Proporciona retroalimentación sobre la comunicación descendente.
3. Ayuda a tomar decisiones a través de las sugerencias.
4. Establece un canal de participación.
5. Contribuye al conocimiento de las necesidades y expectativas de los empleados
6. Fomenta la crítica sana y reduce las tensiones.

Los medios utilizados suelen ser: reuniones de los empleados con los superiores, buzones de sugerencias, entrevistas, etc. Existen, sin embargo, una serie de **factores que afectan a la eficacia**, tales como:

- Características de la propia empresa.
- Características personales de los superiores.
- Características de los subordinados.
- El poder y el estatus; el estatus cuando va asociado al poder, afecta mucho a la comunicación.

En general, resulta difícil conseguir una comunicación ascendente eficaz, ya que en ella existe un grado mayor de inhibición que en otras direcciones de la comunicación.

2.7.15.2 Comunicación horizontal

Se trata de la comunicación en la que el emisor y el receptor se encuentran situados al mismo nivel jerárquico dentro de la empresa. Según los miembros que intervengan puede ser de tres tipos:

1. Interacción entre compañeros dentro de un mismo grupo de trabajo.
2. Interacciones entre miembros de diferentes departamentos dentro de la empresa.
3. Interacción línea staff.

Su finalidad, normalmente, es coordinar actividades en cuya ejecución participan empleados o departamentos del mismo nivel jerárquico. A veces, la finalidad es tomar decisiones que afectan a varios departamentos.

Los medios utilizados suelen ser reuniones, comunicados internos, internet, correo electrónico. etc.

2.7.15.3 La comunicación verbal y no verbal

Utilizando el criterio de la forma en que la comunicación se transmite, podemos clasificarla en verbal y no verbal. A su vez, la primera en oral y escrita y la segunda, en gestual y a través de íconos.

2.7.15.4 Comunicación oral

Es aquella que se lleva a cabo mediante la conversación, es decir, la voz, característica exclusiva del ser humano.

En este tipo de comunicación el feedback es inmediato, ágil y rápido y permite aclarar las dudas. Podemos asegurar que este tipo de comunicación es el más empleado en la actividad laboral.

Su finalidad es que los trabajadores reciban instrucciones u otros mensajes que requieren inmediatez en la transmisión.

Los medios utilizados son entrevistas y reuniones. También se utiliza en la comunicación informal. Al no quedar constancia de lo que se dice, es importante comunicar el mensaje correctamente y así evitar equivocaciones.

Siempre que se emiten los mensajes de forma oral se utilizan diferentes recursos, tales como:

La entonación, el timbre, el volumen, el ritmo, etc. Todos y cada uno de estos recursos pueden tener un abanico amplio de matices. Podemos dar una entonación de amenaza, hablando muy rápido, con un volumen de voz muy elevado y enriquecido con lenguaje gestual. Para que la comunicación oral se eficaz es necesario captar la atención de nuestro interlocutor, para lo cual aconsejamos tener en cuenta lo siguiente:

- Hablar con claridad, evitando confusiones.
- Utilizar el volumen y el tono adecuado en cada momento.
- Evitar tecnicismos, ambigüedades y jergas.

2.7.15.5 Comunicación escrita

Es aquella que se presenta a través de la escritura. Aquí el feedback es más lento y no permite aclarar las dudas, por lo que el contacto es más frío. Es importante la redacción utilizada para que el receptor (que es quien lee lo escrito), comprenda el contenido.

Su finalidad es la trasmisión de mensajes formales, sobre todo, en ocasiones en las que se quiere dejar constancia de lo comunicado. En la empresa, se utiliza con frecuencia y requiere una mejor preparación del mensaje, ya que no vamos a tener el feedback de forma inmediata y conviene que sea comprendido en la primera lectura. Los medios utilizados son muy variados, entre ellos: instrucciones de trabajo, circulares, informes, avisos, etc.

Algunas condiciones que han de reunir los escritos para conseguir su eficacia son:

- Claridad en el lenguaje.
- Mensaje completo para que el receptor pueda comprenderlo.
- Brevidad y concisión.
- Gramáticamente bien escrito y con sencillez en el lenguaje.

En la comunicación no verbal distinguimos entre gestos e íconos (emblemas, ilustraciones, dibujos etc.), además de lo anterior, también nos proporciona información la interpretación de otros elementos como son: la apariencia del interlocutor (ropa, aspecto personal), o la decoración de su lugar de trabajo.

A continuación, vamos a presentar diferentes modelos y sugerencias de comunicación no verbal.

2.7.15.6 Comunicación gestual

Se trata de lo que algunos autores suelen llamar “el lenguaje del cuerpo”. Esto es, gestos, posturas, posiciones, distancias, que adoptamos con nuestro cuerpo. La mayor parte de los gestos básicos de la comunicación son los mismos en todo el mundo. Cuando la gente se siente feliz, sonríe y cuando está enfadada, frunce el ceño.

No vamos a hacer es este momento un tratado sobre la comunicación gestual, pero si vamos, a modo de resumen, a conocer algunos gestos frecuentes y su significado. Gestos con las manos:

- Mover mucho las manos demuestra sinceridad y vehemencia en lo que se dice.
- Jugar con las manos o las manos muy apretadas demuestra nerviosismo.
- Las palmas hacia arriba significan sumisión y honestidad.
- Las palmas hacia el exterior intentan aumentar la distancia.
- Los puños cerrados indican actitud hostil.
- Frotarse las manos comunica una expectativa positiva.

2.7.15.7 Comunicación a través de videoconferencia

Cada día, la tecnología nos permite un mayor grado de comunicación y de mejor calidad. En este caso, se trata de la comunicación entre personas, físicamente distantes, a través de la voz y de la imagen. Los medios utilizados son micrófonos, altavoces, cámaras y monitores. Es muy recomendable comprobar el funcionamiento de la infraestructura

tecnológica antes de llevarse a cabo la conexión, para evitar fallos que distorsionen la imagen, o el sonido y que, además, puedan producir ruidos.

2.7.15.8 Comunicación a través del discurso

Un discurso es la exposición sobre un tema determinado, realizado en público por un comunicador, con la intención de convencer, persuadir, alabar, etc. Para tener asegurado el éxito conviene:

- Conocer al receptor.
- Documentos sobre el tema a exponer.
- Seguir un método de exposición: introducción, idea principal, puntos a tratar, conclusión y resumen, despedida y agradecimiento.
- Captar la atención del receptor mediante la utilización de ejemplos y alguna anécdota, cambios de volumen en la voz, introducir de vez en cuando alguna pregunta, etc.(págs. 50 – 57).

2.7.16 CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN

Según los Autores: María del Mar Silva Gonzáles, José Luis Santos Durán, Elena Rodríguez Jiménez, Cesar Hernando Rojo, en su obra: “Las Relaciones Humanas en la Empresa”, Año: 2008, dice:

A través de una entrevista: en los procesos destinados a seleccionar personal, las empresas suelen utilizar entre otros medios, la entrevista con la finalidad de encontrar el candidato idóneo para el puesto de trabajo de entre los muchos que lo solicitan.

Se trata por tanto, de una técnica de comunicación oral y para su realización será útil tener en cuenta los requisitos comunes a todas ellas.

No obstante, dada la finalidad tan específica de la entrevista, consideraremos también lo siguiente:

Aspectos recogidos en el currículum:

➤ **Formación:** que estudios realizó, cuál es su formación complementaria, qué idiomas maneja y en dónde aprendió.

➤ **Experiencia:** qué puestos de trabajo ocupó, por qué los dejó, etc.

Aspectos relativos a la empresa contratante:

Qué conoce de la empresa, dónde obtuvo información, por qué quiere trabajar en ella.

Aspectos relativos a capacidades relacionadas con el entorno de trabajo:

Le gusta trabajar en equipo o solo, cómo se lleva con sus jefes, etc.

Aspectos retributivos: cuánto espera ganar en el nuevo trabajo, cuánto ganaba en su empleo anterior, etc.

Aspectos personales: Puede incorporarse inmediatamente, tiene disponibilidad para trasladarse a ciertos lugares, etc.

Otros: Algunas veces pueden aparecer preguntas de carácter privado como situación familiar, hijos, etc. Preparar la entrevista consiste en ensayar las respuestas y la toma de exponerlas.

Utiliza un lenguaje correcto y respetuoso

Es buena ocasión para practicar la asertividad. Hay que escuchar atentamente antes de responder y hacerlo con tranquilidad. La apariencia es importante vestir discreto y sencillo.

Calidad de comunicación escrita:

Es desarrollada a través de los siguientes documentos:

- Informe
- Carta
- Nota interior o memorando
- Acta
- Instancia
- Fax
- Saludo
- Correo electrónico
- El tablón de avisos (págs. 58, 59).

2.7.17 COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS

Según la Autora: María Antonieta Sevilla Quiroz, en su obra: “1001 Sugerencias para la secretaria eficaz”, Año: 2008, dice:

Para tener una buena comunicación y relación en el ámbito laboral es importante manejar ciertas situaciones tales como:

Las criticonas:

Si la secretaria es de esas mujeres que todo lo critica sin cesar y enseguida lo comenta con sus amigas, está haciendo todo lo posible por perder la confianza de sus compañeras, aunque sea una empleada eficiente y amable.

A pesar de que ellas disfruten de las críticas también pensarán que en algún momento pueden convertirse en sus víctimas. Es cierto que muchas veces no se adaptará a los gustos y criterios de los demás, pero no va a

resolver nada señalando y criticando al resto de personas. Es mejor seguir estas recomendaciones:

- Para no quedarse con inquietudes por dentro, es mejor hacer las críticas a la persona a la que van dirigidas, en lugar de pregonarlas por los pasillos.
- Al sentirse inclinada a criticar a alguien de su confianza, decir sin hacerle daño, de tal forma que esa persona, aunque no esté de acuerdo con la crítica, se sienta segura de que quiere ayudarla.
- No esperar que las personas con quienes la oficinista comenta un error de los otros, guarden silencio; lo más probable es que la noticia vaya de boca en boca, hasta convertirse en un chisme distorsionado y desagradable. Pensar en esto antes de abrir la boca.

2.7.17.1 El romance en el trabajo

Si la secretaria está llevando una relación amorosa en el centro de trabajo, hay que tener cuidado: la oficina es un sitio de negocios y no un lugar destinado al desarrollo de enamoramientos.

A muchos jefes no les gusta que sus empleados mantengan este tipo de relaciones.

A continuación se proporcionan unos consejos, para que si se enamora en el trabajo, no se vaya a poner en peligro el empleo.

- No perjudicar la confianza que se le tiene permitiendo que sus asuntos íntimos se conviertan en tema de murmuraciones y comentarios malintencionados.

- Limitar los contactos físicos: cuidar de hacerlo dentro del horario de trabajo, pues el jefe podría pensar que está descuidando las labores.
- Se supone que el jefe no debe intervenir en la vida personal de sus subalternos, pero si esta situación afecta la conducta en la oficina y provoca conflictos que la perjudiquen, tendrá razón en hacerlo.
- Si el romance es con un ejecutivo de la empresa, ésta podría sentir recelo de la secretaria, pensando a través de ella, puede llegar a la personal información sobre asuntos delicados de la administración.

2.7.17.2 La confidencia con la jefa

Para la secretaria, volverse confidente de la jefa y tener una relación muy personal no es bueno, porque pudiera poner en peligro el empleo. Si la jefa se arrepintiera de su indiscreción podría desear que ella no sea más su secretaria. Al respecto se sugiere lo siguiente:

- No hablar con nadie de lo que la jefa le ha dicho, aunque piense que otras personas conocen su historia.
- Evitar solidarizarse con ella, contándole también sus problemas. Esas confesiones pueden usarse fácilmente en su contra.
- Responder con frases neutrales como “lo siento mucho”.

2.7.17.3 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.

2.7.17.4 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. Cuando la secretaria encuentre que un compañero ha incurrido en una equivocación, no debe criticarlo ni ponerlo en evidencia delante de otras personas.

2.7.17.5 Aceptar de buen agrado las críticas

En la oficina diariamente se presentan muchas situaciones que pueden hacer cambiar el ánimo de las secretarías. No se dejará influenciar por estos acontecimientos y autocontrolar sus emociones.

2.7.17.6 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.

2.7.17.7 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.

2.7.17.8 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 temas a costa de otras personas ni burlarse de los compañeros, pues esto los hiere y crea resentimiento y antagonismo hacia quien las realiza.

2.7.17.9 Dejar los problemas personales en casa

Las situaciones personales adversas contribuyen de manera negativa en el estado de ánimo y afectarán al desarrollo de las actividades de la secretaria. 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.

2.7.17.10 Asumir la responsabilidad de sus actos

Si la secretaria 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 en que se presenta (págs. 51-53).

2.7.18 LA RESPONSABILIDAD DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Según la Autora: María Antonieta Sevilla Quiroz, en su obra: "1001 sugerencias para la secretaria eficaz", Año: 2008, dice:

Para atender bien a los clientes

- Demuestre un genuino interés por sus problemas, guiándoles en forma comedida y gentil hacia la solución de sus necesidades.
- Ofrezca algo de tomar, probablemente se encuentre agitado.
- Bríndele comodidad, pídale que tome asiento mientras aguarda. Puede proporcionarle un periódico o una revista para que su espera sea menos tediosa.
- Adáptese al visitante según su interés (proveedor, cliente, empresario, representante, etc.), con amabilidad y atención, tomando en cuenta que cada uno de ellos es importante para la empresa.
- Ofrezca al visitante toda su atención para que su permanencia sea amena y grata.
- No hable con él sobre los asuntos internos de la empresa, aplique la discreción que le caracteriza.

Para el momento de conceder una entrevista a un cliente

- En algunos casos, su jefe le autorizará para fijar compromisos en su nombre; entonces, registre la entrevista para una fecha posterior, así le dará tiempo para que reúna mejores elementos de juicio que le ayuden a resolver determinada situación.
- Cuando no esté autorizada para concretar una cita, consulte a su jefe si puede aceptar la visita del interesado. Su jefe le indicará cualquier decisión, que deberá ser transmitida a la persona.
- A veces, a su jefe no le interesará una entrevista con determinada persona; de ser así, actúe con cautela e inteligencia, manifiéstese con paciencia y educación las razones de su negativa, tratando de que no se sienta ofendido.

Para que el cliente se sienta satisfecho.- ¿Qué significado tiene el cliente para la empresa?, pues, indudablemente es lo más importante; podría decirse que sin el cliente ninguna empresa podría progresar.

“El aspecto humano ha ganado popularidad durante los últimos años, sin embargo siempre debió haber tenido la importancia que ahora tiene como parte de las ventas. ¿Qué otra cosa son los clientes sino seres humanos? Para asegurar grandes resultados, se debe saber cómo es la gente, cómo se le puede causar buena impresión, cómo atenderla, etc.”. esto lleva a hacer las siguientes sugerencias:

- No prejuzgue al cliente. Primero concédale la oportunidad de expresarse.
- Converse con el cliente de los temas que a él le interesan y hágale sentirse importante.
- No haga enojar al cliente, evite molestarlo o dejar de atenderlo.
- Sea sincero con el cliente, pero sin perder la discreción. No le ofrezca algo que no pueda cumplir.
- Sea paciente y tenga calma, usted necesita permanecer tranquila para resolver asuntos que con frecuencia son conflictivos, pero importantes para el cliente y la empresa.

Durante el viaje

Mientras su jefe permanezca ausente, usted tiene que cumplir todas sus obligaciones regulares; tome en cuenta que una de sus funciones es mantener la oficina en orden, aun cuando él no esté presente. Las actividades que puede realizar durante este periodo son:

- Concluir los asuntos que quedaron incompletos antes de su viaje.
- Despachar la correspondencia de rutina.
- Atender al público y el teléfono.
- Registrar las visitas y las llamadas telefónicas.

- Archivar los documentos de la oficina.
- Recibir la correspondencia y dejar pendientes los trabajos más importantes para cuando el regrese. Ordenar el escritorio de su jefe.

Después del viaje

Cuando su jefe regrese del viaje, bríndele la colaboración necesaria, tanto en los asuntos relacionados con su viaje como en los aspectos referentes a la oficina. Puede considerar las siguientes sugerencias:

- Ordene los documentos recibidos.
- Clasifique los gastos según una naturaleza y realice el informe correspondiente.
- Envíe los documentos al departamento de contabilidad para la justificación de los desembolsos realizados durante el viaje.
- Comuníquese con las personas con quienes se reunió su jefe para reafirmar las decisiones acordadas.
- Infórmele sobre los asuntos más importantes atendidos durante su ausencia.
- Entréguele la carpeta con la correspondencia acumulada.
- Archive los documentos y expedientes que llevó para el viaje.
- Ayúdelo a preparar e l informe sobre el viaje.
- Trate con anterioridad de no comprometer en su agenda ninguna entrevista para su primer día de trabajo, especialmente si regresó de un viaje que duró algunos días. Su jefe necesitará readecuarse al ambiente de trabajo y conocer sobre los asuntos pendientes (págs. 93-106).

2.7.19 HABILIDADES DE LAS SECRETARIAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Según la Autora: María Antonieta Sevilla Quiroz, en su obra: “1001 Sugerencias para la secretaria eficaz”, Año: 2008, dice:

Al momento de lidiar con un cliente enojado: Es difícil mantener la tranquilidad cuando un cliente se enoja y amenaza con hacer negocios en otra empresa. A continuación se muestra unos consejos para mejorar la situación de una forma maestra:

- Trátelo con paciencia y educación, el reclamo no es contra usted.
- Escuche atentamente a esta persona sin perder su compostura, si el visitante está mal humorado una reacción negativa de su parte agravaría la situación.
- Actúe inmediatamente mientras más se demore en solucionar el problema, más incómodo e irritado se sentirá el cliente
- Ofrezca una disculpa y busque soluciones constructivas por ejemplo:

Hable con la persona que usted piensa que puede ayudar al cliente. Pida al departamento de ventas que determine cuál es el problema. Dígale que la empresa le ayudará a solucionar el inconveniente sugerido. Si arreglar el problema resulta complicado, informe a su jefe la situación. Al momento de atender a una persona que solicita empleo: Este visitante siempre acude a una oficina con la esperanza de que va a conseguir el empleo anhelado. Trátelo con cortesía y pídale que vaya a la oficina de personal a realizar la averiguación respectiva o que envíe una solicitud de empleo. No es conveniente que ofrezca información sobre vacantes que tiene la empresa, a menos que existan disposiciones específicas para hacerlo (págs. 92).

2.7.20 ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Según la Autora: María Antonieta Sevilla Quiroz, en su obra: “1001 Sugerencias para la secretaria eficaz”, Año: 2008, dice:

Técnicas para el uso del teléfono: La forma de atender o hacer una llamada se aplica a la técnica para el buen uso del teléfono. El empleo

adecuado de esta técnica permite seguir manteniendo el interés de los clientes y la buena voluntad para solucionar sus problemas.

Como atender una llamada:

Una gran parte de las llamadas que se producen en la empresa corresponden a importantes transacciones comerciales y citas de negocios. A través del uso del teléfono la empresa gana o pierde prestigio, por consiguiente, es indispensable que usted sepa utilizarlo correctamente, siguiendo los pasos que se menciona a continuación:

- Identifique el nombre de la empresa en la que trabaja, podría decir por ejemplo: “departamento de ventas”, buenos días, etc.
- Si no lo ha mencionado, solicite al interlocutor su nombre y el de la compañía a la que representa.
- Ponga atención a lo que dice la persona que llama.
- Si toma el mensaje por ausencia de la persona a quien está dirigida la llamada anote con exactitud y claridad el nombre, teléfono, fecha, hora, así como el asunto a tratar.
- Pregunte al interlocutor si la llamada puede ser atendida por otra persona.
- Cuando transfiera una llamada y la línea se encuentre ocupada, pregunte cortésmente a su interlocutor si puede esperar, volver a llamar o dejar un mensaje.
- Si la persona a quien llaman está ocupada o no se encuentra en la oficina, manifieste su voluntad de ayudar.
- Si está dentro de sus posibilidades, ofrézcale su colaboración o el servicio solicitado.
- Si la persona que está en la línea opta por esperar, comuníquese con ella a intervalos cortos para que le permita dejar un recado si es que ya no desea seguir esperando.
- La persona a cargo de la central telefónica debe manejar un listado actualizado de los empleados que trabajan en la empresa.

- No use signos taquigráficos cuando tome un mensaje.
- Tenga a su alcance el registro de llamadas telefónicas o su libreta.
- Entregue la información oportunamente.

Como atender las llamadas con prontitud

Todas las llamadas que se reciben en la oficina son importantes para la empresa, por consiguiente, es necesario que se las atiendan con rapidez. Esto quiere decir, que no solamente tiene que levantar enseguida el auricular, sino que tiene que escuchar con prontitud lo que el interlocutor desea decir:

- Solicite a la persona que llama la información básica, esto es: nombre, empresa a la que representa, con quién desea comunicarse y para qué.
- Establezca cuáles llamadas puede usted atenderlas personalmente y cuáles deben ser transferidas a otras personas.
- Si usted es nueva en la empresa, probablemente no podrá dar la información que el cliente requiere, ante lo cual será necesario que pregunte o pase la llamada a quien sepa del asunto.
- Absténgase de dar información reservada y a hablar de asuntos sobre los cuales no está autorizada a tratar.

Como atender las llamadas para el jefe:

Es importante aprender a clasificar las llamadas de las personas que desean hablar con el jefe, pues muchas de ellas son por asuntos de pura fórmula que pueden ser atendidas por usted u otra persona de la empresa. Pregunte al interlocutor la razón por la que desea hablar con su jefe. Si esto le resulta difícil, insista amablemente y con tacto, tomando en cuenta que es importante seguir manteniendo la buena voluntad y el prestigio de la empresa. Atienda las llamadas para su jefe de acuerdo a las circunstancias que se presenten en esos momentos:

- Si el jefe se encuentra en la oficina, infórmele personalmente o por el intercomunicador que tiene una llamada; si decide aceptarla, puede transferir.
- Si el jefe no quiere ser interrumpido, puede decir a la persona que llama, que el jefe se encuentra en una reunión y sugerir que deje un mensaje u ofrecerle devolver la llamada en cuanto se desocupe.
- Cuando su jefe no se encuentre en la oficina, pero le haya comunicado el lugar donde va a estar, pregúntele si puede ser interrumpido. De acuerdo con las instrucciones de su jefe, transfiera la llamada, caso contrario informe al interlocutor que el jefe no está en la oficina y demorará en llegar.

Propóngale llamarlo cuando el jefe llegue o que deje el mensaje. Si éste es extenso, anote todos los datos: nombre, teléfono y el recado completo, luego cerciórese que el dato que usted anoto sea el correcto, repitiéndolo a su interlocutor para que los confirme.

Como manejar los mensajes en la contestadora:

Algunas empresas y grandes organizaciones tienen tal volumen de operaciones que han optado por atender a sus clientes a través de contestadoras que hacen más veloz la comunicación. Cada día con más frecuencia los clientes tienen que pasar por los centros de atención telefónica. El cliente debe elegir y obedecer una larga cadena de instrucciones.

Las empresas con menor cantidad de operaciones cuentan con otro tipo de contestadoras, es decir una máquina auxiliar de la comunicación telefónica. Para su uso adecuado, es necesario lo siguiente:

- Grabe un mensaje breve y conciso en la contestadora de su oficina, de este modo quienes llamen desde un celular o desde otro país, pueden demorarse menos en su comunicación.

- No utilice fondo musical, ni chistes, ni efectos especiales en su contestadora de trabajo.
- Revise los mensajes cada cierto tiempo durante el día
- Pase los mensajes con prontitud

Como transferir las llamadas:

Antes de pasar una llamada para la persona que solicita su interlocutor, consulte sobre el asunto que desea tratar. Para transmitir la llamada puede acoger una de las siguientes sugerencias:

- Diga que usted le comunicará con la persona que está atendiendo el asunto solicitado.
- Ofrézcale pasar la llamada a otra persona que le podía atender mejor
- Si usted no sabe quién está atendiendo el asunto o no tiene referencias precisas, diga a la persona que llama que en su oficina no tiene antecedentes, pero que le comunicará con alguna persona que pueda ayudarle.
- Si tiene que transferir una llamada a una persona que se encuentra ocupada o no está en la empresa, solicite a quien llama su nombre y número de teléfono, y dígame que la persona con la cual desea hablar le devolverá la llamada dentro de unos minutos (págs. 78 – 80).

2.8 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

La teoría con la que se relaciona el Trabajo de Grado es la de Vigotski, la cual nos amplía la noción de aprendizaje, la misma que nos permite visualizar la adquisición de conocimientos, sino de instrumentos, procedimientos, valores, actitudes, normas, etc. Es decir, todo lo que

utilizamos habitualmente las personas para controlar nuestra conducta, considerando que la educación es un proceso dinámico en el que interactúa el medio donde se desenvuelve y las necesidades del individuo, donde los sistemas educativos y servicios complementan el sistema social, para estudiar los hechos sociales es necesario entender las motivaciones de las personas con la realidad en la que se desarrollan.

En la actualidad el nivel profesional de las secretarias representa un papel importante en cualquier empresa, institución u organización, considerando que la formación de cada una de ellas es trascendental y es la imagen que proyecta la institución a los usuarios que les visita, por tal razón, se debe de capacitar a cada una de ellas para brindar un buen servicios y corregir a tiempo los problemas que se puedan presentar en cuanto al desempeño profesional.

Por este motivo se debe de incluir la propuesta alternativa de una guía de capacitación para mejorar la atención al usuario y el trabajo que desempeñan, considerando que la guía será una herramienta que les ayudará en el crecimiento profesional y personal, mejorar sus funciones administrativas y operativas; dándoles un resultado positivo a cada una de ellas, con la implementación de nuevas técnicas que se utilizarán en beneficio de la institución.

2.9 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acceso.- Llegar o acercarse a algún lugar.

Antelación.- Anticiparse a alguna orden, al tiempo, que emite su jefe.

Asimilar.- Entender de lo que se habla.

Autocrático.- Es un sistema de gobierno en el cual tiene voluntad propia.

Axiología.- Teoría de los valores que pueden aplicarse en al ámbito laboral.

Coexistencia.- Existir de una persona o de una cosa.

Corporal.- Perteneciente al cuerpo humano.

Ecuánime.- Igualdad y constancia de alguna situación para realizar eficazmente el trabajo.

Eficaz.- Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia.- Capacidad de hacer bien las cosas.

Emisor.- Persona que expresa el mensaje dentro de la oficina.

Explícito.- Que expresa claramente la idea.

Facetas.- Aspectos de algún asunto que se puede considerar.

Factibilidad.- Que se puede hacer y es viable.

Ideología.- Es la idea fundamental que caracteriza el pensamiento de una persona el cual le permite mejorar su desempeño.

Integridad.- Valor que distingue alguna persona en sus actividades diarias.

Intelectual.- Persona dedicada en alguna actividad específica.

Líder.- Persona que lidera en su área de trabajo colaborando con soluciones a los problemas.

Perfeccionamiento.- Realizar algún trabajo de oficina bien hecho y satisfactoriamente.

Positivismos.- Actitud que distingue a la Secretaria en la labor que desempeña.

Receptor.- Es la persona que recibe el mensaje, que emite su jefe inmediato.

Reto.- Desafío de mejorar su trabajo en el área Secretarial.

Rumor.- Comunicación que afecta el clima organizacional de la oficina.

Subordinado.- Es la Secretaria o Auxiliar de oficina que recibe la disposición que emite su jefe.

Intrapsíquicas.- hace referencia a la naturaleza de la actividad mental del individuo.

Sensoriomotriz.- es cuando el individuo conoce a través de los sentidos y el movimiento, es decir, a través de las percepciones y el accionar sobre el mundo.

2.10 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

- **¿Cómo diagnosticar el nivel profesional de las secretarias que laboran en las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira?**
- ✓ Mediante encuestas a las secretarias y a los presidentes de las Parroquiales, quienes son los jefes inmediatos, mencionado

instrumento nos permitirá recopilar la información necesaria para la presente investigación.

- **¿Cómo elaborar una guía de capacitación para las secretarías que laboran en las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira?**

- ✓ Ante la información que se recopile mediante las encuestas, podremos observar cuáles son las debilidades de las secretarías; dándonos las pautas sobre los temas que mayor injerencia hay en sus labores, por lo que requieran ser capacitadas.

¿Cómo socializar la guía de capacitación con las secretarías y presidentes que laboran en las juntas parroquiales, que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira?

- ✓ Mediante reuniones de capacitaciones por cantones y convenios de capacitación que se realicen entre Juntas Parroquiales y con el apoyo de la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira en el financiamiento para la impresión de la Guía de capacitación, misma que será entregada a casa participante.

2.11 MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORIA	DIMENSIÓN	INDICADORES
La palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.	Nivel Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Manejo de emociones • Capacitación 	<p>Preparación académica</p> <p>Desenvolvimiento Logros Visionaria</p> <p>Conocimiento Técnico.</p>
Son resultados empresariales de una consecuencia lógica, que se consigue el liderazgo de calidad con sus principios y valores dentro de una estrategia planificada	Labores de las secretarias	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones • Actitudes • Relación con los usuarios 	<p>Trámites administrativos.</p> <p>Puntualidad. Amabilidad</p> <p>Diálogo con Afán de servir</p>

Elaborado por la Autora: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

CAPÍTULO III

3.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación documental: Fue utilizado para la recopilación bibliográfica de los libros, folletos e internet en todas las fases del proceso de investigación, lo que permitió llegar al conocimiento de la realidad de un caso, y porque se realizó el análisis sistemático del problema a investigar en el medio que se desenvuelve.

3.1.2 Investigación De campo: porque se recopiló la información necesaria mediante encuestas dirigidas a los pretendientes de las Juntas Parroquiales que pertenecen a las cinco municipalidades de la Cuenca del Río Mira, quienes son los jefes inmediatos y las secretarías en sus lugares de trabajo.

3.1.3 Investigación Descriptiva: consistió en llegar a conocer la situación, costumbre y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas.

3.1.4 Investigación Experimental: porque se investigó los métodos y técnicas que se realizaron para recabar la información y datos necesarios sobre el tema investigado y el problema a resolverse.

3.2 MÉTODOS

3.2.1 Método Analítico - Sintético. Por cuanto se buscó determinar el fenómeno, la causa o factor de riesgo asociado al efecto. En el estudio se consideró como factor de riesgo la falta de profesionalismo de las Secretarías y el efecto deficiente en la atención al cliente.

3.2.2 Método Inductivo.- Se partió de una observación de hechos generalizando lo observado para demostrar las conclusiones, aplicando la lógica para validar éstas, se tomó en cuenta este método, porque la participación de los presidentes y secretarías de las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la mancomunidad de la Cuenca del Río Mira, fue activa por excelencia y de modo general.

3.2.3 Método Deductivo

La investigación permitió evitar la mala atención al cliente y mejorar el desempeño de las secretarías de las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades de la Cuenca del Río Mira, aspirando demostrar mediante la lógica, de manera que garantice la veracidad de las conclusiones a las que llegó el estudio.

3.2.4 Método Descriptivo

Este tipo de proyecto de investigación adoptó el método descriptivo toda vez que aspiró a la observación actual de los hechos, fenómenos de la falta de capacitación de las Secretarías, la cual se situó en la presente, pero no se limita a la simple recolección y tabulación de datos, sino que hace la interpretación y el análisis imparcial de los mismos.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Se utilizó la **observación sistemática o estructurada** y la **participativa** por lo que se delimitó y se definió en el campo de observación, excogitando los aspectos más relevantes para el trabajo de investigación. Esta técnica sirvió para obtener una descripción sistemática del problema y verificar los objetivos planteados.

3.3.2 Encuestas.- A través de las encuestas se recopiló la información más importante y necesaria por medio de cuestionarios con preguntas cerradas para los presidentes de las Juntas Parroquiales y secretarias que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad Cuenca del Río Mira, quienes fueron la fuente de la investigación, para obtener datos reales sobre el problema planteado en la investigación. Esta técnica se aplicó en la investigación por ser la más apropiada.

3.4. Población

La población a investigarse fue a las secretarias y presidentes de las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades de la Cuenca del Río Mira

CANTÓN	PARROQUIA	PRESIDENTES	SECRETARIAS
MIRA	CONCEPCIÓN	1	1
MIRA	JIJON Y CAMAÑO	1	1
	JUAN MONTALVO	1	1
ESPEJO	LA LIBERTAD	1	1
	SAN ISIDRO	1	1
	EL GOALTAL	1	1
BOLÍVAR	GARCÍA MORENO	1	1
	MONTE OLIVO	1	1
	SAN VICENTE DE	1	1

	PUSIR		
	SAN RAFAEL	1	1
URCUQUÍ	SAN BLAS	1	1
	PABLO ARENAS TUMBABIRO	1	1
	LA MERCED BUENOS AIRES	1	1
PIMAMPIRO	MARIANO ACOSTA	1	1
	SAN FRANCISCO DE SIGSIPAMBA	1	1
	CHUGÁ	1	1
TOTAL		17	17

FUENTE LA AUTORA: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

3.5 CÁLCULO DE LA MUESTRA

Por tratarse de una cantidad reducida de secretarías y presidentes de las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades de la Cuenca del Río Mira, no se procedió al cálculo de la muestra, sino que se trabajó con toda la población a investigar.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

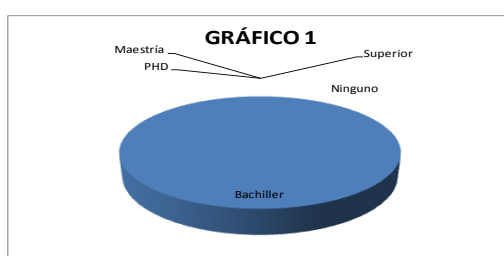
4.1 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PRESIDENTES/TAS QUE TRABAJAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA

1. ¿Cuál es su preparación académica?

Tabla 1

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Bachiller	17	100
Superior	0	0
Maestría	0	0
PHD	0	0
Ninguno	0	0
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LOS PRESIDENTES/AS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

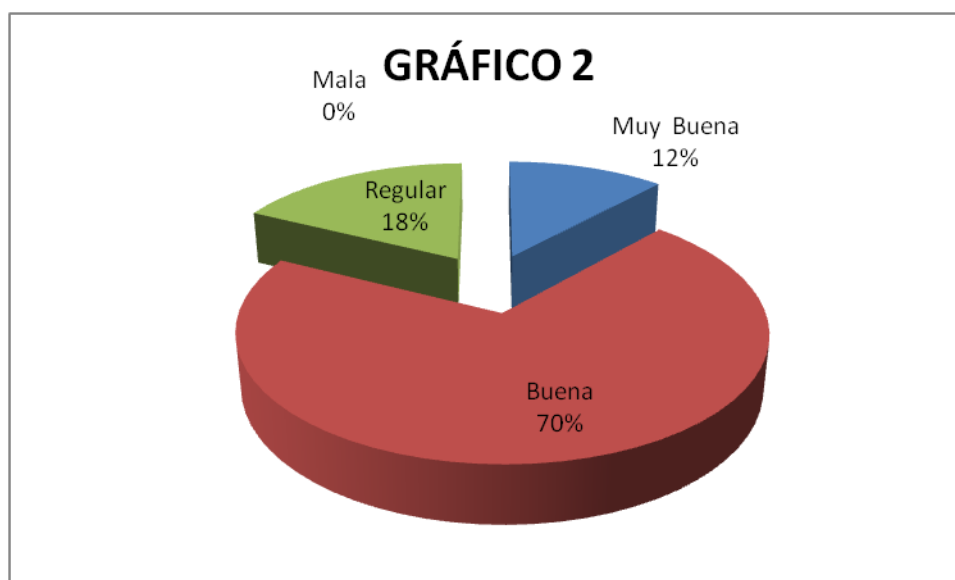
De la investigación realizada se llegó a determinar que todos los presidentes/tas que trabajan en las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades tienen un nivel académico de bachiller, siendo esta una falencia en el área administrativa, por cuanto ellos no están bien capacitados para desempeñar estos cargos.

2. ¿Cómo jefe inmediato, cómo observa el desenvolvimiento de su secretaria en la oficina?

Tabla 2

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Buena	2	12
Buena	12	70
Regular	3	18
Mala	0	0
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LOS PRESIDENTES/AS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

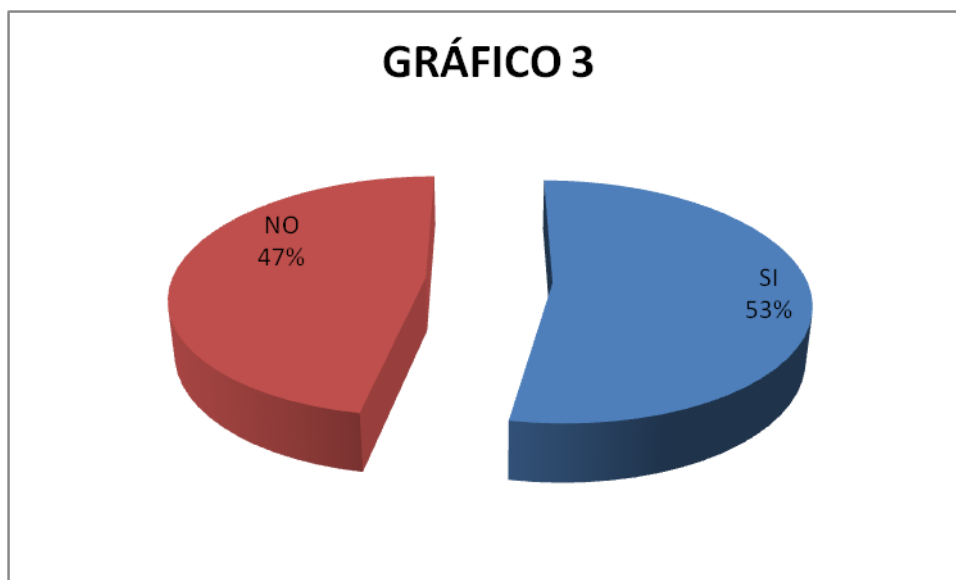
En la investigación se llegó a determinar que la mayoría de los jefes inmediatos observa el desenvolvimiento de su secretaria en la oficina como bueno, una cuarta parte regular y la tercera muy buena, esto denota que las secretarías necesitan capacitarse en áreas técnicas afines a lo que están realizando para que sean eficientes en la labor.

3. ¿Usted se considera visionaria/o dentro del cargo que desempeña?

Tabla 3

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SÍ	9	53
NO	8	47
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LOS PRESIDENTES/AS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

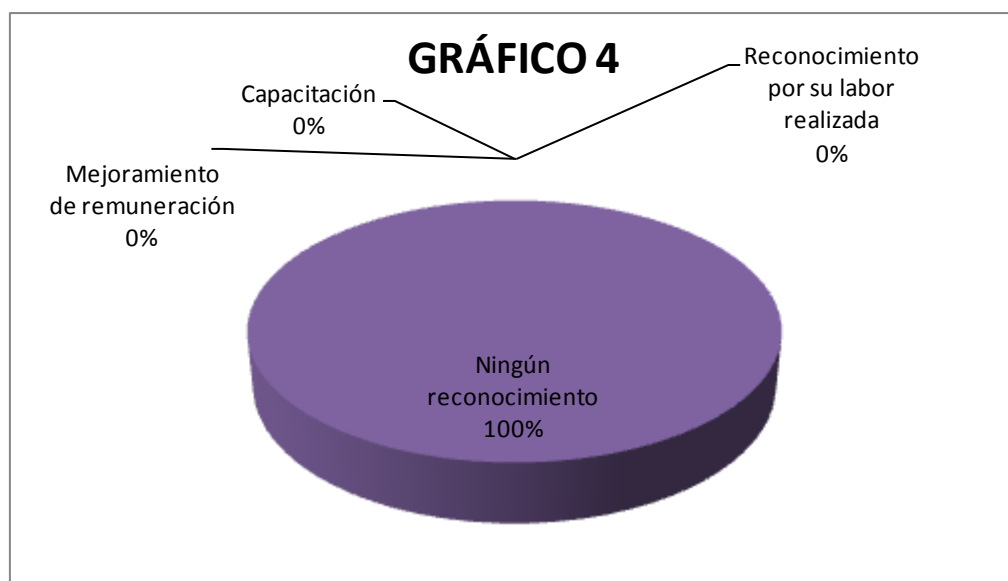
La mayoría de los encuestados sí se consideran visionaria/o en los cargos que desempeñan ya que poseen una mente abierta a todo lo que pueda pasar, teniendo siempre a la mano una solución ante cualquier problemas ya que se anticipan, y la cuarta parte no.

4. ¿Qué logros ha tenido durante este último año su secretaria por la labor realizada?

Tabla 4

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Capacitación	0	0
Mejoramiento de remuneración	0	0
Reconocimiento por su labor realizada	0	0
Ningún reconocimiento	17	100
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LOS PRESIDENTES/AS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

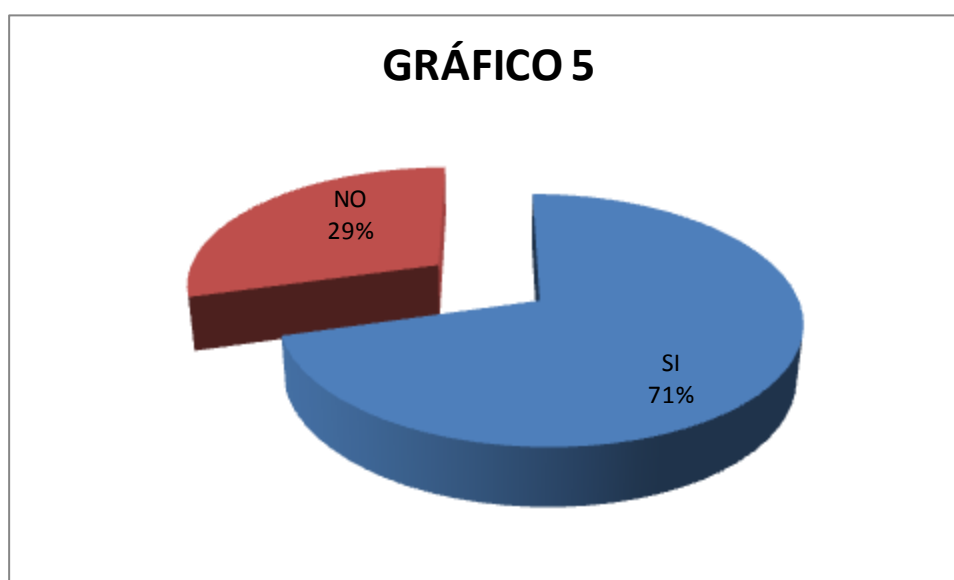
De acuerdo a las investigaciones realizadas se llegó a determinar que todos los encuestados opinan que ninguna de sus secretarias ha logrado ningún reconocimiento durante este último año su por la labor realizada.

5. ¿Cree que su secretaria posee un buen dominio de trámites dentro y fuera de la oficina?

Tabla 5

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SÍ	12	71
NO	5	29
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LOS PRESIDENTES/AS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

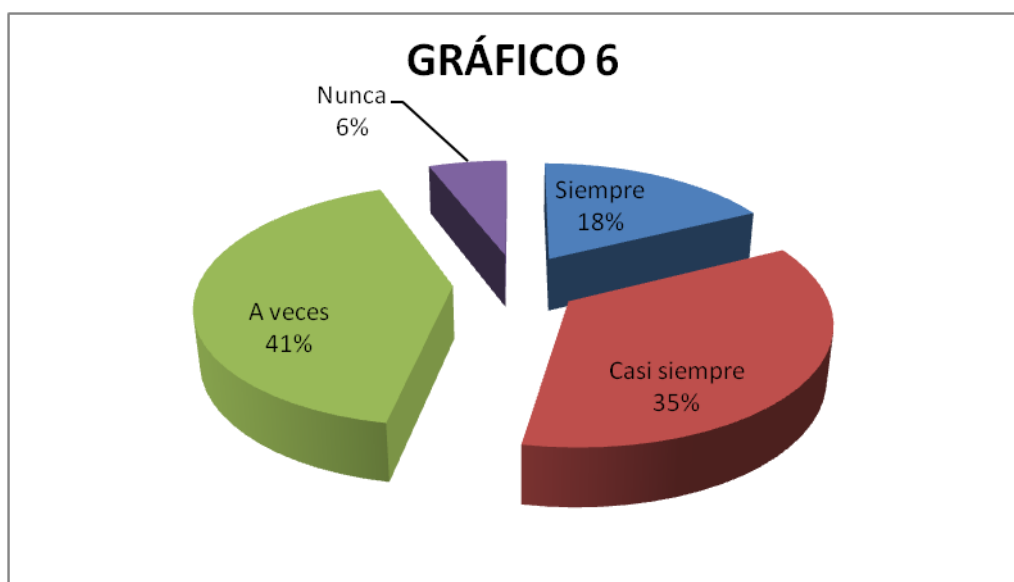
La mayoría de los encuestados durante la investigación opinaron que sí creen que su secretaria posee un buen dominio de trámites dentro y fuera de la oficina y un menor porcentaje que no.

6. ¿Es puntual su colaboradora al momento de entregar información digital o fiscal en los trámites que realiza?

Tabla 6

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	3	18
Casi siempre	6	35
A veces	7	41
Nunca	1	6
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LOS PRESIDENTES/AS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

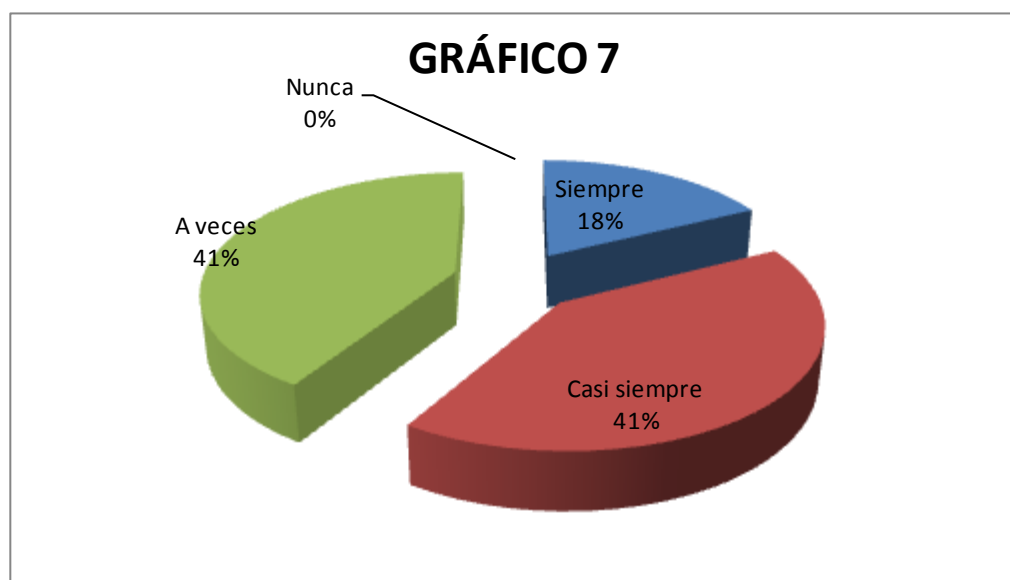
La mayoría de las secretarías a veces son puntuales al momento de entregar información digital o fiscal en los trámites que realiza, la cuarta parte casi siempre, la tercera siempre y por último nunca.

7.- ¿Su secretaria posee un buen diálogo con los usuarios que visitan la Junta Parroquial por los trámites que realizan?

Tabla 7

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	3	18
Casi siempre	7	41
A veces	7	41
Nunca	0	0
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LOS PRESIDENTES/AS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

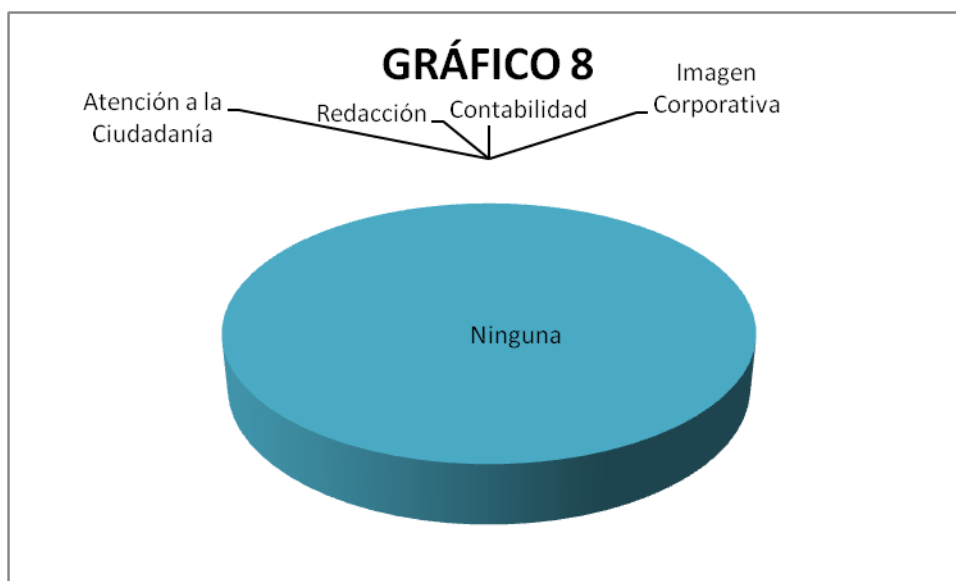
La mayoría de las secretarías investigadas casi siempre y a veces poseen un buen diálogo con los usuarios que visitan la Junta Parroquial por los trámites que realizan y la cuarta parte siempre.

8.- ¿Conoce algún curso de capacitación que haya realizado su secretaria en el último año?

Tabla 8

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Redacción	17	100
Contabilidad	0	0
Atención a la Ciudadanía	0	0
Imagen Corporativa	0	0
Ninguna	0	0
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LOS PRESIDENTES/AS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

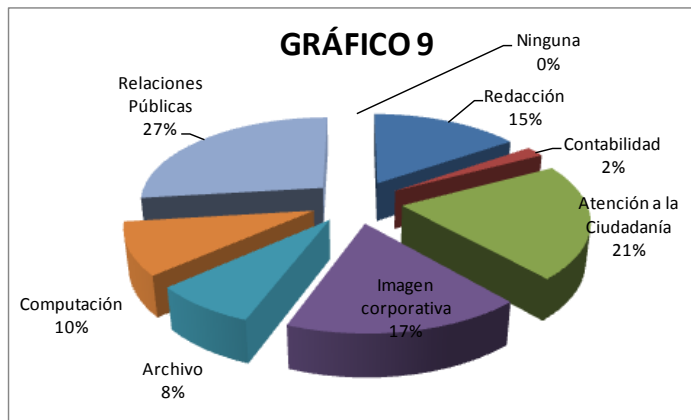
De la investigación realizada se llegó a determinar que el jefe no conoce de ningún tipo de capacitación que la secretaria haya realizado en este último año.

9.- ¿En qué área le gustaría que su secretaria se capacite, para mejorar la productividad laboral?

Tabla 9

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Redacción	8	15
Contabilidad	1	2
Atención a la Ciudadanía	11	21
Imagen corporativa	9	17
Archivo	4	8
Computación	5	10
Relaciones Públicas	14	27
Ninguna	0	0
TOTAL	52	100

FUENTE: ENCUESTA A LOS PRESIDENTES/AS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

En la investigación se llegó a determinar que los jefes quieren que sus secretarías se capaciten, para mejorar la productividad laboral, los campos son los siguientes, desde el más al menos importante:

Relaciones Públicas, Atención a la Ciudadanía, Imagen corporativa, Redacción, Computación, Archivo, Contabilidad, Ninguna.

10.- ¿Estaría interesado que su secretaria amplíe su conocimiento mediante una guía de capacitación?

Tabla 10

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SÍ	17	100
NO	0	0
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LOS PRESIDENTES/AS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

Todos los encuestados afirman que sí estarían interesados en que su secretaria amplíe su conocimiento mediante una guía de capacitación.

11.- ¿Le gustaría conocer cuál es el perfil de una secretaria?

Tabla 11

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SÍ	17	100
NO	0	0
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LOS PRESIDENTES/AS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

De la investigación realizada se llegó a determinar que si les gustaría conocer cuál es el perfil de una secretaria

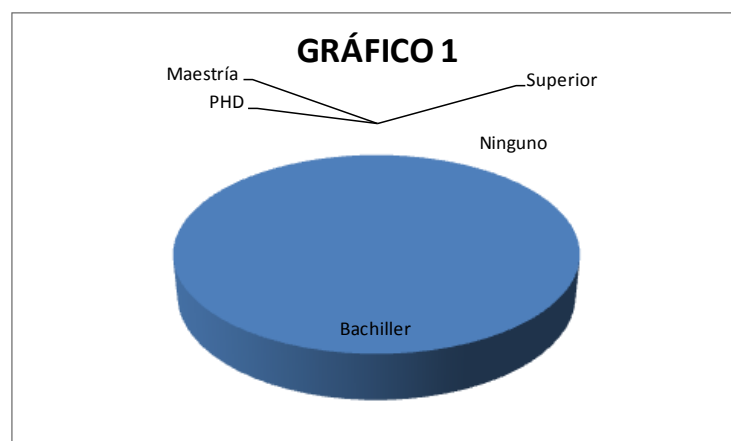
4.2 ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS QUE TRABAJAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA

1. ¿Cuál es su preparación académica?

Tabla 1

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Bachiller	17	100
Superior	0	0
Maestría	0	0
PHD	0	0
Ninguno	0	0
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

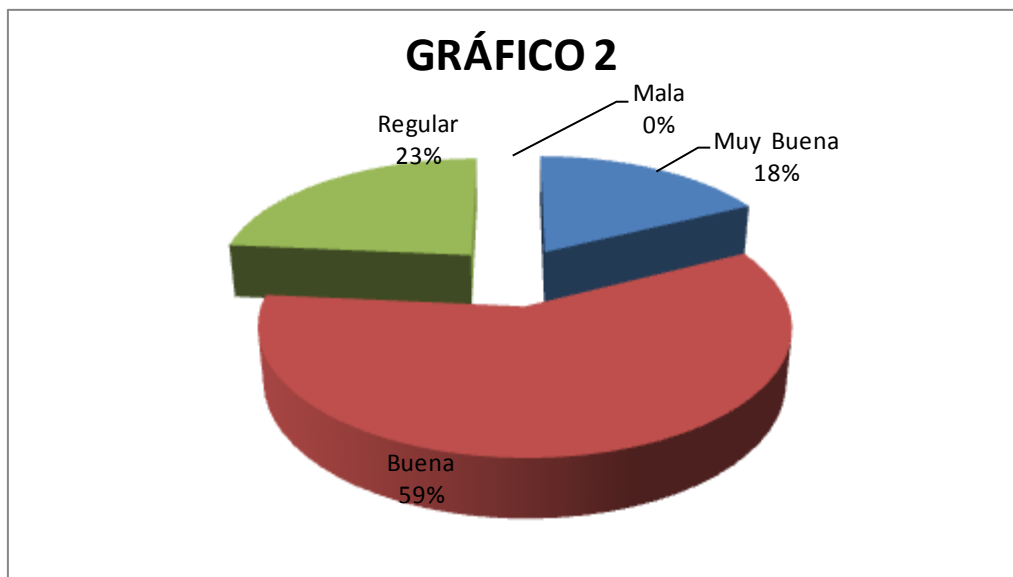
Todas las secretarías que trabajan en las juntas parroquiales investigadas tienen un nivel académico de bachilleres, lo cual no les permite realizar un trabajo eficiente, efectivo y eficaz.

2. ¿Usted tiene un buen desenvolvimiento en su oficina?

Tabla 2

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Buena	3	18
Buena	10	59
Regular	4	24
Mala	0	0
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

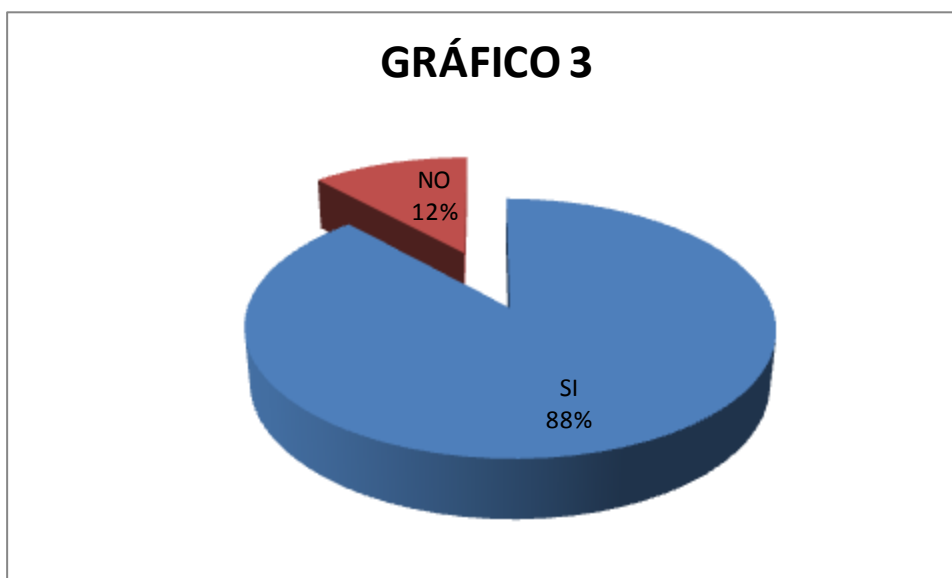
Las secretarias opinan en su mayoría que sí tienen un buen desenvolvimiento en su oficina, la cuarta parte piensa que son regulares y la tercera muy buenas.

3. ¿Usted se considera visionaria dentro de su trabajo y en el cargo que desempeña?

Tabla 3

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SÍ	15	88
NO	2	12
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

La mayoría de las secretarias afirman ser visionarias dentro de su trabajo y en el cargo que desempeña y la otra parte que no lo son, ya que se anticipan con creatividad y positivismo a los problemas que se pueden presentar.

4. ¿Qué logros ha tenido durante este último año de trabajo?

Tabla 4

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Capacitación	0	0
Mejoramiento de remuneración	0	0
Reconocimiento por su labor realizada	0	0
Ningún reconocimiento	17	100
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

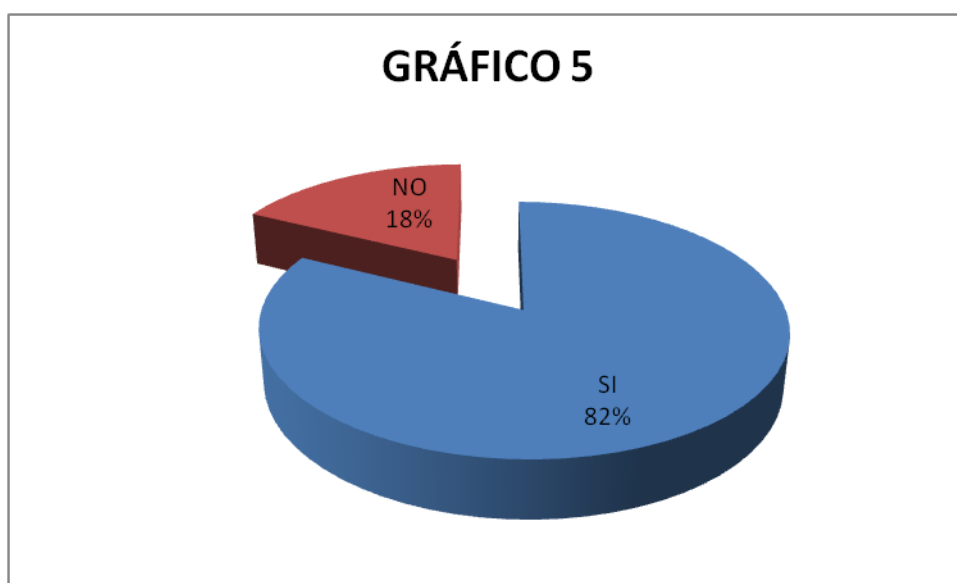
Todas las secretarias investigadas afirman que no han tenido ningún reconocimiento durante este último año de trabajo.

5. ¿Usted tiene un buen dominio de trámites administrativos?

Tabla 5

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SÍ	14	82
NO	3	18
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

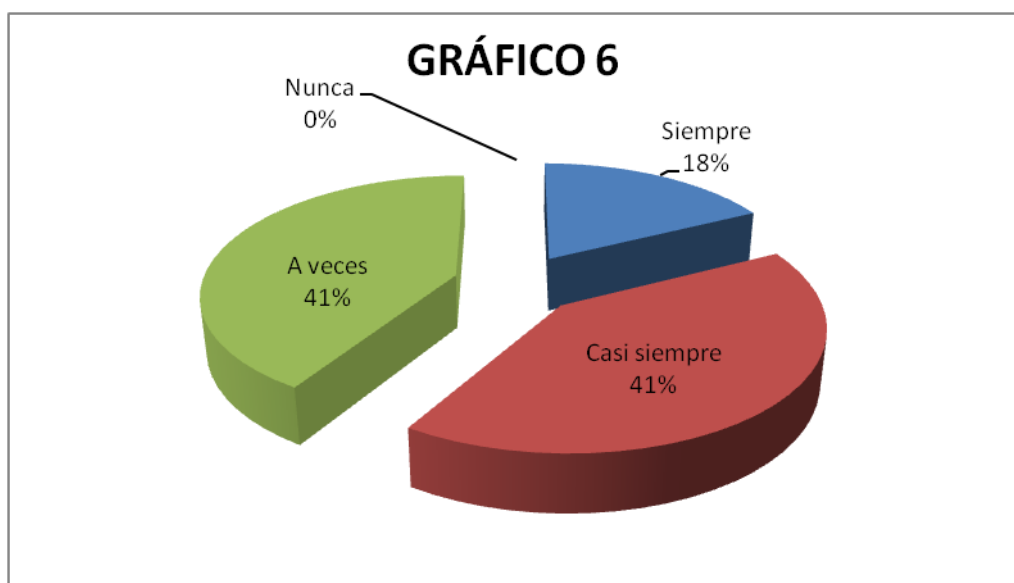
La mayoría de las secretarias piensan que sí tienen un buen dominio de trámites administrativos pese a las dificultades que se les presenta ante el desconocimiento de algunas temáticas y la otra parte que no.

6. ¿Es usted puntual al momento de la entrega de los trámites?

Tabla 6

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	3	18
Casi siempre	7	41
A veces	7	41
Nunca	0	0
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

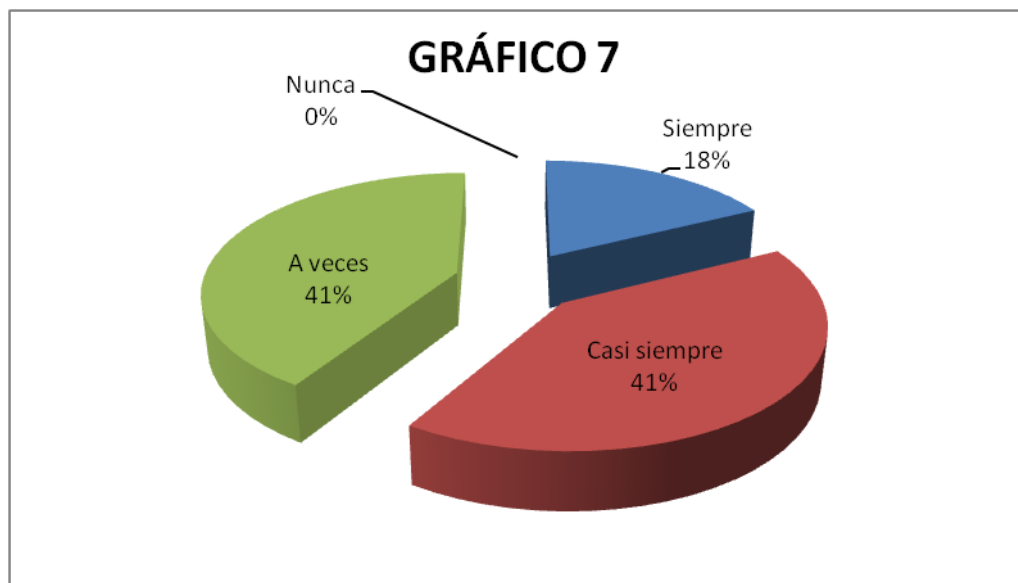
La mayoría de las secretarías investigadas opinan que casi siempre y a veces son puntuales al momento de la entrega de los trámites y la cuarta parte que siempre lo son.

7.- ¿Tiene un buen diálogo con los usuarios que frecuentan su oficina?

Tabla 7

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Siempre	3	18
Casi siempre	7	41
A veces	7	41
Nunca	0	0
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

La mayoría de las secretarias investigadas opinan que casi siempre y a veces tiene un buen diálogo con los usuarios que frecuentan su oficina y la cuarta parte que siempre lo son.

8.- ¿Usted en el último año ha realizado algún curso de mejoramiento profesional?

Tabla 8

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Redacción	0	0
Contabilidad	0	0
Atención a la Ciudadanía	0	0
Imagen Corporativa	0	0
Ninguna	17	100
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

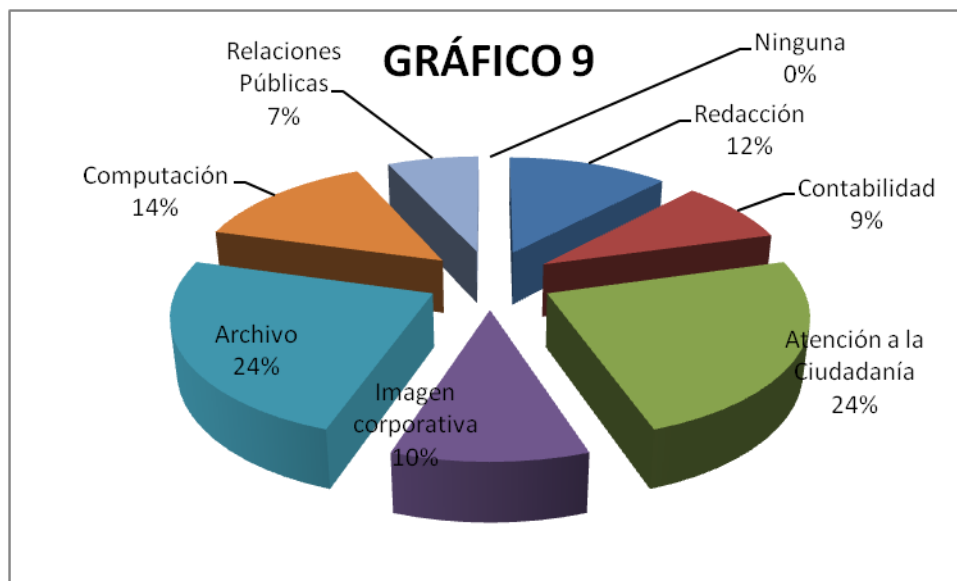
Las secretarias investigadas afirman que no han tenido ningún curso realizado de mejoramiento profesional.

9. -¿Le gustaría capacitarse en su área de trabajo?

Tabla 9

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Redacción	7	12
Contabilidad	5	9
Atención a la Ciudadanía	14	24
Imagen corporativa	6	10
Archivo	14	24
Computación	8	14
Relaciones Públicas	4	7
Ninguna	0	0
TOTAL	58	100

FUENTE: ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

Las secretarias opinan que los cursos que les gustaría tomar son los siguientes enumerados por importancia: Atención a la Ciudadanía, Archivo, Computación, Redacción, Imagen corporativa, Contabilidad y Relaciones Públicas

10.- ¿Estaría interesada en utilizar una guía de capacitación para las secretarías?

Tabla 10

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SÍ	17	100
NO	0	0
TOTAL	17	100

FUENTE: ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES



ELABORADO POR: GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

INTERPRETACIÓN

Todas las secretarías afirman que sí estarían interesadas en utilizar una guía de capacitación para las secretarías, ya que mejorarían sus conocimientos y su desenvolvimiento sería mejor.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Los presidentes/tas y secretarías que trabajan en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira tienen un nivel académico de bachiller.
- Los jefes inmediatos observan un desenvolvimiento deficiente de su secretaria en la oficina.
- Ninguna de las secretarías ha logrado algún reconocimiento durante este último año por la labor realizada
- Las secretarías no son siempre puntuales en la entrega de información digital o fiscal en los trámites que realizan y no poseen un buen diálogo con los usuarios que visitan la Junta Parroquial
- Los jefes inmediatos están interesados que su secretaria amplíe su conocimiento mediante una guía de capacitación
- A los jefes y secretarías les gustaría conocer cuál es el perfil de una secretaria

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las secretarías y jefes que trabajan en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la

Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira, se capaciten en el área que se están desarrollando y piensen en obtener un título de tercer nivel a futuro, lo cual les permitirá obtener mayores oportunidades laborales, siendo mejores profesionales.

- Se recomienda a los jefes, motivar a sus secretarias para que trabajen con gusto, desarrollando una buena labor profesional en la oficina.
- Se recomienda a los jefes, implementen un plan de capacitación anual, el cual les permita a las secretarias ampliar sus conocimientos secretariales y administrativos.
- Se recomienda a los jefes y secretarias consideren los parámetros para el perfil de una secretaria, que se indican en la guía de capacitación.
- Se recomienda a los jefes, implementar la guía de capacitación para que las secretarias tengan un instrumento de apoyo, el cual les permita desenvolverse adecuadamente en su labor diaria, brindando una atención cálida eficaz, eficiente y efectiva a los usuarios.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

“GUÍA DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA”

6.2 JUSTIFICACIÓN

La razón fundamental para la realización la propuesta fue que durante la investigación se logró determinar las falencias que tienen las secretarias por el motivo de no haber seguido una carrera afín a la que están desempeñando y por tener un nivel académico de bachiller, creando un conflicto interno dentro de la oficina por no saber cómo desempeñarse laboralmente y cómo brindar un buen servicio a los usuarios para que se sientan ellos conformes con los trámites que realizan, este problema afecta en la imagen de las oficinas de las juntas parroquiales ya que les observan como deficientes y no muy necesario que estén allí.

Por tal razón, la implementación de la guía que se propone incluir en el proceso de capacitación de las secretarias será de mucha ayuda ya que les servirá como un documento de apoyo a las labores que están

realizando ya que muchas veces no saben qué hacer en alguna circunstancia en particular que les toca realizar.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

Guía didáctica

Las guías didácticas de estudio son una estrategia de auto aprendizaje que permite utilizar diversos recursos, medios y técnicas de construcción activa, en función de habilidades, intereses, necesidades, motivaciones, experiencias y del material escolar adecuado para el aprendizaje de cada grupo o estudiante.

Se basa en la psicología pedagógica que nos muestra la diversidad de características que individualmente determinan un patrón, ritmo y estilo de aprendizaje.

Algunos estudiantes, por ejemplo, aprenden mejor y más rápido si se les proporciona o prevé información a través de medios visuales, otros prefieren explicaciones orales, otros, dramatizaciones y una gran mayoría aprenden mejor a partir de una experiencia concreta (hacer aprendiendo o aprender haciendo).

En contraposición a la enseñanza tradicional que supone homogeneidad de saberes en un grupo, este sistema utiliza como fundamento para su estructuración, las diferencias individuales, estableciendo que cada ser tiene trasfondo de conocimientos diferentes, un estilo de aprendizaje, un ritmo peculiar y diferente de aprender, las expectativas acerca de la utilización o funcionalidad de sus aprendizajes: la transferencia en la adquisición de aprendizajes futuros; saber aprender a aprender y gusto para la formación permanente. Con esta perspectiva,

la guía utiliza una amplia variedad de materiales de autoaprendizaje, pudiendo progresar a su estilo y sin afectar a sus compañeros.

El sistema de valoración es continuo y permanente, tanto del proceso como del producto, es decir, para que sepa cómo va su progreso y para que pueda pasar de un material a otro, hasta completar los objetivos del curso.

A más de un cambio radical en la concepción y estructura del material escrito, es necesario indicar que este sistema da resultado cuando se cambia fundamentalmente la mentalidad, tanto del educador como la de los que aprenden.

Lo que permite hacer algunas modificaciones: la relación alumno-maestro es horizontal; entre estudiantes se fomentan el espíritu de cooperación y solidaridad, quitando la competencia y el arribismo por ganar una nota.

- Llega a importar más los aprendizajes antes que la calificación permite confrontar sus logros de aprendizaje con sus propios aprendizajes previos.
- El aprender tiene un significado muy particular, por lo cual se motiva, interesa y desea aprender.
- Puede avanzar en sus aprendizajes día a día según su ritmo y preferencia.
- Permite un armónico equilibrio entre lo que le gusta aprender, lo que debe saber y lo que le toca demostrar.
- Finalmente permite confrontarse a sí mismo sobre lo que aprendió, su manera de demostrar la funcionalidad o práctica de lo aprendido.
- Este instrumento denominado guía didáctica, ruta de aprendizaje o guía autodidáctica es una unidad de inter aprendizaje autosuficiente, que desarrolla holísticamente un tema y proporciona la información necesaria para adquirir destrezas, actitudes, conocimientos y valores.

Características de la guía didáctica

Autosuficiente:

Es la capacidad que tiene la guía para proporcionar la experiencia de aprendizaje, la información necesaria, ejercicios de aplicación y prácticas necesarias, de suerte que el alumno pueda resolverlos sin la ayuda del educador.

Autodidáctica:

Se considera a la distribución ordenada, equilibrada, sencilla, operativa y con esquema práctico que involucra a todos los pasos de una planificación didáctica de clase o aula (tema, objetivo, estrategias, metodologías, actividades de aplicación, auto y hetero-evaluación, bibliografía de consulta, vocabulario, etc.). En esta experiencia didáctica, el profesor se convierte en el mediador-facilitador-promotor orientador de los aprendizajes. El alumno se interesa por la guía didáctica cuando comprende bien lo que tiene que hacer, cómo va a trabajar y cuando conoce para qué le va a servir aquello que va a aprender. En cuanto a los contenidos, parcialmente considerados significativos, guardan una estructura lógica al interior de cada área, tanto en secuencia, profundidad y significatividad por estar de acuerdo al pensum de estudios vigente, a la propia realidad y la estructura psicológica de los alumnos.

Procesos a seguir con la guía didáctica

La guía didáctica es un instrumento que puede ser trabajado individual o colectivamente, con o sin ayuda del maestro.

Individualmente: El alumno realiza ciertos trabajos ya sea en clase o en su casa. Se somete a un sistema de valoración de sus aprendizajes mediante lecciones, cuestionarios, síntesis, presentación de informes,

cuadernos, mapas conceptuales, etc. Cuando el trabajo se realiza en clase, es importante valorar las actitudes demostradas durante el proceso de trabajo, las destrezas puestas de manifiesto en el grupo, sin comportamiento dentro y fuera de clase, así como la demostración de habilidades y capacidades que promueven dicho aprendizaje.

Grupalmente:

La guía suministra ejercicios que los lleven a confrontar entre ellos, sus propios aprendizajes. Permiten el análisis, reflexión, discusión y el aprendizaje dentro del mismo grupo.

Los grupos de trabajo serán siempre distintos; rotarán por diferentes grupos, para ello se puede utilizar ciertas técnicas que faciliten dicho objetivo. Las conclusiones que obtenga el grupo de aprendizaje serán anotadas por todos los alumnos en sus carpetas de trabajo. La nota grupal que se asigne al trabajo, en ningún caso puede ser afectada individualmente a un estudiante; no puede argumentarse que la mala nota es culpa de la despreocupación de los otros compañeros de grupo.

Logros de la guía didáctica

- Promueve un aprendizaje en, con, para y desde el trabajo activo.
- Permite un seguimiento individualizado y grupal.
- Moviliza al alumno hacia el gusto por aprender a aprender.
- Deja abierta las posibilidades de encontrar nuevos aprendizajes.
- Ayuda a que cada estudiante o grupo avance a su propio ritmo de aprendizaje.
- La estimulación del propio interés como factor que impulsa a aprender.
- Ponerse en contacto directo entre el estudiante y el educador.
- Desarrollar una conciencia social e individual sobre la superación y el trabajo.

- Alternar periodos de tiempo para realizar actividades grupales e individuales.
- Al educando permite participar en la organización, programación y evaluación diaria.
- Transformar la clase en verdaderos laboratorios o talleres de aprendizajes.

Convierte al promotor en:

- Orientador.
- Guía.
- Facilitador.
- Tutor.
- Asesor.
- Mediador.
- Promotor de procesos de aprendizaje.

Actividades:

- Tomar un contacto cálido y afectivo con todos los estudiantes que piden ayuda.
- Emplear extensamente el material de apoyo: libros, revistas, periódicos, equipo de laboratorio, etc.
- Prever el tiempo en función de las actividades a realizarse. Sin olvidar las diferencias individuales.
- Asignar un tiempo prudencial para las actividades grupales.
- Fomentar la participación de todos los alumnos.
- En el informe del trabajo grupal deben participar todos los estudiantes.
- Elaborar mapas o redes conceptuales, síntesis o resúmenes junto a todos los alumnos.
- Aclarar conceptos, argumentos, criterios necesarios para mayor comprensión en los alumnos.

- Redactar conclusiones y recomendaciones finales que todos los alumnos deberán anotar en su carpeta.

Permite que:

- Se convierta en el verdadero sujeto y actor de su propia educación-aprendizaje.
- Asuma la responsabilidad del trabajo y de sus propios aprendizajes.
- Aprende a responder por sus propios actos: buenos o malos.
- Coopere y conviva con los demás.
- Se auto valore considerando sus reales capacidades.
- Experimente que solo se aprende haciendo.
- Aprenda cómo puede aprender de mejor manera.
- Le guste aprender.
- Tenga claramente definidas, escritas y delimitadas las tareas de aprendizaje.
- Posea una dimensión reflexiva del currículo.
- Permite la aplicación de modernas técnicas de interacción y autoaprendizaje.
- Obtenga un aprendizaje personalizado.
- Dar énfasis a la práctica, experiencia y actividad.
- Avanzar a su propio ritmo y según sus diferencias de aprendizaje.
- Evaluarse y ser evaluado.

Partes que componen la guía didáctica:

1.- Carátula

Contiene los siguientes elementos:

- a) Datos informativos de la institución educativa.
- b) Logotipo del área, especialidad o materia.
- c) Unidad, lección y listado de contenidos.

d) Área, materia, curso.

e) Número de la guía.

2.- Motivación:

La motivación puede ser un gráfico, frases, preguntas, fábulas, anécdotas, trabalenguas, relato de un problema, etc.

3.- Objetivos: Contará el listado de objetivos operacionales a ser conseguidos en cada guía, deben ir de acuerdo a las destrezas, habilidades o capacidades que se desean desarrollar en los alumnos.

4.- Instrucciones del proceso: Comprenden todas las indicaciones, observaciones, pasos o etapas a seguir en el desarrollo de la guía, puede haber un espacio para que el educador realice las indicaciones correspondientes sobre cómo resolver la experiencia de aprendizaje.

5.- Desarrollo del contenido: Los contenidos e informaciones que debe aprender el alumno deben intercalarse armónicamente con las diferentes actividades concretas de aprendizaje.

- Cuando se trata de un trabajo de investigación, la guía debe tener todas las instrucciones claras y precisas.
- Las instrucciones y los contenidos deberán ser con vocabulario claro, accesible y sencillo para el alumno.
- Se pueden intercalar uno o varios cuestionarios evaluativos tanto del auto desempeño en la investigación, como sobre el producto de la misma.
- Las destrezas, contenidos, valores, cuestionarios y objetivos deben estar íntimamente relacionados.

- Para que la guía de aprendizaje sea llamativa, dinámica, amena, atractiva para el alumno, debe estar diagramado y elaborado con una serie de ilustraciones, cuadros, curiosidades y colores. Se recomienda hacerlo pensando en el nivel evolutivo y de dificultad del alumno.

6.- La evaluación:

- Se debe apreciar la adquisición de las destrezas, contenidos y actitudes, las cuales deben ser demostradas como consecuencia del proceso de trabajo de inter aprendizaje.
- Cada módulo tendrá diseñado varios mecanismos de control y valoración del proceso y producto del aprendizaje a nivel personal, grupal o del educador.
- Es aconsejable diseñar varios cuestionarios, trabajos prácticos, informes, observaciones personales, etc., que pueden o no ser conocidos previamente por los alumnos.
- El sistema modular pretende que todo trabajo de aprendizaje sea valorado por el propio estudiante, sus compañeros y el profesor.

7.- Vocabulario:

Es un espacio donde se escriben las palabras que de acuerdo a la edad de los alumnos y a los conocimientos previos, pueden o no ser entendidos.

8.- Bibliografía:

El sistema modular de aprendizaje, deja abierta una puerta amplia para la profundización e investigación de nuevos aprendizajes, temas, informaciones, procesos, actitudes o contenidos que despierte el interés

por el trabajo, por ello, es aconsejable una ficha bibliográfica de los textos de consulta para la guía.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo general

Mejorar las habilidades y destrezas de las secretarías que laboran en las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira, a través de la capacitación por medio de una guía.

6.4.2 Objetivos específicos

- Implementar la guía de capacitación a las secretarías que laboran en las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira.
- Difundir la guía de capacitación a las secretarías que laboran en las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira.

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira se ubica en la Cordillera de los Andes, en la Región Norte (fronteriza con Colombia) del Ecuador. Cubre los territorios de los cinco municipios que la conforman: Urcuquí, Pimampiro, Mira, Bolívar y Espejo. Este territorio está distribuido sobre las provincias del Carchi al norte (Mira, Bolívar y Espejo), y de Imbabura al sur (Urcuquí y Pimampiro). Tiene fronteras con los cantones Tulcán y

Montufar al norte, con la Provincia de Esmeraldas al oeste, con los cantones Cotacachi y Antonio Ante al sur, y con la Provincia de Sucumbíos al este. Por fin, el territorio mancomunal está atravesado y separado en dos partes por el cantón Ibarra. El cantón Urcuquí no tiene frontera con los otros cuatro cantones de la Mancomunidad.

6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA DE LA PROPUESTA

“GUÍA DE CAPACITACIÓN PARA LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA”

AUTORA:

GODOY GUNSHA NORMA ISABEL

DIRECTOR:

DR. GALO ÁLVAREZ TAFUR

Ibarra, 2014

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el papel de la Secretaria se ha vuelto importante ante la gerencia, por lo tanto, es oportuno que dicha persona tenga amplios conocimientos y sea promotora, animadora, coordinadora, moderadora inspiradora para la toma de alguna decisión, responsable y profesional para apoyar al gerente en las decisiones y sobre todo y lo más trascendental es la imagen del jefe y de la propia empresa.

TEMAS A CAPACITAR

- REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA
- ATENCIÓN AL CLIENTE
- RECURSOS HUMANOS
- IMAGEN CORPORATIVA - ETIQUETA Y PROTOCOLO
- RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
- COMPUTACIÓN
- ARCHIVO



**REDACIÓN
Y
ORTOGRAFÍA**

FRASES DE MOTIVACIÓN

"La confianza en uno mismo es el primer secreto del éxito"

"El fracaso es la oportunidad de empezar de nuevo con más inteligencia"

DINÁMICA LA TELARAÑA

Objetivo: Presentación, integración

Materiales: Una bola de cordel u un ovillo de lana.

Desarrollo: Los participantes se colocan de pie formando un círculo y se le entrega a uno de ellos la bola de cordel el cual tiene que decir su nombre, procedencia, tipo de trabajo que desempeña, interés de su participación, etc. Luego, éste toma la punta del cordel y lanza la bola a otro compañero, quien a su vez debe presentarse de la misma forma. La acción se repite hasta que todos los participantes quedan enlazados en una especie de telaraña.

Una vez que todos se han presentado, quien se quedó con la bola debe regresarla al que se la envió, repitiendo los datos dados por su compañero. Esta a su vez, hace lo mismo de tal forma que la bola va recorriendo la misma trayectoria pero en sentido inverso, hasta que regresa al compañero que inicialmente la lanzó. Hay que advertir a los participantes la importancia de estar atentos a la presentación de cada uno, pues no se sabe a quién va a lanzarse la bola y posteriormente deberá repetir los datos del lanzador.

TEMA: REDACCIÓN

Según la Norma Técnica Ecuatoriana NTE, INEN, 2 410:2010 DOCUMENTACIÓN. ELABORACIÓN DE OFICIOS, OFICIOS CIRCULARES, MEMORANDOS, MEMORANDOS CIRCULARES Y CIRCULARES,

Requisitos y definiciones para un oficio.- Para efectos de esta norma se establecen las siguientes definiciones:

- ✓ **Abreviatura.-** Tipo de abreviación que consiste en la representación gráfica reducida de una palabra mediante la supresión de letras finales o centrales, y que suele cerrarse con punto.
- ✓ **Acrónimo.-** Abreviatura conformada por diferentes letras iniciales y no iniciales de una razón social.
- ✓ **Anexo.-** Elementos adicionales que acompañan a los documentos.
- ✓ **Asunto.-** Síntesis del contenido del texto del documento.
- ✓ **Bloque.-** Partes que componen el documento.
- ✓ **Circular.-** Avisos de igual contenido dirigidos a un grupo de personas para dar conocimiento de algo.
- ✓ **Código de referencia.-** Conjunto de letras y números que identifican al documento.
- ✓ **Copia.-** Fiel reproducción del documento para conocimiento de uno o más destinatarios.

- ✓ **Datos del firmante.-** Título, nombre, cargo de la persona responsable que remite el documento.
- ✓ **Datos del remitente.-** Dirección, apartado, teléfono, facsímil, télex, dirección electrónica de correo, página Web, ciudad y país de quien envía la comunicación.
- ✓ **Dependencia interna.-** Comprende todas las unidades administrativas definidas en la estructura orgánica funcional.
- ✓ **Despedida.-** Palabra o frase final de cortesía.
- ✓ **Destinatario.-** Organismo, o persona natural o jurídica a quien va dirigida la comunicación.
- ✓ **Entidad.-** Organismo, persona natural o jurídica.
- ✓ **Espacio.-** Distancia horizontal de escritura o espacio vacío entre letra y letra.
- ✓ **Estilo.-** Orden en la distribución de las diferentes líneas que conforman los documentos.

DESCRIPTORES.- Documentación, correspondencia.

- ✓ **Firmante.-** Responsable del contenido del documento.
- ✓ **Interlínea.-** Distancia vertical entre dos renglones.
- ✓ **Líneas especiales.-** Información de anexos, copias e iniciales de identificación de las personas que participan en la elaboración del documento.

- ✓ **Logotipo.-** Grupo de letras, abreviaturas, cifras, gráficos, imágenes, eslogan, etc., fundidas en un solo bloque para facilitar la composición tipográfica, que identifica a una entidad.

- ✓ **Lugar.-** Sitio geográfico en donde se elabora el documento.

- ✓ **Membrete.-** Inscripción impreso del conjunto de datos de la entidad.

- ✓ **Memorando.-** Comunicación escrito de carácter interno de un organismo, de autoridades superiores a inferiores y viceversa, que se utiliza para proporcionar informaciones, orientaciones y pautas a las dependencias internas. Si hay más de un destinatario el memorando se debe denominar “memorando circular”.

- ✓ **Modelo.-** Esquema de distribución de zonas que le permite a la entidad la diagramación de su papelería.

- ✓ **Oficio.-** Comunicación escrita codificada y numerada, de carácter externo, que se utiliza en las relaciones entre organismos nacionales e internacionales, y personas naturales o jurídicas. Si hay más de un destinatario, el oficio se debe denominar “oficio circular”.

- ✓ **Razón Social.-** Nombre que identifica a una entidad.

- ✓ **Remitente.-** Entidad que emite el documento.

- ✓ **Renglón.-** Serie de palabras o caracteres escritos en sentido horizontal en una sola línea.

- ✓ **Saludo o vocativo.-** Línea opcional de cortesía.

- ✓ **Sigla.-** Abreviatura conformada por la letra inicial de cada palabra de los nombres propios de personas, entidades, unidades de gestión, etc.

- ✓ **Texto.-** Información contenida en el documento.
- ✓ **Transcriptor.-** Es la persona responsable de elaborar o digitar el contenido del documento
- ✓ **Zona.-** Espacio predeterminado para la ubicación de un conjunto de datos impresos o escritos.

REQUISITOS DE LA DIAGRAMACIÓN O DISTRIBUCIÓN

Para efectos de diagramación se tiene cuatro zonas para la distribución del documento, (ver la figura 1).

Zona 1, (membrete).- Es en la que constan los datos de la entidad. Está ubicada en la parte superior de cada página del documento; cubre todo el ancho de la página y tiene una altura de entre tres y cinco centímetros.

a) Para las entidades públicas o estatales, en el margen izquierdo se escribirá “REPÚBLICA DEL ECUADOR” y debajo se ubicará la imagen del Escudo del Ecuador; al centro va la razón social o el nombre de la entidad y al margen derecho se ubicará el logotipo de la entidad.

Zona 2.- Contiene el texto del documento que se forma con los siguientes bloques:

- a) **Bloque 1.** Al margen derecho se escribe el tipo de documento, el código de referencia, el lugar y la fecha. Este bloque debe constar en todas las páginas que conforman el documento.
- b) **Bloque 2.** Al margen izquierdo se escribe el asunto y el o los destinatarios. Este bloque debe constar únicamente en la primera página.

- c) **Bloque 3.** Se escribe el texto del documento; este bloque puede ocupar varias páginas.
- d) **Bloque 4.** Se escribe la despedida, los datos del firmante, la firma y las líneas especiales; este bloque debe constar únicamente en la última página.

Zona 3. Espacio libre destinado para el sello de registro del documento en la entidad receptora, en el cual deben constar en forma legible los datos de la fecha y hora de recepción, y la firma del responsable de la recepción. Se ubica al margen inferior derecho sobre la zona 4. Se evitará la sobre posición a lo escrito.

Zona 4. Constan los datos del remitente y la numeración de la o las páginas. Está ubicada en la parte inferior de cada página del documento; cubre todo el ancho de la página y tiene una altura de entre dos y cuatro centímetros. La numeración de la o las páginas es obligatoria; debe ir al margen inferior derecho de cada página en la zona 4. Se escribirá el número de orden de la página seguido del número total de páginas y utilizando un elemento de separación apropiado:

Ejemplo:

1 de 3

1/3

1-3

1/1

Márgenes. Los márgenes son áreas en blanco que ocupan los costados del documento.

Lateral izquierdo entre 2 cm y 4 cm

Lateral derecho entre 2 cm y 3 cm

PARTES DE LOS OFICIOS Y OFICIOS CIRCULARES

Bloque 1. Al margen derecho se escribe la línea del tipo y código de referencia del documento y, debajo, la línea del lugar y fecha.

Código de referencia. La codificación debe ser única para toda la entidad, está formada por las siglas o el acrónimo de la entidad; a continuación las siglas o el acrónimo de la unidad administrativa, unidad de gestión u oficina que elabora el documento, el año de gestión y un número secuencial por cada año. La codificación constará de los siguientes elementos separados por guiones:

- a) Identificación del tipo de documento: deben ir las palabras “Oficio No.:
- u “Oficio Circular No.”,
- b) sigla o acrónimo de la institución: por ejemplo, IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social),
- c) sigla o acrónimo de la dependencia o el área funcional: por ejemplo, DF (Dirección Financiera),
- d) el año con cuatro dígitos: por ejemplo, 2014,
- e) el número secuencial institucional, comenzará desde 1 anteponiendo la cantidad de ceros necesarios para cubrir la cantidad de documentos que se espera emitir en el año, por ejemplo: 0001, que significa que la institución estima emitir entre 1 y 9 999 documentos; los oficios y los oficios circulares compartirán la misma secuencia,
- f) opcionalmente, al final, puede ir un acrónimo del tipo de documento como parte de la codificación, por ejemplo: “OF”, para oficios; “OFC”, para oficios circulares.

Ejemplos:

Oficio No. IESS-DF-2010-001-OF

Oficio Circular No. IESS-DF-2010-002-OFC

Lugar y fecha. El nombre de la ciudad de origen y la fecha de envío, se escriben debajo del código de referencia y en forma completa, en el siguiente orden:

a) **Lugar.** La letra del inicio en mayúsculas y el resto del nombre en letras minúsculas.

b) **Fecha.** El día, mes y año separados por la palabra “de”.

1. El día en números arábigos completado a dos dígitos; del 1 al 9 se antepone el cero.

2. El mes en letras minúsculas con el nombre completo.

3. El año completo en números arábigos.

Ejemplo:

Guayaquil, 09 de enero de 2014

Bloque 2. Se escribe la línea del asunto y los datos del destinatario, al margen izquierdo.

Línea del asunto. Constituye la síntesis del tema del oficio o del oficio circular, expresada como máximo en dos líneas - sin afectar el sentido, se puede suprimir artículos, conjunciones y preposiciones - y debe ser precedida por la palabra “Asunto”, seguida de dos puntos. Se sitúa a dos o tres interlíneas del dato de la fecha.

Ejemplo:

Asunto: Vencimiento póliza 489637

Datos del destinatario.- El destinatario puede ser una o varias personas naturales o jurídicas y se escribe a dos o tres interlíneas luego de la línea del asunto.

- a) Para personas naturales.- Se dirige en forma personalizada indicando el tratamiento o título académico, y los nombres y apellidos de la persona a quien se dirige. Opcionalmente se puede escribir la dirección del destinatario.
- b) Para personas jurídicas.- Se puede escribir el tratamiento o título académico, el nombre y el apellido, y el cargo, o ninguno de ellos en caso de que se los desconozca. Es obligatorio escribir siempre el nombre de la entidad a la que se dirige el documento. Opcionalmente se puede escribir la dirección del destinatario.
- c) Modos de escritura de los datos del destinatario, título académico. Con mayúscula la primera letra y el resto minúsculas. Se puede combinar dos o más tratamientos.

Ejemplos:

Señor, Señora, Doctor, Doctora, Licenciado, Licenciada, Ingeniero,
Ingeniera, Economista,

Señor Economista

Señora Licenciada

Nombre del destinatario. Se ubica en la siguiente línea. La primera letra de cada nombre y apellido se escribe en mayúscula y el resto de letras en minúsculas; de preferencia se escribe los dos apellidos. No se utiliza negrilla.

Ejemplos:

Señor

Enrique Pérez Olmedo

Cargo. Se escribe el cargo completo con mayúscula sostenida y en negrilla.

Ejemplo:

Señor
Enrique Pérez Olmedo
GERENTE GENERAL DE OPERACIONES

Los nombres de cargos demasiado extensos, pueden repartirse en dos líneas para guardar armonía con los datos restantes.

Ejemplo:

Señor
Enrique Pérez Olmedo
**JEFE DE MERCADEO
DE OPERACIONES NACIONALES**

Empresa o entidad. Se anota en la línea siguiente en negrilla, con la denominación más ampliamente conocida, es decir, la razón social, con o sin la sigla o acrónimo, separados por un guion, de la siguiente manera:

- 1) Empresa, en caso de nombre completo, la escritura se efectúa con mayúscula sostenida y respetando las denominaciones CÍA. LTDA., S. A. y otras que pueda contener la razón social.

Ejemplo

Señor
Enrique Pérez Olmedo
**GERENTE GENERAL DE OPERACIONES
ALBATROSTOURS CÍA. LTDA.**

- 2) Para instituciones públicas se escribe el nombre completo en mayúsculas sostenidas.

NOTA 1 Al responder una comunicación, se respeta el nombre de la misma forma como aparece en el documento recibido.

Ejemplo:

Señor

Enrique Pérez Olmedo

**GERENTE GENERAL DE OPERACIONES BANCO CENTRAL
DEL ECUADOR**

- 3) La sigla o acrónimo que identifica a la entidad, se escribe en mayúscula sostenida, con punto o no, según haya sido registrado, separada por un guion del nombre de la entidad.

Ejemplo

Señor

Enrique Pérez Olmedo

**GERENTE GENERAL DE OPERACIONES ECUADOR
BOTTLING COMPANY – EBC**

Dirección o casilla postal (Opcional). Se utiliza una de las dos. En el oficio se escribe la misma dirección o número de casilla postal que se registra en el sobre.

Ejemplos:

Señor

Enrique Pérez Olmedo

**GERENTE GENERAL DE OPERACIONES ECUADOR
BOTTLING COMPANY - EBC** Isaac Albenis 203 y El Morlán

Señor

Enrique Pérez Olmedo

**GERENTE GENERAL DE OPERACIONES ECUADOR
BOTTLING COMPANY - EBC** Casilla Postal No. 17-11-1105

- ✓ Ciudad. Se identifica la ciudad por su nombre, aun tratándose de correspondencia local.

Ejemplo para destinatario local:

Señor

Enrique Pérez Olmedo

**GERENTE GENERAL DE OPERACIONES ECUADOR
BOTTLING COMPANY - EBC** Isaac Albenis 203 y El Morlán

Quito

- ✓ País. Si el oficio va dirigido al exterior, se anota el nombre del país en la misma línea de la ciudad o en la línea siguiente, dependiendo de la extensión de los datos.

Ejemplos:

Señor

John Smith

GENERAL MANAGER GENERAL MOTORS

10005 Park Avenue

Miami. FL

Señor

Carlos Ponce P.

**DIRECTOR ADMINISTRATIVO COMPAÑÍA NACIONAL DE
SEGUROS** Casilla Postal No. 555 5

Montevideo, Uruguay

Bloque 3. El saludo de cortesía, texto del documento y la despedida, al margen izquierdo;

- ✓ **El saludo** se escribe a dos o tres interlíneas después del bloque 2, a continuación de los datos del destinatario.

Ejemplos:

”De mi consideración:”;

si es oficio circular irá “de mis consideraciones:” o,

Señora Ministra:

Señor Ingeniero:

- ✓ **El texto.-** se inicia a dos interlíneas del saludo y se escribe a una interlínea entre renglones y a dos interlíneas entre párrafos y se tiene en cuenta lo siguiente:
 - a. El texto se redacta en forma clara, breve y directa; de preferencia se expresa en primera persona.
 - b. Siempre debe hacerse referencia al número y fecha del documento al que se contesta o al número de trámite.
 - c. En lo posible se trata un solo tema por cada documento.
 - d. Se utiliza tratamiento de usted.
 - e. No debe presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.
 - f. La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

- ✓ **Despedida.** Expresión de cortesía que se escribe a dos interlíneas después del texto. Presenta dos alternativas:

- 1) despedida breve: una palabra de despedida seguida de coma (,):

Ejemplos:

Atentamente,
Cordialmente,
Sinceramente,

- 2) Opcionalmente se podrá añadir una frase o eslogan utilizado por cada entidad.

Ejemplo:

Dios, Patria y Libertad.
Cambiemos juntos.
País libre y soberano.

- 3) despedida larga. Frase de cortesía terminada en punto (.):

Ejemplos:

Agradecemos su gentil colaboración.
Para nosotros es un gusto servirle.

Bloque 4. Se escriben los datos del firmante, la firma y rúbrica y líneas especiales; al margen izquierdo.

Datos del firmante. Se sitúa de tres a seis interlíneas de la despedida; se escribe al comienzo la abreviatura del título seguida de nombres y apellidos con la primera letra de cada nombre en mayúscula y el resto en letras minúsculas. El cargo se anota en la línea siguiente, con mayúsculas sostenidas.

- a) El funcionario responsable firma y rúbrica encima de los nombres y apellidos.

Ejemplos:

Sr. Andrés Hurtado R.

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

- c) En el caso de dos o más firmantes, sus datos se distribuyen uno bajo el otro al margen izquierdo.

Nota.- En el caso de firmar electrónicamente el documento, no se requiere añadir la imagen escaneada de la firma y la rúbrica. La firma electrónica está legalizada mediante la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos

Líneas especiales.

- a) Anexo o anexos. Se detallan en el texto o al final del oficio, a dos interlíneas del firmante, se anota la palabra “Anexo” o “Anexos”, seguida de dos puntos (:).

- 1) En el caso que el anexo o los anexos, se detallan en el texto del oficio se escribirá “Anexo: lo indicado”.

Ejemplo

Anexo: lo indicado

2) En el caso de no haberse descrito en el texto el o los anexos, se los detallará luego de la palabra “anexos”.

Ejemplo:

Anexo: Informe de estudio de pre-factibilidad.

Anexos:

- Informe de estudio de pre-factibilidad.
- Planos topográficos de la zona uno.
- Fotogrametría aérea de la zona uno.

3) (Opcional) Se detalla entre paréntesis la cantidad de hojas que contiene cada anexo

Anexos:

- Informe de estudio de pre-factibilidad (treinta hojas).
- Planos topográficos de la zona uno (ocho planos tamaño A1).
- Fotogrametría aérea de la zona uno (cuatro fotografías)

b) Copia. - a dos renglones del firmante o de los anexos (si los hay), si se requiere (ver nota 3), se escribe la palabra “Copia”, sin abreviar y seguida de dos puntos. A continuación se listan el o los destinatarios, con los siguientes datos: tratamiento, nombre, cargo y entidad. Si se dirige a un funcionario de la misma entidad del remitente, se omite el nombre de la entidad.

Ejemplo (en línea separada):

Copia: Señor.
José Pérez Almeida.

GERENTE GENERAL BANCO DEL PICHINCHA

Ejemplo (en una sola línea):

Copia: Sr. Francisco Dávalos, **DIRECTOR DEL ÁREA
TÉCNICA DE NORMALIZACIÓN-INEN.**

d) Identificación del responsable y el transcriptor. - A dos interlíneas del firmante y después de escribir los anexos y copias, si los hubiere, se escribe la letra inicial del nombre y apellido, con letras mayúsculas, del responsable del contenido del texto y, a continuación, separado con barras inclinadas, la letra inicial del nombre y apellido, con letras minúsculas, de la o las personas que participaron en la elaboración del documento. La identificación irá también en el original.

Ejemplos:

MR/ps

MR/ga/rs/td

Nota.- Para documentos impresos, cuando la persona que redacta es diferente a la que firma, sitúa su rúbrica abreviada, en la o las copias que quedarán en el archivo de la entidad, al margen inferior izquierdo.

Aspectos generales

- ✓ Todas las páginas del oficio y del oficio circular deben tener el membrete de la institución.

- ✓ Todo oficio y oficio circular debe ser elaborado en papel tamaño A4, y debe tener el gramaje adecuado, según la tecnología de impresión que se utilice. La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser los mismos en todas las hojas (ver nota 4).

- ✓ Si el documento contiene más de una página, el primer párrafo del texto, a partir de la segunda página inicia a dos o tres interlíneas del bloque 1.
- ✓ La última página debe contener, como mínimo, el párrafo final del texto o parte de éste antes de la despedida.
- ✓ La redacción de los oficios y de los oficios circulares debe respetar las reglas de gramática de la Lengua Española.
- ✓ En el texto de los oficios y los oficios circulares se evitará en lo posible el uso de abreviaturas.
- ✓ El tipo y el tamaño de la letra deben facilitar la lectura del texto.

PARTES DE LOS MEMORANDOS Y MEMORANDOS CIRCULARES.

La estructura es la misma que para los oficios y los oficios circulares con las siguientes variantes; se reemplaza las palabras oficio y oficios circulares por las de memorando y memorandos circulares respectivamente.

Bloque 1. Al margen derecho se escribe la línea del tipo y código de referencia del documento y, debajo, la línea del lugar y fecha.

Código de referencia. La codificación debe ser única para cada unidad administrativa, unidad de gestión u oficina; está formado por las siglas o el acrónimo de la entidad, a continuación las siglas o el acrónimo de la unidad que elabora el documento, el año de gestión y un número secuencial por cada año. La codificación estará separada con guiones.

- a) Deben ir las palabras “Memorando No.:

de cada dirección, unidad u eficacia en letras mayúsculas y separadas por un guion.

- b) Cada unidad administrativa, unidad de gestión u oficina comenzará desde 1, anteponiendo la cantidad de ceros necesarios para cubrir la cantidad de documentos que se espera emitir en el año: por ejemplo 001, que significa que la unidad o la oficina estima emitir entre 1 y 999 documentos; los memorandos y los memorandos circulares compartirán la misma secuencia.
- c) Al final, puede ir un acrónimo del tipo de documento como parte de la codificación: por ejemplo, “M”, para memorandos; “MC”, para memorandos circulares.

Ejemplos: Memorando No. : IESS-DF-2010-001-M

Memorando Circular No. : IESS-DF-2010-002-MC

Lugar y fecha. El nombre de la ciudad de origen y la fecha de envío, se escriben debajo del código de referencia y en forma completa, en el siguiente orden:

- a) **Lugar.** La letra del inicio en mayúsculas y el resto del nombre en letras minúsculas.
- b) **Fecha.** El día, mes y año separados por la palabra “de”.

Ejemplo:

Guayaquil, 09 de enero de 2010

Bloque 2. Se escribe los datos del destinatario y la línea del asunto, al margen izquierdo.

Datos del destinatario. Se escriben a dos o tres interlíneas luego del dato de la fecha, anteponiendo en negrilla la palabra “PARA”; se dirige en

forma personalizada indicando el tratamiento o título académico, los nombres y apellidos, y en la siguiente línea, el cargo del funcionario. En el caso de que sean varios destinatarios se los listará uno debajo del otro.

1) Modos de escritura de los datos del destinatario.

- ✓ Tratamiento o título académico. Se escribe de modo abreviado, con mayúscula la primera letra y el resto minúsculas. Se puede combinar dos o más tratamientos,

Ejemplos:

Señor Sr,

Señora Sra,

Doctor Dr.

Doctora Dra.

Licenciado Lic.

Ingeniero Ing.

Economista Eco.

Señor Economista Sr. Eco.

Señora Licenciada Sra. Lic.

Ejemplo:

PARA: Ing. Cesar Mosquera

- ✓ Los nombres de cargos demasiado extensos, pueden repartirse en dos líneas para guardar armonía con los datos restantes.

Ejemplo:

PARA: Ing. César Mosquera

SERVIDOR PÚBLICO 2
JEFE DE INFORMÁTICA

b) A dos interlíneas de los datos del destinatario, en negrilla, se ubica el vocablo “ASUNTO”, en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:). Al frente se anota la síntesis del documento, expresada como máximo, en dos líneas; se puede suprimir artículos, conjunciones y preposiciones sin afectar el sentido.

Ejemplo:

ASUNTO: Informe comisión servicios

Bloque 3. El saludo de cortesía es opcional.

- ✓ **El texto.**- se inicia a dos interlíneas del saludo en caso de existir y se escribe a una interlínea entre renglones y a dos interlíneas entre párrafos y se tiene en cuenta lo siguiente:
 - a. El texto se redacta en forma clara, breve y directa; de preferencia se expresa en primera persona.
 - b. En lo posible se trata un solo tema por cada documento.
 - c. Se utiliza tratamiento de usted.
 - d. No debe presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.
 - e. La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.
- ✓ **Despedida.** Expresión de cortesía que se escribe a dos interlíneas después del texto, siendo una despedida breve, seguida de coma (,):

Ejemplos:

Atentamente,
Cordialmente,

Bloque 4. Los datos del firmante, la firma y las líneas

Datos del firmante. Se sitúa de tres a seis interlíneas de la despedida; se escribe al comienzo la abreviatura del título seguida de nombres y apellidos con la primera letra de cada nombre en mayúscula y el resto en letras minúsculas. El cargo se anota en la línea siguiente, con mayúsculas sostenidas.

- d) El funcionario responsable firma y rúbrica encima de los nombres y apellidos.

Ejemplos:

Ing. Jean Arciniegas T.

DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

- e) En el caso de dos o más firmantes, sus datos se distribuyen uno bajo el otro al margen izquierdo.

Nota.- En el caso de firmar electrónicamente el documento, no se requiere añadir la imagen escaneada de la firma y la rúbrica. La firma electrónica está legalizada mediante la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos

Excepción. Al detallar la o las copias, se listan el o los destinatarios, con los siguientes datos: abreviación del tratamiento o título académico, seguido del nombre y el cargo.

Ejemplo (en línea separada):

Copia: Sr. José Pérez Almeida.

GERENTE GENERAL

Ing. Mauricio Haro

GERENTE DE PROYECTOS ORANGE SYSTEMS.

Ejemplo (en una sola línea):

Copia: Sr. Francisco Dávalos, DIRECTOR DEL ÁREA TÉCNICA DE
NORMALIZACIÓN.

Ing. Mauricio Haro, GERENTE DE PROYECTOS - ORANGE
SYSTEMS.

Aspectos generales:

- ✓ Todas las páginas de los memorandos y memorando circular deben tener el membrete o logotipo de la institución.
- ✓ Todo oficio y oficio circular debe ser elaborado en papel tamaño A4.
- ✓ Si el documento contiene más de una página, el primer párrafo del texto, a partir de la segunda página inicia a dos o tres interlíneas.
- ✓ En el texto de los memorandos y memorando circular se evitará en lo posible el uso de abreviaturas.
- ✓ El tipo y el tamaño de la letra deben facilitar la lectura del texto.

PARTES DE LAS CIRCULARES

La estructura es la misma que para los oficios y oficios circulares memorandos y memorandos circulares, con la siguiente variante; se debe reemplazar las palabras oficio y oficio circular por circular.

Bloque 1. Al margen derecho se escribe la línea del tipo y código de referencia del documento y, debajo, la línea del lugar y fecha.

Código de referencia. La codificación debe ser única para cada unidad administrativa, unidad de gestión u oficina; está formado por las siglas o el acrónimo de la entidad, a continuación las siglas o el acrónimo de la unidad que elabora el documento, el año de gestión y un número secuencial por cada año. La codificación estará separada con guiones.

- a) Deben ir las palabras “Circular No.:
- b) Cada unidad administrativa, unidad de gestión u oficina comenzará desde 1, anteponiendo la cantidad de ceros necesarios para cubrir la cantidad de documentos que se espera emitir en el año: por ejemplo 001, que significa que la unidad o la oficina estima emitir entre 1 y 999 documentos.
- c) Al final, puede ir un acrónimo del tipo de documento como parte de la codificación: por ejemplo, “C”.

Ejemplos:

Circular No. : GADMSPP-DF-2010-001-C

Lugar y fecha. El nombre de la ciudad de origen y la fecha de envío, se escriben debajo del código de referencia y en forma completa, en el siguiente orden:

- a) **Lugar.** La letra del inicio en mayúsculas y el resto del nombre en letras minúsculas.
- b) **Fecha.** El día, mes y año separados por la palabra “de”.

Ejemplo:

Pimampiro, 09 de enero de 2014

Bloque 2. Se escribe los datos del destinatario y la línea del asunto, al margen izquierdo.

Datos del destinatario. Es el nombre del grupo o grupos de personas a los que se dirige la circular.

Ejemplo:

Ejecutivos Comerciales de la Zona 1

Funcionarios de la Dirección Financiera

Socios ahorristas de la Cooperativa 29 de Febrero

Bloque 3. Se describe el lugar y la fecha que el documento llevará

✓ **El texto.**- se inicia a dos interlíneas del saludo en caso de existir y se escribe a una interlínea entre renglones y a dos interlíneas entre párrafos y se tiene en cuenta lo siguiente:

f. El texto se redacta en forma clara, breve y directa; de preferencia se expresa en primera persona.

g. En lo posible se trata un solo tema por cada documento.

h. Se utiliza tratamiento de usted.

i. No debe presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

j. La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

✓ **Despedida.** Expresión de cortesía que se escribe a dos interlíneas después del texto, siendo una despedida breve, seguida de coma (,):

Ejemplos:

Atentamente,
Cordialmente,

Bloque 4. Los datos del firmante, la firma y las líneas

Datos del firmante. Se sitúa de tres a seis interlíneas de la despedida; se escribe al comienzo la abreviatura del título seguida de nombres y apellidos con la primera letra de cada nombre en mayúscula y el resto en letras minúsculas. El cargo se anota en la línea siguiente, con mayúsculas sostenidas.

- 1) El funcionario responsable firma y rúbrica encima de los nombres y apellidos.

a. Ejemplos:

Ing. Jean Arciniegas T.

DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

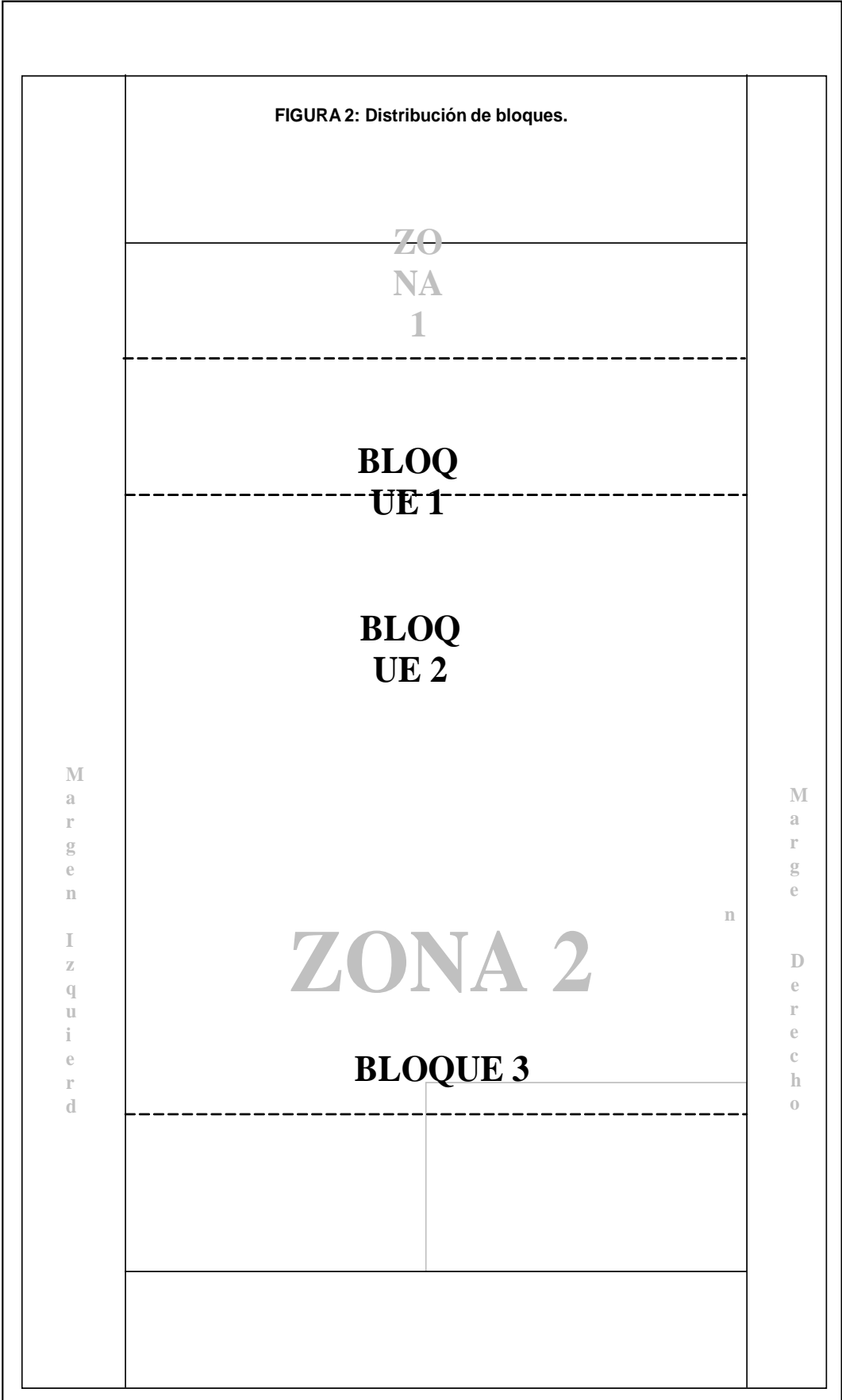
- 2) En el caso de dos o más firmantes, sus datos se distribuyen uno bajo el otro al margen izquierdo.

Nota.- En el caso de firmar electrónicamente el documento, no se requiere añadir la imagen escaneada de la firma y la rúbrica. La firma electrónica está legalizada mediante la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos

Aspectos generales:

- ✓ Todas las páginas de los memorandos y memorando circular deben tener el membrete o logotipo de la institución.

- ✓ Si el documento contiene más de una página, el primer párrafo del texto, a partir de la segunda página inicia a dos o tres interlíneas.
- ✓ En el texto de los memorandos y memorando circular se evitará en lo posible el uso de abreviaturas.
- ✓ El tipo y el tamaño de la letra deben facilitar la lectura del texto.



Ejemplo de Oficio:

Oficio No. UNESCO-DC-2010-01553

Quito D.M., 01 de agosto de 2010

Asunto: Invitación congreso alfabetización

Economista
Gonzalo Alvear C.

**PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CAPACITACIÓN INSTITUTO
ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN - INEN**

Presente.

De mi consideración:

La UNESCO ha organizado el “Congreso Mundial de Alfabetización en las Zonas Rurales”, el mismo que se llevará a efecto del 05 al 12 de septiembre de 2010, en la ciudad de Ginebra – Suiza; en el anexo encontrará información más detallada del evento.

Estaremos muy gustosos de contar con su participación activa o la de un representante de su entidad. Aprovecho la oportunidad para expresar mis respetos.

Atentamente,

Phd. John Smith
REPRESENTANTE DE LA UNESCO EN ECUADOR

Anexo: - Invitación

Copia: Ingeniero

Oscar Vallejo

COORDINADOR DE EVENTOS - UNESCO.

JS/ml

Ejemplo de Oficio Circular:

Oficio Circular No. UNESCO-DC-2010-01553

Quito D.M., 01 de agosto de 2010

Asunto: Invitación congreso

Economista

Gonzalo Alvear C.

**PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CAPACITACIÓN INSTITUTO ECUATORIANO
DE NORMALIZACIÓN - INEN**

Doctor

Fernando Cisneros. VICEMINISTRO DE EDUCACIÓN MINISTERIO DE
EDUCACIÓN Presente.

De mis consideraciones:

La UNESCO ha organizado el “Congreso Mundial de Alfabetización en las Zonas Rurales”, el mismo que se llevará a efecto del 05 al 12 de septiembre de 2010, en la ciudad de Ginebra – Suiza; en el anexo encontrarán información más detallada del evento.

Estaremos muy gustosos de contar con su participación activa o la de un representante de sus respectivas entidades.

Aprovecho la oportunidad para expresarles mi consideración.

Atentamente,

Msc. John Smith
REPRESENTANTE DE LA UNESCO EN ECUADOR

Anexo: - Invitación
Copia: Ingeniero

Oscar Vallejo

COORDINADOR DE EVENTOS - UNESCO.

JS/ml

Ejemplo de Memorando:

Memorando No. INEN-DT-2010-086

Quito D.M., 17 de agosto de 2010

PARA: Ing. Juan Jaramillo
DIRECTOR FINANCIERO

ASUNTO: Trámite viáticos exterior.

Se ha recibido la invitación de la UNESCO para que la institución delegue a un funcionario para que asista al congreso mundial de alfabetización en las zonas rurales, el mismo que se llevará a efecto del 05 al 12 de septiembre de 2010. El comité de capacitación ha delegado al Sociólogo Francisco Dávalos para que asista al evento. Por lo expuesto mucho agradeceré disponer el trámite de pago de viáticos al exterior a favor del mencionado funcionario.

Econ. Gonzalo Alvear C.
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CAPACITACIÓN

Anexo: - Invitación
Copia: Arq. Oscar Vallejo, DIRECTOR DE ZONAS RURALES.

GA/mc

Ejemplo de Memorando Circular:

Memorando Circular No. INEN-DT-2010-086

Quito D.M., 17 de agosto de 2014

PARA: Dra. María López Z.
SECRETARIA GENERAL
Ing. Carlos Fierro
DIRECTOR DE RRHH
Ing. Juan Jaramillo
DIRECTOR FINANCIERO

ASUNTO: Trámite viáticos exterior.

Se ha recibido la invitación de la UNESCO para que la institución delegue a un funcionario para que asista al congreso mundial de alfabetización en las zonas rurales, el mismo que se llevará a efecto del 05 al 12 de septiembre de 2010. El comité de capacitación ha delegado al Sociólogo Francisco Dávalos para que asista al evento. Por lo expuesto mucho agradeceré realizar el trámite que corresponde a sus funciones.

Econ. Gonzalo Alvear C.
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CAPACITACIÓN

Anexo: - Invitación

Copia: Arq. Oscar Vallejo

DIRECTOR DE ZONAS RURALES

GA/mc

TEMA: LA ORTOGRAFÍA

Enseña a escribir las palabras, y quién la domina atrae enormemente la atención de los demás, es muy bien escuchado y por ende lleva la seguridad del éxito en su expresión oral o escrita.

OBJETIVO: Capacitar a la secretaria en ortografía para que los documentos que envíe no tengan nada que decir.

ESTRATEGIAS:

1. Ayudar a las secretarias a escribir las palabras de acuerdo con las normas establecidas.
2. Proporcionarles métodos y técnicas para incorporarlas palabras nuevas que van surgiendo.
3. Desarrollar en ellas una conciencia ortográfica y un auto exigencia en sus escritos.

DESARROLLO:

Empleo de la letra **“B”**

1. Se escribe con **b** después de **m** ejemplo: combate, campo, siembra
2. Se escribe con **b** al término de una sílaba ejemplo: objeto, club, subrayar.
3. Se escribe con **b** todas las inflexiones y vocales finales de los verbos terminados en **aber, eber, bir** ejemplos: saber, haber, sucumbir, recibir, beber, deber, menos el verbo **precaver**
4. Se escribe con **b** el pretérito imperfecto del verbo **ir** y de todos los verbos terminados en **ar** ejemplo: iba, ibais, rezaban
5. Se escribe con **b** antes de cualquier consonante ejemplo: abrir, brazo, hablar

6. Se escribe con **b** al fin de la palabra ejemplo: Jacob, baobab
7. Se escribe con **b** los compuestos y derivados de voces que llevan esta misma letra ejemplo: embotellamiento de (botella) caballería (de caballo)..
8. Se escribe con **b** las palabras que principian con los sonidos **bil** con las sílabas, **bu, bur, y bus** ejemplo: biblioteca, buque, burla, buscar
9. Se escribe con **b** después de las sílabas **al, ar, ur,** cuando inician palabras ejemplo: alborada, árbol **menos** arveja, álveo, alvino, alvéolo alveario y los apellidos Álvarez, Alvarado y sus respectivos derivados.
10. Se escribe con **b** después de las sílabas **ca, ce, co, cu** ejemplo: caballero, cebolla, cobalto, cubierto **menos caverna, caviar** y los verbos cavar, cavilar, y sus respectivos derivados
11. Se escribe con **b** después de las sílabas **sa, su, so, su** ejemplo: sábado, soberano, subida **menos** savia, soviet
12. Se escribe con **b** el sonido **abo** ejemplo: abogado, abolir, abollar
13. Se escribe con **b** el sonido **bo** cuando inician palabras y seguido de las siguientes consonantes: **d, ch, f, n, r,t,** ejemplo: bodega, bofetada, borda **menos** voraz , vorágine, voto
14. Se escribe con **b** los sonidos **bi, bis, biz** cuando significan dos o doble ejemplo: bicorne, bisílabo, biznieta
15. Se escribe con **b** los sonidos **ab, ob, y sub,** ejemplo: absuelto, observación, subrayar
16. Se escribe con **b** las terminaciones **bundo, bunda, y bilidad** ejemplo: nauseabundo, abunda, amabilidad
17. Fuera de las reglas anteriores el uso de la **b** depende de cómo se escribía en latín cada palabra o de la tradición escrita de nuestro idioma

Empleo de la letra **“C”** .

1. Se escribe con **c** las terminaciones diminutivas **cito-a, cillo-a, cecillo-a** ejemplo: pastorcito, lucecita, pececillo

2. Se escribe con **c** al agregar **es** al singular que termina en **z** ejemplo: luces de luz, deslices de desliz, perdices de perdiz
3. Se escribe con **c** la terminación **cion** de todas las palabras cuyo activo termina en **tor** o **dor** y no en **sor** ejemplo: audición de auditor, invención de inventor. En cambio propulsión del propulsor.
4. Se escribe con **c** los verbos cuyo infinitivo termina en alguna de las voces

Cer: nacer, cocer, crecer,

Ceder: proceder, conocer

Cir: zurcir, decir, lucir

Cender: encender, ascender

Cibir: recibir, percibir

Cidir: coincidir, decidir

5. Se escribe con **c** los compuestos y derivados de las voces que llevan **c** ejemplo: viciosa de vicio, graciosa de gracia
6. Se escribe con **c** los sonidos cuyas sílabas finales o internacionales son **cia**, **cio**, **cie** y corresponden a verbos que terminan en la voz **ciar** ejemplo: pronunciamos de pronunciar, apreciable de apreciar

Ejemplo de la doble **“C”**

Esta letra se utiliza doblemente en las siguientes tres palabras: Acceder, accesorio, accidente, aflicción, cocción, colección, protección, restricción, etc.

Empleo de la letra **“G”**

1. Se escribe con **g** el sonido **geo** inicial ejemplo: geografía, geometría, geodesia

2. Se escribe con **g** el sonido **gia** (acentuado) que sea terminal
ejemplo: geología, pedagogía
3. Se escribe con **g** los sonidos **gia, gio, gión** ejemplo: logia, magia, regio, religión
4. Se escribe con **g** los sonidos **gésimo** terminal ejemplo: trigésimo
5. Se escribe con **g** el sonido **gen** ya sea inicial, intermedio o final
ejemplo: generoso, margen, oxígeno
6. Se escribe con **g** los sonidos **ge, gi** de los verbos cuyo infinitivo termina en **ger o gir** ejemplo: cogemos, coger, elegimos
7. Se escribe con **g** los compuestos o derivados de las voces que llevan esta letra ejemplo: mágico de magia, privilegiado de privilegio
8. Se escribe con **g** las palabras que tienen las siguientes terminaciones: **géllico, genario, géneo, génico, genio, génito, gesimal, gético, giénico, gimal, gineo, ginoso, gismo, gio, gión, gionario, gioso, gírlico, ógica, ígero**

Empleo de la letra **“H”**

1. Se escribe con **h** inicial de las palabras que empiezan con diptongo y cuya primera vocal es **i** o **u** ejemplo: hielo, hiato, huidizo, hueso
2. Se escribe con **h** inicial las palabras que empiezan con los sonidos **idr, iper, ipo** ejemplo: hidráulica, hidrógeno, hipo
3. Se escribe con **h** entre dos sílabas de una palabra, cuando la primera termina en consonante y la segunda empieza en vocal ejemplo: anhelar, inherente
4. Se escribe con **h** entre dos sílabas de una palabra, de las cuales la primera termina en vocal y la segunda empieza en diptongo (con u inicial) ejemplo: rehuida
5. Se escribe con **h** las palabras que antes tuvieron **f** o aquellas que son afines de otras que hoy llevan esta letra. Ejemplo: hijo de fijo, hierro de fierro

6. Se escribe con **h** los derivados y compuestos de voces con **h** ejemplo: hablador, hacer
7. Se escribe con **h** los prefijos griegos siguientes: **hecto**, **hemi**, **hepta**, **hetero**, **hexa**, **higro**

Empleo de la letra “J”

1. Se escribe con **j** las combinaciones **aje**, **eje**, **ije**, **oje**, **uje**, al comienzo medio o fin de palabra ejemplo: ajedrez, hojear sujeto **menos** estratagema, exagerar, tragedia, vegetar, digerir, sugerir, cónyuge **tampoco** cuando a dichas combinaciones sigue **l**, **n** o **s**, tales como flagelar, agencia, digestión.
2. Se escribe con **j** los verbos cuyos infinitivos terminan en **ger** o **gir** al cambiar la **g** en **j** para conservar su sonido delante de las vocales **a** o **u** ejemplo: protejo, proteja de proteger
3. Se escribe con **j** las voces afines de otras que llevan esta letra ejemplo: relojero, de reloj

Empleo de la letra “K”

1. Se escribe con **k** el prefijo **kilo** y sus compuestos ejemplo: kilogramo, kilovatio, kilómetro
2. Se escribe con **k** los siguientes nombres propios: **kan** (jefe entre los tártaros) **kant** (filósofo alemán) **poker** (un juego de cartas)

Empleo de la letra “Ll”

1. Se escribe con **ll** las palabras que terminan en voces **illo**, **illa** ejemplo: cepillo, cuchillo

Empleo de la letra **“M”**

1. Se escribe con **m** antes de **p** y **b** ejemplo: campo, comprobar, romper
2. Se escribe con **m** antes de **n** ejemplo: solemne, omnibus, gimnasia, calumnia **menos** perenne tampoco los prefijos **con, en, in,** antes de **n** ejemplo: connovicio, ennegrecido, innato

Empleo de la letra **“N”**

1. Se escribe con **n** los siguientes principios de palabras: **trans, cons, circuns, circun, ins,** ejemplo: transporte, transferencia, instante circunda
2. Se escribe con **n** los prefijos **an, en ,in** (antes de **f**) ejemplo: anfibio, infestar, anfibio
3. Se escribe con **n** cualquier sonido antes de **v** ejemplo: invento, inversión, envidia, invasión

Empleo de la letra **“Q”**

1. Se escribe con **q** los modos subjuntivos presentes de los verbos que terminan en **car** ejemplo: choquen de chocar, toquen de tocar
2. Se escribe con **q** el sonido **cu** cuando pertenece a palabra latina ejemplo: quorum, quantum
3. Se escribe con **q** antes de la letra **u** muda seguidas de las vocales **e** o **i** ejemplo querer, quebranto, quiebra

Empleo de la letra “R”

1. Se escribe con **r** después de consonante y antes de vocal (su sonido es fuerte como **rr**) ejemplo: alrededor, honrado, Israel
2. Se escribe con **r** al comienzo de palabra (su sonido es fuerte como **rr**) ejemplo: Raúl, rapidez, ronda
3. Se escribe con **r** al final de los infinitivos de todos los verbos (su sonido es suave con **r**) ejemplo: tomar, encender
4. Se escribe con **r** en medio de palabras y entre vocales (su sonido es suave como **r**) ejemplo: aroma, americano
5. Se escribe con **r** al término de una sílaba (su sonido es suave como **r**) ejemplo: mujer, Carlos, importe

Empleo de la doble “R”

1. Se escribe con **rr** en medio de palabras y después de vocales (su sonido es fuerte como **rr**) ejemplo: irregular, horrible, terremoto

Empleo de la letra “S”

1. Se escribe con **s** al final de toda palabra llana o esdrújula ejemplo: letras, Mercedes, cantamos **menos** los nombres propios Gómez, Gutiérrez, Túnez, Cádiz **ni los sustantivos** alférez, cáliz, lápiz
2. Se escribe con **s** las palabras derivadas de aquellas que llevan dicha letra ejemplo: pasaje, pasillo, pasar, paseo (de la palabra primitiva paso)

3. Se escribe con **s** las terminaciones **esa** e **isa** que significan dignidades u oficios de mujeres ejemplo: poetisa, condesa profetisa
4. Se escribe con **s** los adjetivos que terminan en las voces siguientes: **aso, eso, oso, uso** ejemplo: escaso, espeso, lechoso, confuso
5. Se escribe con **s** las terminaciones **ísimo** o **ísima** ejemplo: finísimo
6. Se escribe con **s** la terminal **sión** cuando corresponde a una palabra que lleva esta letra ejemplo: confesión de confesar, o cuando otra palabra deriva lleva **sor, sivo, sible, eso,** ejemplo: represor, represible
7. Se escribe con **s** la terminación **ésimo** de la numeración ordinal a partir de vigésimo , trigésimo
8. Se escribe con **s** las terminaciones que se añaden a los radicales de los verbos para obtener todas sus formas ejemplo: cantamos, cantase
9. Se escribe con **s** la terminación de algunos adjetivos gentilicios ejemplo: francés, portugués inglés
10. Se escribe con **s** las voces iniciales **des** y **dis** ejemplo: desgracia, distancia
11. Se escribe con **s** las terminaciones **esto** y **esta** ejemplo: apuesto, resto



Empleo de la letra

1. Se escribe con **v** los adjetivos terminados en las siguientes voces: **ava, ave, avo, eva, eve, evo, eva, ivo** ejemplo: ejemplo: cóncava suave **menos** monosílabo, disílabo, árave
2. Se escribe con **v** los pretéritos y derivados de los siguientes verbos: **andar;** ejemplo anduve, anduviese, anduviere **tener;** tuvo, tuviste, tuviere; **estar** ; estuve, estuviésemos, estuviere, **además** sus compuestos tales como: desandar, mantener, conectar
3. Se escribe con **v** las siguientes formas del verbo **ir** **Presente indicativo** voy, vas, vamos; Presente de subjuntivo : vaya vayas, vayamos; **Imperativo** ve tú, vayamos nosotros

4. Se escribe con **v** generalmente el sonido **vi** seguido de vocal al iniciar una palabra ejemplo viejo, violín, viuda, **menos bien** y sus compuestos y derivados **bi** (que significa doble) y sus compuestos; **c) bio**(que significa vida) y sus compuestos ejemplo: bienestar, bienhechor, bienal, biología
5. Se escribe con **v** las palabras que empiezan con las consonantes **n**, **ll** ejemplo: nivel, nieve, lluvia, llevar **menos** nube, nebuloso, nabo.
6. Se escribe con **v** las palabras que empiezan con las voces **villa**, **vice**, ejemplo: Villavicencio , Villacorta, vicepresidente
7. Se escribe con **v** después de las consonantes **b,d,n**, ejemplo: subversión, advertencia
8. Fuera de las reglas anteriores el uso de la **v** depende de cómo se escribía en el latín cada palabra o de la tradición escrita de nuestro idioma

”X”

Empleo de la letra

1. Se escribe con **x** las palabras que tengan la voz **hexa** ejemplo: hexagonal, hexaédrico
2. Se escribe con **x** la voz **extra** ejemplo: extraordinario, extraoficial
3. Se escribe con **x** la partícula **ex** cuando se antepone a nombres de dignidades o cargos, para denotar que los obtuvo y ya no los tiene la persona de quien se hable, y también cuando va delante de otros nombres o adjetivos de personas para indicar que ésta dejando de ser lo que aquéllos significan ejemplo: ex presidente, ex vegetariano

“Y”

Empleo de la letra

1. Se escribe con **y** muchas formas de verbos cuyo infinitivo termina en **uir** ejemplo: huyamos de huir, influyeron de influir
2. Se escribe con **y** algunas formas del verbo **haber** ejemplo: haya, hayas, hayan

3. Se escribe con **y** algunas formas de los verbos **caer y oír** ejemplo: cayó, cayeron, cáyase del verbo caer
4. Se escribe con **y** algunas formas de los verbos **leer y creen** ejemplo leyó, leyerais del verbo leer
5. Se escribe con **y** al agregarse una palabra más pero que empiece con la voz **hie** ejemplo: lobos, tigres **y** hienas
6. En algunas regiones de España y en ciertos países de América es frecuente confundir el sonio de **y** con el de **ll** y viceversa. Conviene habituarse a distinguir un sonio de otro.

Empleo de la letra **“Z”**

1. Se escribe con **z** la terminación aumentativa **azo, aza**, ejemplo: perrazo, gatazo
2. Se escribe con **z** las terminaciones **izo, iza** ejemplo: antojadizo, mestizo
3. Se escribe con **z** los sustantivos derivados que terminan en la voces: **anza, eza, ez** ejemplo: adivinanza, rudeza y esbeltez
4. Se escribe con **z** la terminación **izar** de verbos derivados de palabras que no llevan dicho sonido ejemplo: fiscalizar de fiscal, economizar de economía

MAYÚSCULAS

1. Se escriben con **mayúsculas** todos los nombres propios de personas, animales o cosas ejemplo: Lima, Adán
2. Se escriben con **mayúsculas** los nombres comunes usados como propios ejemplo Virgen María Purísima
3. Se escriben con **mayúsculas** los tratamientos cuando van abreviados ejemplo: Sr. De señor, Dr. De doctor
4. Se escribe con **mayúscula** el artículo que inicia un nombre propio, si forma parte de él ejemplo; El mundo es Ancho y Ajeno

5. Se escribe con **mayúsculas** los adjetivos que se utilizan como nombres propios ejemplo la Inmaculada (Virgen Purísima)
6. Se escriben con **mayúsculas** la primera palabra de todo escrito o la que esta después de un punto
7. Se escribe con **mayúscula** los adjetivos que forman parte de nombres propios ejemplo: Junta Universitaria
8. Se escribe con **mayúscula** la primera palabra de una cita que se ha hecho referencia ejemplo Cervantes dijo:
9. Se escribe con **mayúscula** la primera palabra de una exposición después de algunos tratamientos ejemplo: Muy señor mío
10. Se escribe con **mayúscula** la primera palabra de cada párrafo, aunque le antecedan solamente dos puntos o punto y coma ejemplo:con todo respeto me presento y expongo que: Habiendo terminado mis estudios.

PUNTUACIÓN

Empleo de la coma:

1. En lugar de un verbo suprimido ejemplo: Juan estudia Astronomía; Pedro, Geología (la coma reemplaza al verbo estudiar)
2. Encerrando a una expresión innecesaria que puede suprimirse sin que altere en algo el sentido de lo escrito ejemplo: Lima, ciudad que tiene humedad relativamente alta, es la capital de Perú
3. Encerrando a una expresión explicativa que lleve adjetivos participativos o gerundios; pero que pueda suprimirse sin alterar el sentido ejemplo: Un pobre hombre, que jamás ha hecho obra alguna de importancia, pasa inadvertido
4. Al invertir el orden regular de las oraciones se utiliza la coma al final de la parte anticipada ejemplo: Al verse frente a la horripilante bestia quedó mudo de terror
5. Para separar términos de la oración análogos y además consecutivos ejemplo: Un desengaño, un susto, pueden llevarte a la tumba

6. Para separar varias oraciones de un mismo tema, sin son cortas y no están unidas por preposiciones o conjunciones, ejemplo: Los Libros encierran la verdad, los maestro la divulgan, los alumno a la aprenden, etc.
7. Para separar oraciones coordinadas, aunque la segunda esté precedida de conjunción, siempre que ambos sujetos sean distintos ejemplo: El libro es caro, y yo no dispongo de dinero.

Empleo de punto y coma:

1. Antes de las siguientes conjunciones: **más, pero, luego** y algunas otras, cuando la frase que las antecede no es muy corta (en caso contrario sólo se emplea la coma) ejemplo: El hogar de Ernesto podrá ser cuan pobre que quieras; pero siempre se distinguirá por su orden y el aseo; etc.
2. Para separar oraciones coordinadas si son extensas o llevan ya alguna coma. ejemplo Respecto a Ulises, estoy seguro de lo que referiste; éste es un hombre vil.....

Empleo del punto

1. Se emplea el punto final para determinar que el pensamiento que le antecede ha sido expresado totalmente y pude pasarse a la exposición de otros ejemplos: La verdad lleva en sí justicia.

Empleo de los dos puntos

1. Entre dos oraciones, cuando la segunda es explicación, consecuencia o resumen de la primera ejemplo: Se le extravió la factura: no pudo comprobar la compra
2. Después de los tratamientos o vocativos que se utilizan en cartas, discursos ejemplo:

De mi consideración

Empleo de las comillas

1. Cuando se toman las palabras textuales de otro autor ejemplo: Palabras de Virgilio (Eneida, VI, 129,130): “Los pocos hombres a quienes amó el justo Júpiter” (si la cita es extensa puede ponerse comillas al principio de cada uno de los renglones).

Empleo del paréntesis

1. Para encerrar palabras, frases u oraciones aclarativas o que guarden alguna relación con el resto ejemplo: Todos iban tras él y lo sorprendieron (al criminal) en aquel cuarto retirado..; etc.

Empleo de los dos puntos suspensivos

1. Para indicar que no se completa el pensamiento porque se sobrentiende lo que se calla ejemplo: Te dije que no lo hicieras; pues quien mucho abarca.....
2. Para llamar la atención con una suspensión momentánea (digamos en un discurso) a fin de sorprender con otra expresión ejemplo: Obedécele si no quieres.....Ya verás

ORTOLOGÍA

Vocales fuertes: a, e, o

Vocales débiles: i, u

Diptongo.- Es la reunión de dos vocales emitidas en una sola voz. Se forma de dos maneras:

- a. Una vocal fuerte y otra débil , o viceversa ejemplo: **au** aplaudió, **au** averiguaría,
- b. Dos vocales débiles distintas ejemplo: **iu** ciudad, **ui** cuidado

Triptongo.- Es la reunión de tres vocales emitidas en una sola voz. La vocal fuerte siempre va entre dos vocales débiles ejemplo: **uai** averiguáis, **ioi** hioides

Falsos diptongos

1. Pronunciar dos vocales fuertes en una sola voz o sílaba ejemplo: **poeta** en vez de po-e-ta
2. Pronunciar en una sola sílaba una vocal fuerte y otra débil o dos débiles a la vez (cuando no forman diptongo) ejemplo: **criar** en vez de cri-ar (porque crí-a)
3. Pronunciar en una sola sílaba dos vocales a la vez que se cambia una fuerte por una débil ejemplo: gol-piar en vez de gol-pe-ar

ACENTUACIÓN

1. Las vocales no deben ir acentuadas ortográficamente ejemplo: “Voy a Lima” ; pero sí la **o** cuando puede confundirse ejemplo: 3 **ó** 4 niños
2. De dos vocales que no forman diptongo debe acentuarse la vocal que se pronuncia con más fuerza ejemplo: día, baúl, heroína. Cuando la **h** muda está colocada entre dos vocales y alguna de ellas haya de ir acentuada, se pondrá el acento ortográfico como si no existiera la **h** ejemplo: vahído, búho. Rehúso. La combinación de **ui** se considera, para la práctica de la escritura, como diptongo en todos los casos. El acento, cuando sea necesario, se marcará sobre la **i** ejemplo: casuístico, lingüística, etc., **pero** casuista, jesuita (voces llanas).
3. De tres vocales que formen triptongo debe acentuarse la vocal que se pronuncia con mayor fuerza ejemplo: teníais, pedíais

4. Deben ir acentuadas las voces **graves** o **llanas** terminadas en consonante ejemplo: árbol, nácar, lápiz, etc., **menos** aquellos que terminan en **n** o **s** ejemplo: voces, cantos
5. Deben ir acentuadas las voces **agudas** terminadas en vocal u en **n** o **s** ejemplo: café, alelí
6. Deben ir acentuadas las voces **esdrújulas** y las **sobresdrújula**, siempre ejemplo: lámpara, apúrenlos
7. En las voces **compuestas** cada elemento conserva el acento ortográfico que tenga separadamente ejemplo: cortésmente, invítele; si cada elemento no es acentuado o ha sufrido alguna modificación, la voz compuesta correspondiente se atildará bajo las reglas generales de acentuación .ejemplo: vaivén, puntapié. Cuando un vocablo simple entre a formar parte de un compuesto (que no sea adverbio en **mente**) como primer elemento del mismo, se escribirá sin el acento ortográfico que como simple le habría correspondido ejemplo: decimoséptimo, asimismo. Los compuestos del verbo con enclítico mas complemento (tipo **sabelotodo**) se escribirá sin el acento que solía ponerse en el verbo ejemplo: curalotodo, metomentodo
8. Hay varios pronombres personales que se acentúan para diferenciarlos de otras voces que desempeñan diversas funciones y se pronuncian con menos fuerza, ejemplo: Vino hacia **mí**; conté con **él**, porque no se confunde con ninguna otra voz ejemplo: después de **ti** estoy yo. Los pronombres demostrativos **éste**, **ése**, **aquél**, con sus femeninos y plurales, llevarán normalmente acento gráfico, pero será lícito prescindir de él cuando no exista riesgo de anfibología (doble sentido).
9. Llevan acento ortográfico las siguientes palabras: **qué** , **quién**, **cuál** , **cuánto**, **cuán**, **cómo**, **cuándo**, **dónde**, **por qué**, siempre que se pronuncien interrogativamente o admirativamente
10. Deben ir acentuadas los siguientes monosílabos: **dé**, **té**, **y sé**, para distinguirlos de otras voces de acentuación más débil ejemplo: Que te lo **dé**; **menos** cuchara de madera. Sirven tazas de **té**; **menos** te conviene leer

11. Se acentúan los adverbios **más, sí** ejemplo: No insisto más; la palabra **solo**, en función adverbial, podrá llevar acento ortográfico si con ello se deja de evitar una anfibología ejemplo: Le encontrarás solo en casas (en soledad, sin compañía) ; le encontrarás solo en casa (solamente, únicamente)
12. Se acentúa el adverbio **aún** cuando significa “todavía” ejemplo: ¿No ha venido aún?... Aún no le he dicho

Las letras mayúsculas también deben llevar la tilde ejemplo: Álvarez, África, etc.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

La presente evaluación es para poder conocer el nivel de conocimiento adquirido durante la capacitación, información que nos permitirá sugerirle el o los temas en los cuales de reforzar.

- 1) ¿Desacuerdo al conocimiento adquirido indique en qué casos se utiliza la mayúscula?

.....
.....
.....
.....

- 2) ¿Explique en qué circunstancias se utiliza la coma, punto y coma, punto y dos puntos?

.....
.....
.....
.....
.....

- 3) ¿Indique cuáles son las vocales fuertes y las débiles?

.....
.....
.....

- 4) ¿Describa cuatro casos sobre la acentuación?

.....
.....

5) ¿Según su criterio dentro de la temática de escritura correcta, cuál de las reglas aplicadas a las diferentes letras le llamo la atención y porque?

.....
.....

6) ¿Explique cuáles son las dos formas que se forma un diptongo?

.....
.....

7) ¿Cómo se identifica a los triptongos?

.....
.....

8) ¿Cuáles son los falsos diptongos?

.....
.....

9) ¿Realice un oficio tema libre?

.....
.....

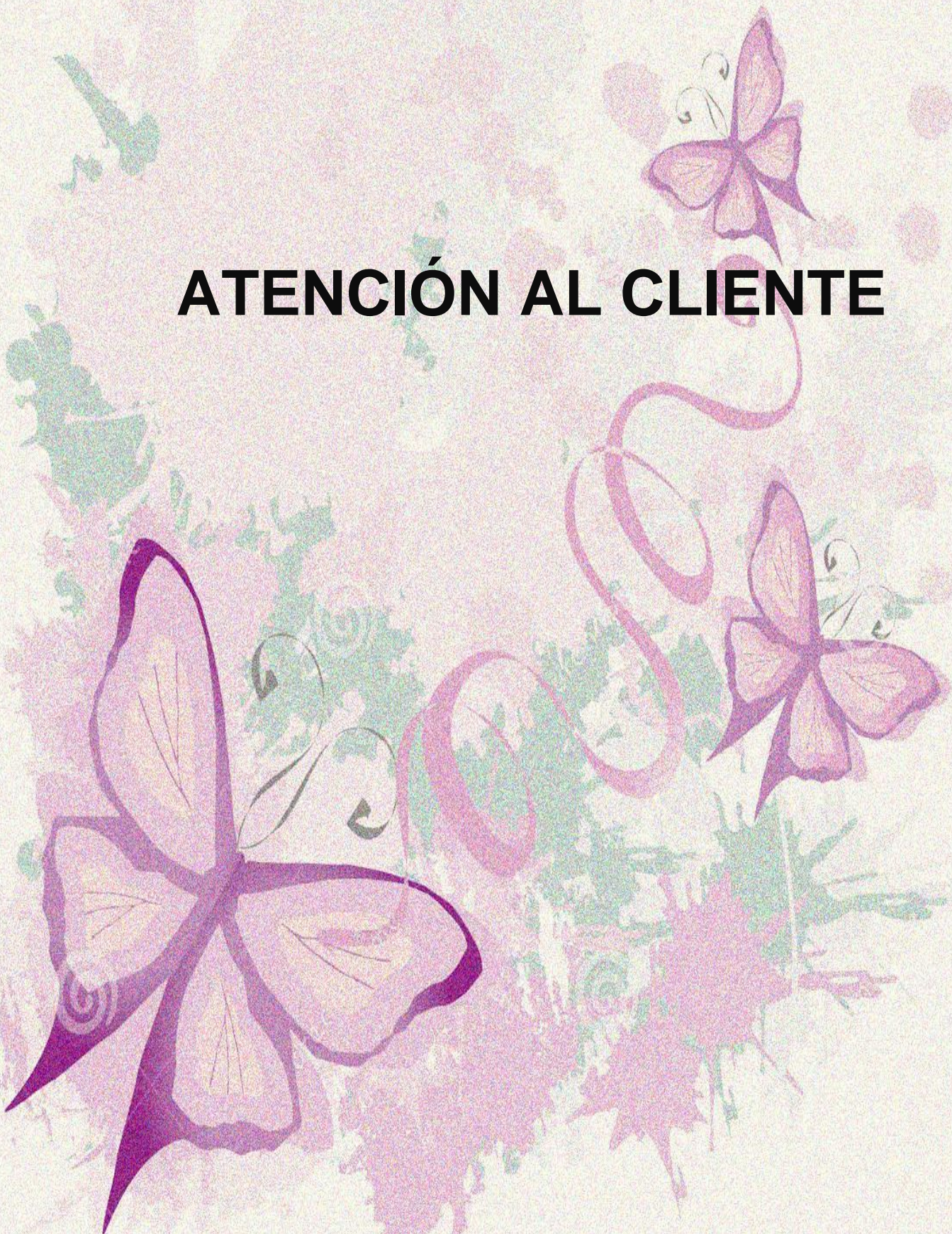
10) ¿Elabore un memorando tema libre?

.....
.....

11) ¿Realice una circulara tema libre?

.....
.....

ATENCIÓN AL CLIENTE



FRASES DE MOTIVACIÓN

"La mejor publicidad es la que hacen los clientes satisfechos"

"Piensa en ti como un recurso adicional para tus clientes: un consultor, un consejero, un mentor y un amigo y no sólo como un simple vendedor"

DINÁMICA "EL BUM"

Objetivo: Animación, Concentración.

Desarrollo: Todos los participantes se sientan en círculo, se dice que vamos a enumerarse en voz alta y que todos a los que les toque un múltiplo de tres (3- 6- 9- 12, etc.) o un número que termina en tres (13- 23- 33, etc.) debe decir ¡BUM! en lugar del número el que sigue debe continuar la numeración. Ejemplo: se empieza, UNO, el siguiente DOS, al que le corresponde decir TRES dice BUM, el siguiente dice CUATRO, etc.

Pierde el que no dice BUM o el que se equivoca con el número siguiente. Los que pierden van saliendo del juego y se vuelve a iniciar la numeración por el número UNO.

La numeración debe irse diciendo rápidamente si un compañero se tarda mucho también queda descalificado. (5 segundos máximos).

Los dos últimos jugadores son los que ganan.

El juego puede hacerse más complejo utilizando múltiplos de números mayores, o combinando múltiplos de tres con múltiplos de cinco por ejemplo.

TEMA: ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO: Enseñar a la secretaria la forma del trato al cliente interno y externo

Según el autor MOROCHO MAURO, la página web: <http://www.slideshare.net/Mauritolaculebrita/estrategia-de-servicio-al-cliente> (2012) en su obra:

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE

Lo más importante en una empresa son sus clientes y su equipo de trabajo, y solo aquellas que tengan personal competitivo, productos o servicios de calidad y un excelente servicio podrán garantizar un posicionamiento efectivo en el mercado. Para que el servicio sea



excelente se requiere delegar adecuadamente, entrenar intensamente al empleado que tiene contacto directo con el cliente, darle toda la información que deba manejar en su cargo y proporcionarle estrategias de servicio que garanticen la fidelidad de la persona que llega a la empresa. Una forma eficaz de posicionarse en la mente de sus prospectos es utilizar el servicio de atención al cliente como elemento diferenciador, actualmente es éste uno de los puntos más vulnerables de su competencia.

A continuación detallaré las siguientes estrategias para mejorar sustancialmente su servicio de atención al cliente.



1.- El cliente por encima de todo: Es la razón de ser de nuestro servicio.

2.- No hay nada imposible cuando se quiere: A pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo, inteligencia y deseos de atenderlo adecuadamente, se puede lograr lo que él desea.



3.- Cumplir todo lo que prometas: Son muchas las empresas que tratan, en base de engaños, de efectuar ventas o retener clientes. Pero, ¿Qué pasa cuando el cliente se da cuenta? Son las ventas de un día y con ello el cliente de un día que por otra parte difundirá una mala imagen de la misma.



4.- Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle lo que espera: El cliente se siente satisfecho cuando recibe lo que espera, y esto se logra conociéndolo bien y enfocándonos en sus necesidades y expectativas.



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 funcione a las mil maravillas, pero si la persona que está frente al cliente falla, probablemente la imagen que el cliente se lleve de todo el negocio será deficiente.



6.- Fallar en un punto significa fallar en todo: Como se expresa en el punto anterior, puede que todo funcione a la perfección, que tengamos todo controlado, pero qué pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la



mercancía llega averiada o si en el momento de empacar los zapatos nos equivocamos y le damos un número equivocado. Sencillamente todo el esfuerzo se va al piso y el resultado es fatal.

7.- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos: Los empleados propios son el primer cliente de una empresa (clientes internos). Si no se les satisface a ellos, como pretender satisfacer a los clientes externos. Las políticas de recursos humanos deben ir a la par de las estrategias de marketing.



8.- El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el cliente: Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de la empresa para medir la calidad del servicio, la realidad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir, hacen su valoración. Si la calidad les satisface regresan y no regresan si no lo es.



9.- Por muy bueno que sea el servicio, siempre se puede mejorar: Aunque se hayan alcanzado las metas propuestas en el servicio y satisfacción del cliente, es necesario plantearse nuevos objetivos, “la competencia no da tregua”.



10.- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo: Los equipos de trabajo no solo 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.





La atención al cliente es una herramienta estratégica de marketing, orientada a que los errores sean mínimos y se pierda el menor número de clientes posibles, lo cual se convierte en un sistema de mejora continua en la empresa orientada a mejorar la calidad de servicio.

Responda rápidamente las solicitudes de información.- Trata 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 auténtico 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 rapidez 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

Responda las preguntas correctamente.- Entrene a sus empleados: hable el mismo "idioma" que sus clientes, responda correctamente todas y

cada una de las preguntas punto por punto, no deje ninguna interrogante abierta.

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 sobrepase 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. Solicíteles además que le envíen sus comentarios, preguntas y sugerencias para mejorar su negocio o sus productos o servicios, mantener comunicación y un feed-back permanente con sus clientes o prospectos, ayudará a que su negocio se mantenga como un líder del sector.

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, éstas generan rechazo a nivel subconsciente en la mente de sus clientes:

- No lo creo
- No se preocupe
- ¿No le importa, verdad?
- Eso no es posible
- 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 más 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 porque su cliente quiere escucharle decirle que sí, este el camino más 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 de su parte.

Como conclusión tenemos: Mejorar nuestro servicio de atención al cliente, tratar de que nuestra relación con ellos sea permanente y no eventual, aunque probablemente le harán falta también que le funcionen correctamente otras estrategias para conseguir hacer negocios en Internet, este será un elemento que diferenciará con creces a su sitio web frente a su competencia lo cual le hará posicionarse como el número uno la mente de sus prospectos y clientes y les beneficiará directamente a ellos y a su negocio.

EJEMPLOS DE LOS 10 MANDAMIENTOS DE SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE

1.- La empresa desea que su producto le proporcione un adecuado rendimiento al cliente y que éste a su vez, perciba la máxima satisfacción de sus necesidades y expectativas, con el fin de que el cliente vuelva a comprar.



2.- Son los destinados a mantener las prestaciones del producto en condiciones satisfactorias de operación durante toda su vida útil.



3.- Proporcionar las vías más sencillas que permitan al cliente la devolución de los productos defectuosos y las garantías sobre los mismos, constituyen los principales atractivos que el cliente apreciará en este aspecto.



4.- Tiende a facilitar la compra del cliente haciéndola más cómoda y fácil. Ejemplo: Dar información al cliente potencial, facilidades en el servicio de entrega a domicilio etc. forman parte de esto.



5.- Los créditos son ejemplos claros de servicios brindados al cliente. Es necesario brindar la mayor información sobre sus límites, tipos de interés, plazos de amortización etc., que posibiliten al cliente tomar las decisiones necesarias.



6.- Es la herramienta más importante de cualquier empresa, ya que los entornos comerciales actuales se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y comercialización de productos, pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes



(cortesía, atención rápida, confiabilidad, atención personalizada, personal bien informado, simpatía etc.), lo cual es un factor determinante para lograr la fidelización de los mismos al oferente.

7.- Los empleados propios son "el primer cliente" de una empresa, 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.



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



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



10.- 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.



Es importante señalar que todos estos beneficios anteriores han sido debidamente comprobados y demostrados mediante estudios e investigación es formal, en algunos casos a nivel mundial. Por todo lo anteriormente señalado, podemos afirmar que la mejora continua de la atención al cliente es un medio para lograr la fidelización de los clientes a la empresa.

Se trata en realidad de un imperativo ineludible para toda empresa, grande o pequeña, que pretenda seguir progresando y avanzando en los mercados altamente competitivos de hoy en día.

JUICIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Para poder en práctica sobre el juicio de la calidad de servicio al cliente es necesaria una motivación.

- Sonreír
- Dedicar a meditar unos minutos al día
- Valorar las cosas por diminutas que sean
- Disfrutar cada segundo de nuestra vida
- Alimentar su autoestima
- Plantear metas diarias
- Hablar de lo positivo de las cosas
- Centrar más en nuestras cualidades
- Llevar un registro de las cosas buenas
- No debemos pensar en obstáculos sino en triunfo



La calidad del servicio que prestamos está directamente relacionada con la motivación de las críticas y autocríticas de los clientes externos que a diario debemos atender de acuerdo a las necesidades.

Cuando se esfuerza por ofrecer un buen servicio, no esperamos recompensas; hagámoslo por servir, es uno de los principios básicos. Nuestro buen servicio es aquel que anticipa a las necesidades de las personas.

Para ofrecer un buen servicio no es suficiente dominar unas técnicas de relaciones humanas, se requiere disciplina, sentido del deber, compromiso con los principios. Pongámonos en el lugar de otro, qué

piensa, qué quiere, cómo se siente y qué puedo hacer para ayudar a esta persona.

Debemos tener en cuenta que las demás personas no tienen por qué adivinar nuestras buenas intenciones de servir. Solo ven la cara, el espíritu de servicio hay que concretarlo en la sonrisa, la mirada amable y los detalles de la cortesía. Dar servicio a los demás da alegría y crecimiento personal, otorga puntos para la propia carrera laboral, merece el respeto de los demás. Cuando sirve a otros, usted vive muchos valores, colaboración, ayuda, buenas maneras, solidaridad, respeto por los demás, calidad, alegría. En todos los asuntos humanos hay esfuerzos, hay resultados y la fortaleza del esfuerzo es la medida del resultado.

El éxito está compuesto de un 80% de esfuerzo y un 15% de talento, un 5% de originalidad. El éxito es dependiente del esfuerzo. Donde no hay esperanza no puede haber esfuerzo. Ver lo que está delante de nuestros ojos requiere un esfuerzo constante. No debemos apagar nuestro entusiasmo por la crítica de los clientes. Para llegar a lo alto hay que hacer cosas y no buscar excusas. Si una persona es perseverante, aunque sea dura de entendimiento, se hará inteligente; y aunque sea débil se transformara en fuerte. Los clientes miran con atención al servidor, por ello debemos brindar nuestra mejor atención con calidez y amabilidad, gentileza.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS ATENCIÓN AL CLIENTE

La presente evaluación es para poder conocer el nivel de conocimiento adquirido durante la capacitación, información que nos permitirá sugerirle el o los temas en los cuales de reforzar.

- 1) ¿Con sus propias palabras explique que es para usted Atención al cliente?

.....
.....
.....

- 2) ¿Enumere tres estrategias para mejorar sustancialmente su servicio de atención al cliente?

.....
.....
.....

- 3) ¿Indique cuáles son las vocales fuertes y vocales débiles?

.....
.....
.....

- 4) ¿Cuáles son los porcentajes del éxito y explique cómo esto se aplica en su trabajo diario?

.....
.....
.....
.....

RECURSOS HUMANOS



FRASES DE MOTIVACIÓN

"Aún el viaje más largo, comienza con el primer paso"

"Para tener éxito, tu deseo por el éxito, debe ser mayor que tu miedo al fracaso"

DINÁMICA BAILE DE PRESENTACION

Objetivo: Conocerse a partir de actividades afines, objetivos comunes o intereses específicos.

Materiales:

- Una hoja de papel para cada participante.
- Lápices.
- Alfileres o Maskin.
- Algo para hacer ruido: radio, tambor o un par de cucharas.

Desarrollo:

Se plantea una pregunta específica, como por ejemplo: ¿Qué es lo que más le gusta del trabajo que realiza?, la respuesta debe ser breve, por ejemplo: "preparar el terreno para la siembra" otro: "que estoy en contacto con la gente", otro: "que me permite ser creativo", etc.

En el papel cada uno escribe su nombre y la respuesta a la pregunta que se dio y se prende con alfileres en el pacho o en la espalda. Se pone la música y al ritmo de ésta se baila, dando tiempo para ir encontrando compañeros que tengan respuestas semejantes o iguales a las propias. Conforme se van encontrando compañeros con respuestas a fines se van cogiendo del brazo y se continua bailando y buscando

nuevos compañeros que puedan integrar al grupo. Cuando la música para, se ve cuántos grupos se han formado si hay muchas personas solas, se da segunda oportunidad para que todos encuentren a su grupo.

Una vez que la mayoría se haya formado en grupos, se para la música. Se da un corto tiempo para que intercambien entre sí el porqué de la respuesta de sus tarjetas luego el grupo expone al plenario en base a que afinidad se conformó, cual es la idea del grupo, porque eso es lo que más les gusta de su trabajo.

TEMA: RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO: Capacitar a la secretaria de cómo es la forma de buscar y reclutar a los trabajadores de la empresa

ESTRATEGIA: Una estrategia de recursos humanos se basa en las herramientas y metodologías de la organización utiliza para contratar, capacitar, retener y promover a su personal.

DESARROLLO:

¿QUÉ HACE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA?

Según Zúñiga Okairy, (2012), en su obra “Pymerang Tips, guías y herramientas para negocios”, dice:

Dentro de la administración de una empresa, se conoce con el nombre de Recursos Humanos a la parte de la organización que se encarga de buscar y contratar a los trabajadores de la empresa.



Pero ésta es una definición muy sencilla de su actividad, porque lo cierto es que esta área es tremendamente importante en cualquier empresa ya que es la que se encarga de buscar a los mejores profesionales y de gestionar todo lo relacionado con ellos.

PLANIFICACIÓN DE PERSONAL



La primera labor de este área es efectuar una planificación de personal, es decir, determinar cuál es la necesidad de mano de obra que va

a tener la empresa en una época determinada, qué tipo de perfiles van a ser los necesarios, qué tipo de contratos van a realizarse y cuál va a ser su coste.

SELECCIÓN DE PERSONAL

Tras la planificación comienza la búsqueda, se pasa a la fase de selección de personal. Una vez establecido cuál es el perfil de trabajador que busca la empresa, se comienza a buscar candidatos dando publicidad de la vacante existente. Actualmente la forma más común de hacerlo es a través de portales especializados de empleo en la red.



En cuanto comiencen a llegar los currículums, los técnicos de recursos humanos comenzarán la criba, descartando a aquellos cuyo perfil no se adapte al buscado y concertando entrevistas con aquellos candidatos que consideren que pueden ser idóneos para el puesto.

Posteriormente se realizarán las entrevistas personales para conocer a los candidatos con más profundidad y si fuera necesario, se realizarán pruebas para comprobar que los interesados pueden realizar el trabajo ofertado. Se procederá de esta manera hasta que se encuentre al candidato idóneo.

CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Una vez encontrado el trabajador ideal para cubrir el puesto vacante, el área de recursos humanos se encargará de realizar todas las gestiones relativas a la contratación. Se firmará el contrato, se registrará oficialmente y



se procederá a dar de alta al trabajador en la Seguridad Social en el régimen que le corresponda.

FORMACIÓN DE PERSONAL

El área de Recursos Humanos se encarga, además, de organizar los cursos formativos necesarios para que los trabajadores puedan desempeñar su labor de forma óptima y adecuada y que sus conocimientos estén lo más actualizados posibles. En caso de no haber en la empresa un departamento de riesgos laborales, se encargará también de dar la formación necesaria a los empleados en esta área tan importante.



GESTIÓN DE NÓMINAS, PRESTACIONES Y BENEFICIOS DEL PERSONAL

Otra función clave del área de Recursos Humanos es la gestión de salarios, prestaciones y beneficios. Son ellos quienes se encargan de confeccionar las nóminas, aplicar las retenciones correspondientes, prorratear las pagas extras cuando sea necesario y en general todo aquello que guarde relación con la remuneración de los trabajadores.



El área de RRHH se encarga además de gestionar los días libres y los períodos vacacionales, de modo que el disfrute de las mismas de los trabajadores, suponga para la empresa el menor menoscabo posible.

EVALUACIÓN CONTINUO DEL PERSONAL

En aquellas empresas donde es necesario, el departamento de RRHH, se encarga además de controlar el desempeño de los trabajadores a través de evaluaciones periódicas para ver si desarrollan su labor adecuadamente.



Puede medir aspectos como: iniciativa, relación con los compañeros o puntualidad.

GESTIÓN DEL PROCESO DISCIPLINARIO DEL PERSONAL

Por último, el área de Recursos Humanos se encarga también del proceso disciplinario. Son ellos quienes comunican los despidos y gestionan las indemnizaciones correspondientes. Conocen también del proceso para sancionar al trabajador por la



comisión de alguna falta, aplicando la sanción más adecuada de las previstas en la legislación laboral o el convenio colectivo aplicable.

EL PERFIL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA

Según **SONCO CONDORI ROSA MARÍA, (2012)**, en su obra “**EL PERFIL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA**”, tomado de la página web <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>

- Personalidad equilibrada y pro-activa.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.

- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Capacidad de crear, innovar e implementar.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Espíritu de superación.
- Flexibilidad.
- Sentido de humor.
- Resistencia física y nerviosa.
- Agudeza visual.

Así mismo, para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria a debe dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desarrollará, tales como son:

- Técnicas de archivo.
- Técnicas de oficina.
- Digitación o mecanografía.
- Uso apropiado del teléfono.
- Manejo y organización de la agenda.
- Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
- Manejo adecuado de documentos.
- Conocimiento y dominio del idioma del país.

CUALIDADES PERSONALES DE LA SECRETARIA MODERNA

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima, y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Dentro de las cualidades

personales más importantes que una secretaria debe poseer son las siguientes:

Discreción.- Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.

Adaptabilidad.- Se requiere que toda secretaria tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios bruscos en su rutina de trabajo.

Iniciativa y capacidad de trabajo.- Se entiende por iniciativa a la capacidad que tiene toda persona para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen. Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio.

Puntualidad.- Es una manifestación de seriedad y formalidad. Toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas.

Responsabilidad.- Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.

Limpieza y orden.- Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.

Paciencia.- La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.

Cooperación.- El trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.

Buen criterio.- Poseer un buen juicio significa tener la habilidad de recopilar información sobre un tema, estudiarlo cuidadosamente y decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio a los intereses de la empresa.

Buena voluntad.- Toda organización requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y calidad.

Dedicación.- Durante el tiempo que la secretaria permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales.

Pulcritud.- Todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.

Previsión.- Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.

Sinceridad.- La relación jefe – secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto, la secretaria debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando éste la solicite.

Buena educación.- Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS RECURSOS HUMANOS

La presente evaluación es para poder conocer el nivel de conocimiento adquirido durante la capacitación, información que nos permitirá sugerirle el o los temas en los cuales de reforzar.

- 1) ¿Explique que es la planificación de personal y la incidencia que tiene con su área?

.....
.....
.....

- 2) ¿De qué se habla en la gestión del proceso disciplinario del personal?

.....
.....
.....

- 3) ¿A su criterio indique tres actitudes que usted considere importantes dentro del perfil de la secretaria?

.....
.....

- 4) ¿Dentro de su área laboral cuales de las técnicas de conocimiento usted realiza en función al perfil de una secretaria?

.....
.....
.....

- 5) ¿Indique 5 cualidades personales de la secretaria moderna y explique de que se trata cada uno de ellos?

.....
.....
.....
.....



**IMAGEN CORPORATIVA
Y
ETIQUETA Y PROTOCOLO**

FRASES DE MOTIVACIÓN

"La clave del éxito depende sólo de lo que podamos hacer de la mejor manera posible"

"Mientras no abras tus alas, no tendrás idea de qué tan lejos puedes volar"

DINÁMICA CUERPOS EXPRESIVOS

Objetivo: Animación

Materiales: Papeles pequeños.

Desarrollo: Se escriben en los papelitos nombres de animales (machos y hembra), ejemplo: León en un papelito, en otro Leona (tantos papeles como participantes).

Se distribuye los papelitos y se dice que, durante 5 minutos, sin hacer sonidos deben actuar como el animal que les toco y buscar a su pareja. Cuando creen que la han encontrado, se toman del brazo y se quedan en silencio alrededor del grupo no se puede decir a su pareja qué animal es.

Una vez que todos tienen su pareja, dice qué animal estaba representado cada uno, para ver si acertaron. También puede hacerse que la pareja vuelva a actuar y el resto de los participantes decir qué animal representan y si forman la pareja correcta.

TEMA: IMAGEN CORPORATIVA

Según Catalina Duarte, (2012), en su obra “Imagen Corporativa”, tomado de la página web <http://www.gerencie.com/la-imagen-corporativa.html>

¿QUÉ ES UNA IMAGEN CORPORATIVA?

La imagen de una empresa se constituye por el total de ideas que la opinión pública relaciona con ella. Estas ideas se generan, por un lado, a partir de factores como la calidad de sus productos y servicios, la atención al público, el trato de su personal, la seriedad en aspectos financieros y otros.

La imagen de la empresa se genera por elementos visuales como la marca (logotipo), color, tipografía, diagramación y formas propias, los que en conjunto representan su identidad corporativa. Estos elementos, aplicados en la presentación de los productos, en la papelería institucional, publicidad, etc., provocan estímulos visuales, cuyo efecto acumulado deja una determinada impresión en el observador; en otras palabras, estos elementos visuales actúan como vehículos de un mensaje cuyo fin es proyectar la imagen deseada en el público.

Existe una estrecha relación entre las ideas acerca de la empresa (su imagen), y los elementos visuales que la representan (su identidad). No basta que una empresa sea sólida o que sus productos sean excelentes... es preciso que el público lo sepa y lo crea.

Para lograr este objetivo la empresa debe planificar la imagen corporativa que desea proyectar.

LA IMAGEN CORPORATIVA

La imagen corporativa es la forma en que se percibe una compañía, es la imagen de lo que la compañía significa, es un ejercicio en la dirección de percepción del espectador, la imagen corporativa es nuestra carta de presentación, la primera impresión que el público tendrá de nosotros, para que esta funcione y ayude a obtener confianza de nuestro público debe tener requisitos básicos: debe reflejar los valores de nuestra empresa, nuestra personalidad debe estar comunicada en nuestra imagen.

Antes de comenzar a desarrollar una imagen corporativa decidimos los valores que identifican la empresa (cercanía, elegancia), otro requisito es que la imagen debe ser coherente, se define desde el principio y con estándares, la imagen debe ser presentada siempre de la misma forma, no se puede estar cambiando de color, hay que respetar al máximo las características que la componen porque así el público identifica a la organización. Cualquier cambio que se decida hacer tiene que haber sido analizado previamente, otro requisito es que la imagen corporativa debe diferenciarnos del resto, lo peor que puede pasar en un negocio es que su imagen se confunda o se reconozca con otra, antes de comenzar a construir la imagen debemos estudiar a la competencia y buscar las formas de diferenciarnos de ella.

A veces, poco a poco en una empresa se puede ir desviando la imagen corporativa y esto hace necesario una revisión de la misma, a veces se desvía hacia un público objetivo que no es de futuro para la empresa. Hay que hacer un manual para mejorarla, anunciando las prácticas buenas que pueden hacer sus empleados porque ellos mismos transmiten esa imagen a diario, se podría hacer un libro en el que en una parte se mostrará lo que hay por desechar. La imagen corporativa es algo que día a día debemos seguir continuamente para tener bien definido el presente y el futuro hacia dónde queremos ir.

Mejorar nuestra imagen corporativa es mejorar la percepción que tiene la población sobre nosotros como empresa, la mejora de esta imagen no reporta resultados en venta inmediatos, se trata de un trabajo a medio y largo plazo que si se hace bien permite penetrar más en el público y para que los clientes potenciales se fidelicen fácilmente.

Una herramienta para mejorar la imagen corporativa son los medios de comunicación, aprender técnicas para que publiquen acerca de nuestra empresa, enviar un comunicado, ofrecer una rueda de prensa, conceder entrevistas a los medios, conviene crear una comunicación fluida con los jefes de redacción de cada medio.

Cuando se lanza al mercado un nuevo productos o servicio debemos hacerlo saber a los medios, los periodistas buscan algo nuevo que sea de interés para el público, hay que hacer que nuestros productos o servicios tengan alguna particularidad que nos diferencie.

Los medios locales son más próximos y accesibles o las publicaciones especializadas también son una manera más fácil, si no se tiene acceso a los grandes medios.

Es importante controlar la reputación digital, lo que se dice de nosotros en internet, webs especializadas, blog, foros, nuestra imagen pública dependerá en gran medida de lo que se diga de la empresa en esos sitios.

Si se contrata un comercial se debe usar el manual de imagen corporativa, en general para todos los empleados, hasta el vehículo que da el servicio en la empresa, la imagen de ese actor (empleado) hay que convertirla en un estándar de la organización. La persona que entra a la empresa debe vivir desde su capacitación y entrenamiento la imagen corporativa, hay que darle un buen discurso en lo posible con tal de que se consiga transmitir el mensaje final de la organización en general.

¿SOBRE QUIÉNES SE PROYECTA LA IMAGEN CORPORATIVA?

- Los consumidores potenciales que forman el mercado.
- Los usuarios de los productos de la empresa.
- Los proveedores y distribuidores.
- Los exportadores.
- Los empleados de la empresa.
- Las demás empresas.
- Las instituciones financieras y compañías de seguros.
- Las instituciones gremiales o laborales.
- Las instituciones de gobierno.
- Los medios de comunicación

¿PARA QUÉ PROYECTAR UNA BUENA IMAGEN CORPORATIVA?

- Transmitir, aumentar y preservar el prestigio de la empresa.
- Incrementar las ventas por la preferencia de los productos y/o servicios de la empresa.
- Obtener una presencia permanente en la conciencia del público.
- Respalda la campaña publicitaria.
- Fomentar la publicidad “espontánea para sus productos y servicios (promoción no planificada).
- Aumentar el flujo informativo entre la empresa y el público por medio de una comunicación visual más eficiente (mensajes con menor interferencia).
- Respalda situaciones críticas internas y externas.
- Elevar la moral y la mística de los empleados, aumentando su confianza y su identificación con la empresa.
- Incentivar o estimular determinados comportamientos en los empleados (orden, eficiencia, rendimiento), mediante el ambiente visual que los rodea, los que se traducen en una mayor productividad.
- Fomentar la confianza del accionista en la empresa.

- Reducir a largo plazo - los costos de impresión, con la racionalización del material impreso.

¿CÓMO SE LOGRA CREAR O CAMBIAR LA IMAGEN CORPORATIVA?

En la creación de la imagen, se trata de coordinar los elementos visuales y de asegurar la coherencia en su aplicación, creando un sistema de diseño, que establece reglas para los elementos visuales y sus características formales.

- Logotipo (trademark o marca).
- Colores o combinación de colores.
- Formas geométricas predominantes.
- Tipografías.
- Gráficas y esquemas de diagramación de impresos.

Generando un manual de normas gráficas, que norme el uso de los elementos visuales elegidos, los que son combinados y aplicados en:

- La presentación de la empresa: coherencia formal, colores y gráfica.
- La publicidad y promoción: prospectos, folletos, avisos, regalos, calendarios, tarjetas de navidad y vía pública.
- La papelería administrativa: hojas cartas, sobres, tarjetas de visita, formularios impresos, boletas de compraventa, catálogos, etc.
- La arquitectura: edificios administrativos, fábricas, negocios, servicios técnicos.
- La presentación y organización de los espacios internos: mobiliario, equipamiento, iluminación, coloridos en oficinas, salas de reunión, recepción, etc.
- Los medios de transporte: gráfica y color de los vehículos.
- La señalización interna: información y simbología gráfica en oficinas, planta, stands, exposiciones, otros.

- El vestuario del personal: colores, género, corte.

La creación de una nueva imagen es compleja y su implementación costosa. Por estos motivos, es necesario que los sistemas de diseño y de identificación sean parte de un Programa de Identidad Corporativa, cuyas funciones son las siguientes:

- Fijar etapas de planificación para el desarrollo e implementación de la nueva imagen, que contemple una transición gradual hacia ella, sin perder continuidad.
- Especificar prioridades en las etapas de ejecución y puesta en marcha, de acuerdo a las disponibilidades de la institución.
- Guiar, en cada etapa, la normalización de los elementos visuales, cubriendo todos sus usos.
- Asegurar la aplicación sistemática, coordinada y rigurosa de los elementos visuales, controlar el cumplimiento estricto de las normas establecidas.

Estas dos últimas funciones son muy importantes, puesto que, para crear la imagen deseada, la aplicación de los elementos es aún más decisiva que su calidad.

Un logotipo débil aplicado consistentemente es más efectivo que un logotipo mejor, que no es usado de manera uniforme. Existen logotipos formalmente malos, que no obstante, han logrado crear una imagen fuerte por su uso insistente y obstinado.

Para que el programa de identidad corporativa tenga éxito, deben darse tres condiciones fundamentales:

- Respaldo al programa por parte de la dirección de la institución.
- Control permanente sobre su ejecución.

- Reacción rápida frente a usos no especificados o incorrectos de los elementos visuales.

Es conveniente formalizar el programa en un Manual de Identidad Corporativa que cubra todos los usos de los elementos visuales y que los especifique verbal y gráficamente.

El manual se distribuye a todos los medios involucrados en la producción de la empresa.

Se puede determinar cuándo es necesario formular un programa de identidad corporativa de la empresa, tomando una muestra de todo su material impreso; si la apariencia visual de éste no es representativa de la misma institución, ello indica la necesidad de iniciar un programa.

TEMA: ETIQUETA Y PROTOCOLO

OBJETIVO: Mejorar las relaciones sociales de la secretaria en las áreas familiares laborales y eventos sociales

ESTRATEGIAS:

- Conocer las formas de cómo comportarse ante los demás
- Saber cómo contestar el teléfono
- Cómo recibir a los invitados
- Estar al tanto de cómo preparar una mesa y su distribución de los invitados

DESARROLLO:

INTRODUCCIÓN

Según Londoño Mateus, María Claudia Título, en su obra “Habilidades de gestión para la secretaria eficaz, organización, planificación, habilidades y protocolo 2005”, sostiene:

El secretariado aporta habitualmente la primera imagen que el cliente recibe de la empresa como:

- Representar a los directivos en ocasiones
- Participan y se involucran en sus proyectos
- Transmiten de acuerdo con sus instrucciones, sus comunicaciones
- Gestionan su tiempo



Todo lo anterior, implica que las profesionales de secretariado deben poseer competencias personales relacionadas con el liderazgo, la

comunicación, la capacidad de negociación, relaciones personales y profesionales similares a las que conforman el perfil del directivo.

La etiqueta marca las pautas de cortesía en la vida social y profesional, mientras el término protocolo solamente es aplicable a las normas de comportamiento y ceremonial de los actos oficiales o de estado.

RECEPCIÓN DE VISITANTES

En cualquier caso, la secretaria debe saludar al recién llegado, teniendo en cuenta que el saludo no siempre se personaliza con apretón de manos, en muchas ocasiones se trata sencillamente de un saludo verbal.

En ocasiones el visitante es una persona conocida con lo que la situación



es muy clara. El profesional conoce la persona, su posición jerárquica y el grado de confianza existente así como el tratamiento protocolario adecuado.

Tras saludarle al visitante, si lleva abrigo, paquetes o como ocurre en algunos casos equipaje, conviene ofrecerse a guardarlo antes de acompañarlo a la sala o despacho donde se le espera. Cuando se le acompaña deberá quedar siempre a la derecha.

Si, por las razones que sea la visita debe esperar en una sala o en la propia secretaría; si las circunstancias lo hacen adecuado, la secretaria puede acompañarlo durante la espera, ofreciéndole un refresco agua café, si procede.

FORMAS QUE FAVORECEN EL TRATO CON LAS VISITAS:

- Actitud de “bienvenida”
- Mostrar consideración y respeto
- Escuchar atentamente
- Hablar amistosamente
- Intentar comprender los sentimientos (mostrar empatía)
- Dar la información relevante y pertinente
- Ofrecer ayuda en cualquier momento
- Dar las gracias amablemente
- Utilizar frecuentemente el nombre del interlocutor
- Responsabilizarse de cualquier queja

ATENCIÓN TELEFÓNICA



Antes de tratar las cuestiones ligadas a la etiqueta, hay que resaltar que la revolución tecnológica en la que nos hallamos inmersos no cesa en el desarrollo de nuevos sistemas de comunicación.

El sistema telefónico de una empresa tiene gran influencia en cuanto a su imagen. Un sistema bien diseñado en el que las líneas no están ocupadas las comunicaciones rápidas y eficientes y sobre todo “amigables”, facilitarán las relaciones con el cliente tanto interno como externo.

En la comunicación telefónica se puede captar e interpretar las diferentes motivaciones y actitudes del interlocutor, al hablar por teléfono hay que tener presente que la persona que llama:

Quiere entender con facilidad.- Es preciso cuidar la dicción, hablar en un tono medio, evitando tanto los gritos como los susurros, utilizando un

lenguaje correcto, no mascar chicle o fumar mientras se atiende por teléfono, tampoco se debe tapar el auricular, se nota y el efecto es desastroso.

No puede ver la cara al otro lado de la línea.- La comunicación no es tan fluida como en el diálogo cara a cara, y sin embargo, la persona al otro lado de la línea percibe la actitud del otro. Por ello resulta tan eficaz la denominada “sonrisa telefónica”, aunque no se pueda ver la cara al otro lado de la línea, pero sí se percibe la actitud del interlocutor, por lo que esencial contestar tras respirar profundamente y sonreír, esto es lo que se denomina “sonrisa telefónica”.

No dispone de todo el día.- Por cortesía hacia la persona que llama, no hay que entretenerle sin motivo, por lo que hay que evitar en la medida de lo posible dejar llamadas en espera o retenidas. En caso necesario es preferible ofrecerse a llamar un poco más tarde y hacerlo.

UN BUEN PROYECTO DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL CONSIGUE LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:

Según el autor, Wilser Renan Castillo Carranza, en la página web

<http://www.monografias.com/trabajos92/manual-etiqueta-y-protocolo/manual-etiqueta-y-protocolo.shtml#etiquetaya#ixzz300nbV58m>



1. Mantener adecuadamente las relaciones de la organización con otras.
2. Reconocer las jerarquías de las personas.
3. Estructurar los cuadros de precedencias.
4. Otorgar un adecuado trato y lugar a las autoridades, funcionarios y servidores.

5. Cumplir los rituales que debe observar el ceremonial.

LA SEGURIDAD EN SÍ MISMO

La seguridad en uno mismo es el resultado del conocimiento del Yo, y de su corolario, la aceptación del Yo. En consecuencia, para tener seguridad en nosotros mismos hemos de comenzar por conocernos. El Yo que somos debe ser igual, en todo lo posible, al que creemos.



NATURALIDAD

La naturalidad consiste sencillamente en que el Yo que uno es, sea lo más parecido posible al Yo que ven los demás. Para ello son necesarios los siguientes requisitos:



- Ser uno mismo, aceptando los propios defectos.
- No pretender representar ningún papel.
- No fingir lo que no se es.
- Mantener ante los demás la propia identidad
- Actuar con sencillez.

Todo lo que se acaba de mencionar está al alcance de cualquiera. Por supuesto hay personas que tienen la naturalidad en sus genes, pero para el resto de los mortales, es perfectamente asequible.

EL ARTE DE SER BUEN ANFITRIÓN

"Recordemos que si hay algo de verdad molesto y hiere es la impertinencia".

Autocontrol = Dominio de la razón sobre las emociones.

"Aquel que carezca de sentido del humor está perdido".



Anfitrión es la persona que tiene invitados a su cargo. Esta pequeña definición tiene una enorme cantidad de reglas que ha de respetar quien aspire a ser un perfecto anfitrión. Una parte se refiere a los pormenores materiales de la mesa, la comida y el servicio; la otra, a su disposición espiritual, y las atenciones que debe a sus invitados.

LA MESA

Si hay algo que mantiene intacta su etiqueta tradicional, es la mesa.

La etiqueta de la mesa no atiende solo a su arreglo, ni se limita a la vajilla, la platería y los manteles, sino que reglamenta el comportamiento de los comensales, y los deberes que les incumben como dueños de casa o como invitados.



Sus costumbres sufren, desde luego, las variantes que puede introducir la importancia de una reunión, o el número e intimidad de los convidados; pero en lo fundamental sus normas son fijas, y de su observancia depende el buen tono y el éxito de una comida.

DISTRIBUCIÓN DE INVITADOS

Una de las funciones más complicadas, sobre todo en determinadas ocasiones, con las que se encuentra un anfitrión es la de ubicar (distribuir) a sus invitados. La disposición de los sitios en la mesa, está regida por el rango o categoría de los invitados. Aunque como en todo hay excepciones, la edad puede ser una de ellos en determinadas ocasiones.



La regla básica es que no debe haber apiñamiento en una mesa y debe procurarse que cada comensal disponga por lo menos de 24 pulgadas de mesa para poder tener la libertad de movimiento.

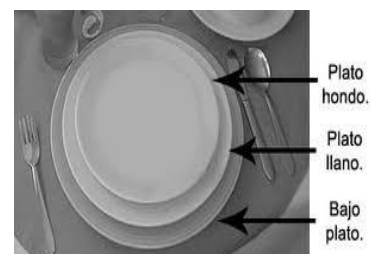
En este arreglo puede resultar que un caballero es sentado al lado de su esposa, y como no puede ser, es la dama quien es movida y no el caballero. Existen dos métodos principales para distribuir los invitados en una mesa:

1.- Método Inglés.- Los anfitriones se colocan en las cabeceras de la mesa. Muy utilizado en mesas rectangulares.

2.- Método Francés.- Los anfitriones presiden la mesa colocados en el centro de la misma quedando frente a frente.

PLATOS

Sobre la mesa no debe haber más que un plato grande en cada lugar, siendo la única excepción (y también con el objeto de facilitar el servicio) el caso de que el fiambre sea una pomelo (fruta), o algo que ya esté servido individualmente. Si se usan individuales, debe cuidarse que los platos estén colocados bien en el



centro. Hacia arriba, a la izquierda, se coloca el plato para pan, y a su lado, si los hay, un platito para manteca, con su correspondiente cuchillito cruzado encima.

Los platos usados se retiran por el lado izquierdo y con la mano izquierda, los limpios, se ponen en su lugar por la derecha. Debe tenerse cuidado, cuando se trata de una comida importante, de que los platos estén previamente calentados o fríos, de acuerdo con el menú elegido.

El plato de sopa (hondo), o la taza para consomé se presenta siempre con otro plato abajo, que facilita su manejo. Luego se retiran las dos simultáneamente.

Los centros pueden ser de flores, de frutas, de piezas de porcelana, cristal o plata, y pueden tener como complemento candelabros (aunque esto último ya no se usa mucho), pero su requisito principal será siempre – aparte su adecuación a la oportunidad, y su buen gusto que no entorpezcan por su altura o su ubicación el intercambio entre los comensales, impidiéndoles verse y obligándolos a estiramientos y contorsiones penosos.



Las copas se ponen a la derecha, pero se puede empezar colocando la de agua a la altura del centro del plato. Sobre este particular, no hay regla definida. Pueden colocarse en hilera, en forma de



triángulo, o formando un pequeño arco. De todas maneras, lo único que ha de contemplarse es que la de agua encabece la fila, y las del vino sigan el orden en que se servirán éstos. Los complementos restantes se colocan como queden mejor, de acuerdo con la cantidad de comensales y la disposición de la mesa.

Cuando se usan bols (si hay mariscos, o frutas), se ponen sobre un platito, acompañados por una pequeña servilleta, y dentro del agua se coloca una fina rodaja de limón. Cuando se sirven mariscos, los bols pueden estar colocados en la mesa al mismo tiempo que los platos grandes pero deben retirarse antes del plato siguiente.

COMO SE PASAN LAS FUENTES

Las fuentes se pasan siempre por el lado izquierdo del comensal. No deben llevarse nunca sobre bandejas, y se acercarán lo más posible al plato de la persona a quien se sirve, pero sin llegar a apoyarla, ni dar la sensación de estar haciendo equilibrios. La persona que pase la fuente, lo hará con la mano izquierda, manteniendo el brazo derecho flexionado a la espalda, y el cuerpo inclinado ligeramente. Esta es la posición correcta, pues no entorpece los movimientos del comensal.

La fuente se pasará en el orden siguiente en primer término, la dueña de casa.

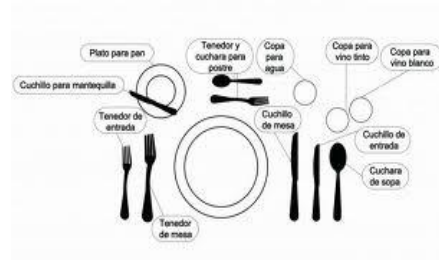
Esto, que podría parecer una descortesía, no lo es en realidad, ya que tiene por objeto que ella dé su visto bueno sobre la presentación y apariencia del plato. Luego se sirven las demás señoras, en orden de importancia de acuerdo con su edad o jerarquía y en último término, los señores, teniendo en cuenta, además de la edad, cualquier otra clase de prerrogativa derivada de un cargo.

La primera persona que se sirve, toma los cubiertos que le ofrece el mucamo. Las siguientes lo hacen sacándolos de la misma fuente. Otra manera de servir, siempre que los comensales tengan más o menos la misma edad.

Es según el orden de colocación alrededor de la mesa, pasando la fuente en primer término a las señoras y luego a los hombres.

USO CORRECTO DE LOS CUBIERTOS

Este es un tema de gran importancia. Por el manejo de los cubiertos pueden hacerse muchas deducciones sobre la educación de una persona.



Seguiremos el orden de una comida, pero antes van estas observaciones

1. Los cubiertos no deben esgrimirse.
2. Tampoco deben tomarse por los extremos,
3. El cuchillo nunca debe llevarse a la boca.

Cuando se usa una cuchara o un tenedor, en además de recoger, la parte ensanchada del mango debe quedar apoyada con comodidad entre el índice y el pulgar, mientras la angosta se sujeta con esos mismos dedos, pero se apoya sobre el medio.

Cuando el tenedor se usa para pinchar, el índice no debe sobrepasar nunca el punto en que el mango se ensancha y se arquea, para bajar luego dividido en dientes. El otro extremo del mango debe quedar oculto dentro de la mano.

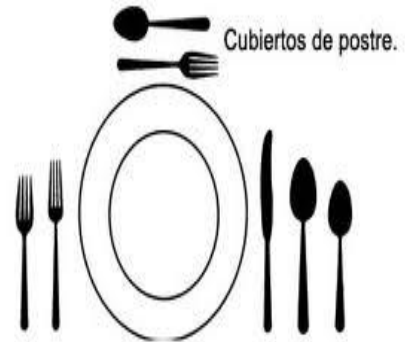
Esta última observación vale para todos los cubiertos, es decir que, usados correctamente, no debe verse el extremo del mango en ninguno.

Cuando se tienen que dejar por un momento los cubiertos, deben colocarse sobre el plato y no apoyados en los bordes del mismo, ni del platito de pan, pero cuando se quiere dar a entender que se ha finalizado, se colocan uno al lado del otro siguiendo la misma dirección.

ORDEN EN QUE SE USAN LOS CUBIERTOS

En una comida importante, los cubiertos que van a necesitarse se colocan al poner la mesa, excepción hecha de los de postre.

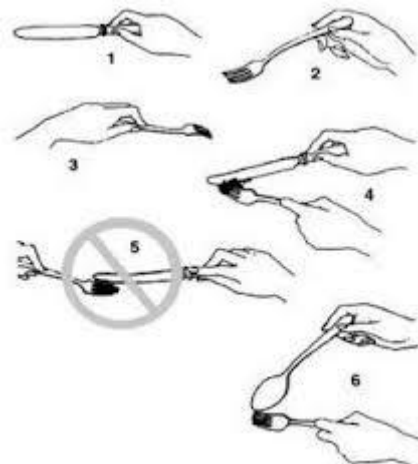
En tal caso, conviene recordar que siempre se deben usar primero los que están más hacia fuera, es decir, los que se encuentran más alejados del plato, y en ese orden seguir con los demás.



EMPLEO DEL CUCHILLO Y TENEDOR SIMULTÁNEAMENTE

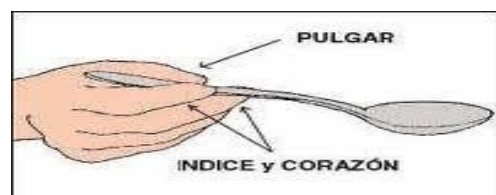
Como ya señalamos, el cuchillo es más que para cortar. No se usará nunca para cargar sobre el bocado alguno de las guarniciones.

Cuando solamente el tenedor es necesario, habrá que dejar el cuchillo sobre el plato, y nunca fuera de él, ni apoyado entre el borde del plato y la mesa.



CUCHARA

La cuchara de sopa no debe llenarse completamente. Cuando la sopa se sirve en tazas, se usa la cuchara de postre. No se inclinará el



plato para facilitar el trabajo de la cuchara, y se llevará ésta a la boca, dejar caer el líquido y no sorbiéndolo. La cuchara de postre se usa del

mismo modo que la de sopa si se trata de postres muy líquidos, y combinada con el tenedor cuando se trata de postres de cocina como flanes, budines, etc. Si el postre es helado, la cucharita que corresponde tiene forma de palita achatada y se usa lo mismo que cualquier otra. La cucharita de café se emplea para revolver y no para tomar el café con ella.

EL TENEDOR

El tenedor se emplea con la mano derecha cuando se trata de comidas blandas. Si requieren el auxilio del cuchillo para cortar, se usa con la mano izquierda.

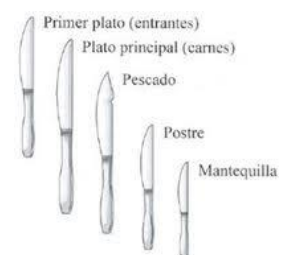
Utilice los dedos índice y el pulgar.



Es conveniente, aunque el plato tenga alimentos duros y blandos, no estar pasando constantemente el tenedor de una mano a la otra. Hay una variante de tenedor de postre, que sirve para comer los melones. Son muy parecidos a los que emplean para comer tortas. Uno de los dientes es más ancho y aplanado, pero su tamaño es igual al del tenedor de postre. El tenedor de tortas es por consiguiente, igual que el anterior, pero más pequeño. Cuando se coloca ese tenedor, no se debe usar con él ningún cuchillo. No se usará el tenedor para comer sándwiches ni masas, pues esto es considerado como un rebuscamiento. En el único caso en que está disculpado hacer uso de él, es cuando una masa es muy húmeda y pegajosa (borrachos, tocinitos del cielo, etc.). Cuando no se cuenta con esta clase de tenedor, se puede reemplazar por uno de postre, común o por tenedorcitos más pequeños, llamados "de lunch".

CUCHILLOS

Cuchillo de mesa, de postre, de servir, para pomelos, para servir manteca, cuchillos individuales para manteca, de pescado, de té, y de pan. El cuchillo



de pan, que se emplea también para cortar tortas, tiene como particularidad su filo dentado.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS
IMAGEN CORPORATIVA Y ETIQUETA Y PROTOCOLO

La presente evaluación es para poder conocer el nivel de conocimiento adquirido durante la capacitación, información que nos permitirá sugerirle el o los temas en los cuales de reforzar.

1) ¿Qué es para usted imagen corporativa?

.....
.....
.....
.....

2) ¿En relación a su institución u organización en la cual labora a quien cree que se proyecta la imagen corporativa?

.....
.....
.....
.....
.....

3) ¿Qué transmite una buena imagen corporativa?

.....
.....
.....
.....

4) ¿Con que aportaría usted para mejorar la imagen corporativa de su institución u organización?

.....
.....

.....
.....

5) ¿Cuáles son formas que favorecen el trato con las visitas?

.....
.....
.....
.....
.....

6) ¿Indique los objetivos que debe tener un proyecto de protocolo y eventos ceremoniales?


.....
.....
.....
.....
.....

7) ¿Cuáles son los métodos para distribuir los invitados en una mesa, explique cada uno de ellos?

.....
.....
.....
.....
.....

8) Un buen anfitrión debe cuidar todos los pormenores, de tal manera que sus invitados se sientan satisfechos, ¿cuáles son los detalles o pormenores que de los que se debe preocupar?

.....
.....
.....
.....



**RELACIONES PÚBLICAS
Y
COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL**

FRASES DE MOTIVACIÓN

"Yo sabía que de lo único que podía arrepentirme, era de no intentarlo"

"Un error que te hace humilde es mucho más valioso que un logro que te hace orgulloso"

DINÁMICA "EL MUNDO"

Objetivo: Animación, Concentración.

Desarrollo:

El número de participantes es ilimitado se forma un círculo y el coordinador explica que se va a lanzar la pelota, diciendo uno de los siguientes elementos: AIRE, TIERRA, Marola persona que reciba la pelota debe decir el nombre de algún animal que pertenezca al elemento indicado, dentro del tiempo de 5 segundos.

En el momento en el que cualquiera de los participantes tira la pelota y dice "MUNDO", todos deben cambiar de sitio. Pierde el que se pasa del tiempo, o no dice el animal que corresponde al elemento indicado.

Ejemplo: se lanza la pelota a cualquiera de los participantes, al mismo tiempo que le dice "AIRE", el que recibe la pelota debe responder en cuestión de cinco segundos: "paloma".

Inmediatamente lanza la pelota a cualquier otro participante diciendo

"MAR", por ejemplo, y así sucesivamente. El coordinador controla los cinco segundos y debe estar presionando con el tiempo.

TEMA: RELACIONES PÚBLICAS

Según la página web

<http://www.conocimientosweb.net/descargas/article4.html>

Las instituciones no son sistemas cerrados: unas más que otras, viven abiertas a su medio social. Hasta un convento de clausura tiene múltiples vías de salida y entrada. Una de las grandes responsabilidades de la secretaria moderna es la comunicación con el público. A través de esta comunicación, la secretaria se convierte en una carta de presentación, más impactante, para bien o para mal, que el logotipo, los uniformes y las oficinas. Y vienen a ser un factor de primera importancia de la imagen de la empresa, que a su vez, es tan importante en el mundo moderno.

¿Cuál es la diferencia entre las relaciones humanas y las relaciones públicas? Que el público en cuanto tal es anónimo. Una persona que despacha en una taquilla del cine, un médico que trabaja en su consultorio, o un taxista del aeropuerto, se dice que atienden al público porque tratan a quien se acerque, quienquiera que sea y sin tener que juntar una relación de conocidos o amigos. Y si alguien es conocido o amigo, lo es por casualidad.

Tipos de público:

El exigente

El presumido o "echador"

El déspota

El agresivo

El impaciente

El desorientado despistado

El tímido

El torpe

El "locuaz" que quiere matar el tiempo platicando

El flirteado superficial

El tortuoso

Algunos de éstos son muy difíciles de tratar. Se te impone la tarea de discernir e identificar a los tipos negativos, de modo que estés preparada para manejarlos sin dejarte meter en su juego. Aplica tu psicología innata. Así como te solía decir "de músico, poeta y loco todos tenemos un poco", también lo tenemos de psicólogo, no cabe la menor duda, de lo contrario no podríamos vivir entre la gente. Sobre todo lo tienen las mujeres que son intuitivas y cuyo mundo son más las personas que las cosas.



TEMA: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

OBJETIVO: Conocer las diferentes maneras de comunicarse y cómo es una buena comunicación organizacional

ESTRATEGIA: La estrategia de comunicación es una serie de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, en una gran variedad de tiempos. La estrategia lleva un principio de orden, de selección, de intervención sobre una situación establecida.

DESARROLLO:

Según, María Cristina Ocampo Villegas, (2007). “Comunicación empresarial”, dice:

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones).



Si la organización es una empresa, la comunicación distingue tres sistemas:

- Operacionales, se refiere a tareas u operaciones.
- Reglamentarios, órdenes e instrucciones.
- Mantenimiento, relaciones públicas, captación y publicidad.

La comunicación organizacional también puede ser entendida como el proceso de producción, circulación y consumo de significados entre una organización y sus públicos.

La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores.

La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo. Hay diversos tipos de comunicación organizacional.

Debemos considerar respecto a esto, que la comunicación organizacional es una actividad propia de todas las organizaciones, es una forma de gestión para el conocimiento y corrección de acciones que podría transgredir los sistemas productivos interviniendo directamente en interacción de la estructura organizacional.

La naturaleza de la comunicación en la organización, como dimensión deontológica se expresa en su esencia misma, es decir, la organización humana. Entendida como acto de ser de la comunicación social. Lo que conlleva necesariamente a la puesta en común de propósitos, objetivos, métodos, procesos, acciones y resultados del ente colectivo. Por su parte, la finalidad de la comunicación organizacional, como dimensión teleológica es el logro de lo corporativo, como unidad de la identidad colectiva, concebida como un sistema autónomo relacionado con el entorno propio de su dimensión.

Dentro del ámbito empresarial, se denomina Comunicación Vertical a aquella que fluye ascendente o descendientemente entre subordinados y mánager. Esta comunicación permite regular y controlar la conducta de los subordinados en aspectos tales como:

- Instrucciones y planificación de las tareas.
- Información relativa a procedimientos, prácticas, políticas.
- Valoración del rendimiento de los empleados, etc.

Los canales de comunicación empleados para la misma son:

- Teléfono
- Reuniones
- Correo electrónico
- Manuales, guías, etc.

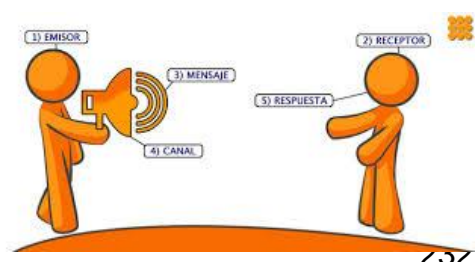
Los medios más eficaces para transmitir información son las reuniones y el teléfono. Permite condensar una gran cantidad de información en un breve espacio de tiempo.

La comunicación escrita (correos), son apropiados solo cuando la tarea requiere una gran cantidad de información detallada y compleja. Es un tipo de lenguaje más preciso que los anteriores, y a la vez más objetivo, ya que no está sujeta a tantas distorsiones como la palabra hablada.

La comunicación escrita es útil también cuando necesita crearse un registro de la información tratada.

PROCESOS DE COMUNICACIÓN

El proceso comunicacional dentro de una organización empresarial es uno de los puntos más importantes



para lograr implantar estrategias que van ligadas normalmente a los procesos productivos y aportan en gran medida al funcionamiento de una organización.

Dentro estos procesos intervienen variables como la comunicación interna, que es la que se relaciona directamente con los colaboradores de la organización. La comunicación externa que tiene su énfasis sobre todos los stakeholder externos como son los clientes, la comunidad, los proveedores, las entidades gubernamentales, entre otros. Y las relaciones públicas que van dirigidas a entidades más formales, accionistas y posibles alianzas estratégicas. Contar con un buen sistema de comunicación dentro de la empresa da valor agregado a una organización y habla de una buena gestión administrativa.

Entre los procesos de comunicación, interviene las estructuras comunes de comunicación, emisor- mensaje – receptor y por ende la retroalimentación. Dentro de una organización puede existir diversos tipos de comunicación, entre ellos está la formal y la informal. La comunicación en la empresa es el eje fundamental para la productividad, pues una comunicación eficaz permite la optimización de ventas y para los colaboradores pues el que exista una buena comunicación permite que se construya un buen clima organizacional, y además, que éstos se sientan involucrados con la organización.

FLUJOS DE COMUNICACIÓN

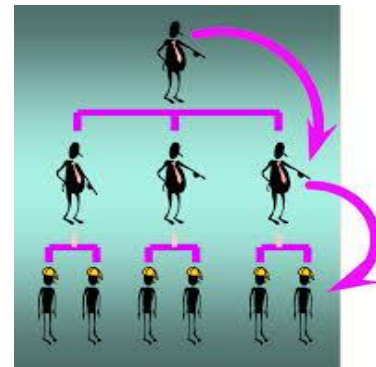


Los flujos de comunicación, son tomados en cuenta a partir de la estructura comunicacional a nivel interno dentro de las organizaciones. La comunicación interna está dispuesta en cuatro formas: descendente, ascendente, diagonal y horizontal; cada una de ellas obedece a

la razón de ser, es decir, la comunicación que se da a partir de las disposiciones de la gerencia, la participación de los colaboradores en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente.

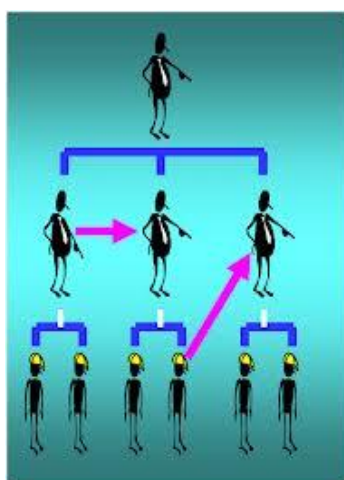
COMUNICACIÓN DESCENDENTE

La comunicación descendente se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directrices, políticas, etc. Su carácter principal se establece por la naturaleza de la organización, dar orden. No solamente desde el sentido imperativo de quien da una orden, sino desde el sentido de organizar y ordenar. Una de las principales funciones de la comunicación descendente es la de comunicar la cultura organizacional y las directrices de cómo cumplirlas.



COMUNICACIÓN ASCENDENTE

La comunicación ascendente es aquella que al contrario de la descendente se da desde los niveles jerárquicos más bajos de la

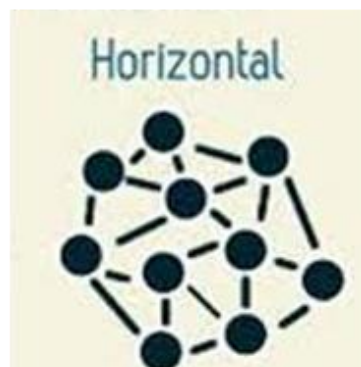


organización hacia los niveles más altos, este flujo de comunicación permite que los colaboradores trabajen de manera pro activa en la toma de decisiones y participen de manera constante en la creación e innovación de la organización, hay quienes consideran que la comunicación ascendente es indispensable, pues desde aquí se habla de retroalimentación constante y se fundamenta

en el conocimiento mutuo de pensamientos y acciones.

COMUNICACIÓN HORIZONTAL

La comunicación horizontal es aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico. Pueden ser entre departamentos, grupos o de forma individual, no hay presencia de autoridad y sirven para agilizar la estructura organizativa. Ese tipo de información se puede obtener a través de juntas, informes, asambleas, etc. Se da entre los empleados de un mismo nivel jerárquico.



Y se utiliza para: coordinar las actividades de los distintos empleados o departamentos de la empresa.

Resolver problemas de un departamento.

Tomar decisiones en las que tengan que intervenir varios departamentos. Se usan reuniones de trabajo, notas, comunicados internos, trabajo en equipo, debates, teléfono, Internet... etc.

COMUNICACIÓN OBLICUA

Es la que se puede realizar entre el gerente de departamento de comercialización y un empleado de finanzas y que está prevista en la organización. Es la necesidad de la coordinación intergrupala, debidas a una urgencia por parte del emisor para conseguir una respuesta del receptor.



TIPOS DE COMUNICACIÓN



Comunicación formal es la forma de comunicación que de manera expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc. y que generan todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la empresa. Define el modo en que cada persona debe comportarse y cómo debe recoger y transmitir la información que circula. Este tipo de comunicación constituye el cómo debe llegar la información según el nivel jerárquico que ocupe el receptor.

COMUNICACIÓN INFORMAL



La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores o ruidos”, y sirve para que los altos niveles jerárquicos conozcan las condiciones personales de los empleados y del entorno de la empresa.

En definitiva, el estudio de la comunicación organizacional está cada vez más en auge y la experiencia afirma que las organizaciones que la llevan a cabo presentan una mayor crecimiento, pues se tiene en cuenta complejos factores especialmente humanos que median entre los comportamientos y objetivos, políticas y metas de la organización para

que de esta manera exista lineamientos que permitan el correspondiente crecimiento de la organización.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Es un fenómeno de tendencias motivaciones que reflejan la productividad de su trabajo. El clima organizacional consiste en la percepción



de los trabajadores dentro de la empresa, de cómo pueden o deben comportarse y qué es lo que está aceptado o no dentro de la misma. El comportamiento de los individuos refleja lo eficiente y eficaces que puedan ser cuando desempeñan una tarea en específico. La manera de actuar del personal crea el clima, sus características personales son un factor importante para conocer su desempeño laboral.

Las características que reflejan las personas durante el desempeño laboral son percibidas directas e indirectamente por los demás miembros de la organización.

El clima dentro de una empresa puede ser un factor de superación dentro de los mismos grupos como; el de liderazgo, sistema formal, buena comunicación y retroalimentación de los mensajes. Hay aspectos que valoran el desarrollo institucional como la motivación de jefe a subordinados, recursos tecnológicos bien implementados y toma de decisiones.

Una organización es una estructura evidente de interacciones manejadas bajo permanentes contenidos que permiten relacionarse y mantener una constante comunicación, esto es de vital importancia para llevar a cabo los procesos productivos de manera exitosa.

Esta red de interacciones se compone de un constante flujo de información. Es decir, que una organización constituye procesos de interacción mutua y retroalimentación, entre los directivos y los colaboradores, entre los mismos colaboradores y finalmente entre los colaboradores y los directivos.

En este punto, vale resaltar que los componentes de un sistema se encuentran interrelacionados de tal modo que el cambio en uno produce cambios en los demás componentes de la estructura. Por ello, es de gran importancia mantener flujos de comunicación y relaciones interpersonales que posibilite el funcionamiento de toda la estructura de manera eficiente, pues esto fortalece la cultura organizacional, y a su vez permite enfrentar problemas de manera más rápida y oportuna.

COMUNICACIÓN EXTERNA



Uno de los grandes escenarios de la comunicación organizacional se refiere a la manera como las organizaciones se comunican con los públicos externos, para esto se deben tener en cuenta dos factores: la parte comercial y el factor público.

COMUNICACIÓN COMERCIAL



La comunicación comercial comprende las relaciones comunicativas que debe establecer con el cliente, los proveedores, los competidores y los medios de comunicación. De allí se desprenden las actividades publicitarias de sus productos a

través de los lenguajes y formatos de los medios de comunicación: cuñas radiales, comerciales para televisión y cine, vallas, anuncios virtuales, etc.

A su vez se establece una agenda estratégica para la difusión de los mensajes en los diferentes formatos informativos o de entretenimiento en las parrillas y las diagramaciones de los medios de comunicación, de acuerdo con la sintonía y el raiting de los mismos.

COMUNICACIÓN PÚBLICA

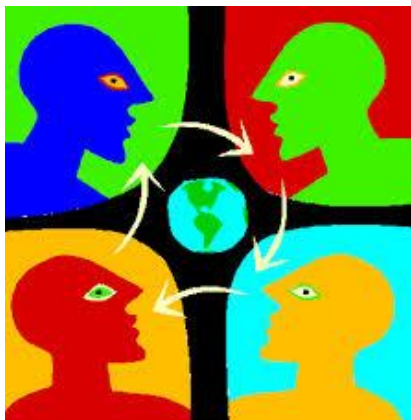


La comunicación pública en las organizaciones se establece por las relaciones de obligatoriedad con el gobierno político de los estados; el pago de impuestos, las disposiciones técnicas legales, el régimen laboral, las normas ambientales, entre otras.

Las relaciones con los públicos denominados stake holders, es decir los que de alguna forma se ven involucrados con la organización, pueden condicionar el buen nombre de la organización en perjuicio de su actividad productiva.

Es importante mantener mecanismos de comunicación con organizaciones no gubernamentales ya que se pueden establecer procesos de investigación y desarrollo con miras a la producción del conocimiento. Las relaciones empresariales dispuestas por las necesidades de diálogo con los directos competidores y con la finalidad de asociación. Y por último, se debe tener en cuenta el impacto con la comunidad, como directo beneficiario de las acciones del orden social de la organización y donde se establece el impacto de las acciones productivas de la misma.

COMUNICACIÓN INTERMEDIA



La comunicación intermedia en la organización es aquella que se extiende a dos ámbitos ya mencionados; comunicación interna y externa. Su función se establece desde la relación de la identidad de la organización, su finalidad y la responsabilidad social que tiene con las

personas y el desarrollo del país.

La organización define quién es, qué hace, cómo lo hace y para qué. Este principio corporativo es comunicado a sus empleados y a sus públicos externos. No basta con anunciar a los clientes quién se es, si los empleados no viven esta condición.

La imagen corporativa, como la visibilidad de los valores sociales que establece la organización se da no solo en los parámetros de calidad de los productos y servicios a sus clientes sino en la coherencia de vida de los miembros con ellos.

Finalmente, la organización no solo tiene la responsabilidad de contribuir al bien de la sociedad, sino de contribuir al crecimiento personal de sus empleados.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS
RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La presente evaluación es para poder conocer el nivel de conocimiento adquirido durante la capacitación, información que nos permitirá sugerirle el o los temas en los cuales de reforzar.

1) ¿Por qué es importante las relaciones públicas?

.....
.....
.....

2) ¿Cuáles son los tipos de clientes, y explique la atención o servicio que le proporcionaría a un cliente exigente?

.....
.....
.....
.....

3) ¿Complete lo siguiente?

Comunicación Vertical permite regular y controlar la conducta de los subordinados en aspectos tales como:

.....
.....
.....

4) ¿Cómo se aplicaría en su trabajo el flujo comunicacional?

.....
.....
.....
.....

5) ¿Qué es clima organizacional para usted, en base a esta información que propondría para que un mal clima organizacional mejore?

.....
.....
.....
.....

6) ¿Indique que factores se debe tener en cuenta en la comunicación externa?

.....
.....
.....
.....

7) ¿Complete el siguiente párrafo?

La organización no solo tiene la responsabilidad de contribuir al bien de la sociedad,.....

.....
.....

8) ¿Explique que es la comunicación intermedia?

.....
.....
.....

COMPUTACIÓN



Frases de motivación

"Toma riesgos: si ganas, estarás contento; si pierdes serás sabio"

"Donde hay una empresa de éxito, alguien tomó alguna vez una decisión valiente"

"El futuro depende de lo que hagamos en el presente"

DINÁMICA "LAS OLAS"

Objetivo: divertir

Desarrollo: Se sientan todos en círculo cada uno en una silla, el animador explica que cuando diga ola a la derecha todos deben recorrerse una silla a su derecha lo más rápido que pueda, lo mismo si dice ola a la izquierda y cuando diga tormenta todos deben cambiarse a cualquier asiento. Ola a la derecha, ola a la derecha, ola a la izquierda, ola a la derecha, tormenta!!!, etc. El animador debe tratar de sentarse durante la tormenta y el que quede parado sigue dirigiendo el juego, y debe pagar con una prenda para ser sentenciados.

TEMA: COMPUTACIÓN

OBJETIVO: Saber cómo está compuesta una computadora y cómo funciona el office de Windows.

ESTRATEGIAS:

- Brindar la información lo más claro posible.
- Enseñar más práctico que teórico.

DESARROLLO:

QUÉ ES UN COMPUTADOR.

Mecanismo capaz de manipular datos. Una computadora se vale de instrucciones programadas (almacenadas) para guiar sus operaciones.

Dispositivos capaz de utilizar un programa almacenado (conjunto de instrucciones) para resolver problemas al aceptar datos (entrada), realizar operaciones sobre los datos (procesamiento) y suministrar los resultados de estas operaciones (salida).

Dispositivo hardware electrónico “inteligente”, que se adapta a un amplio rango de tareas de procesamiento de información.

La característica más importante de las computadoras es su capacidad de procesar grandes volúmenes de información a gran velocidad.

CLASIFICACIÓN DE LAS COMPUTADORAS.

Las computadoras se clasifican de acuerdo a tres criterios:

1. Tipos de datos que procesan.

2. Tamaño.
3. Tipo de problemas que resuelven.

TIPO DE DATOS QUE PROCESAN.

Dentro de esta clasificación tenemos las que son analógicas, digitales e híbridas. Los datos se pueden obtener como resultado de un conteo, o por medio de algunos instrumentos de medición. Los datos que se obtienen por conteo se llaman datos directos. Ejemplo: el número total de alumnos en clase, el valor total de una factura.

Los datos que deben de obtenerse por medición son datos continuos. Ejemplo: la velocidad de un automóvil es medida por un velocímetro o la temperatura de un paciente es medida por un termómetro.

COMPUTADORA DIGITAL.- Es un dispositivo de cálculo que procesa datos discretos, trabaja directamente contando números (o dígitos) que representan cifras, letras u otros símbolos especiales. Ejemplo: tablero.

COMPUTADORA ANALÓGICA.- Trabajan con variables que están medidas en una escala continua y son registradas con un determinado grado de precisión. Ejemplo: báscula.

CPU (unidad central de proceso).

La unidad central de procesamiento, CPU, o simplemente, el procesador. Es el componente en una computadora digital que interpreta las instrucciones y procesa los datos contenidos en los programas de computadora. Los CPU proporcionan la característica fundamental de la computadora digital, la programación, y son uno de los componentes necesarios encontrados en las computadoras de cualquier tiempo, junto con el almacenamiento primario y los dispositivos de entrada/salida. Se conoce como microprocesador el CPU que es manufacturado con

circuitos integrados. Desde mediados de los años 1970, los microprocesadores de un solo chip han reemplazado casi totalmente todos los tipos de CPU, y hoy en día, el término "CPU" es aplicado usualmente a todos los microprocesadores.

DISPOSITIVOS DE ENTRADA

Son los que envían información a la unidad de procesamiento, en código binario. Dispositivos de entrada (entre otros):

Teclado: Un teclado se compone de una serie de teclas agrupadas en funciones que podremos describir:

- Teclado alfanumérico: es un conjunto de 62 teclas, entre las que se encuentran las letras, números, símbolos ortográficos, Enter, alt, etc.
- Teclado de Función: es un conjunto de 13 teclas entre las que se encuentran el ESC, tan utilizado en sistemas informáticos, más 12 teclas de función. Estas teclas suelen ser configurables, pero por ejemplo existe un convenio para asignar la ayuda a F1.
- Teclado Numérico: se suele encontrar a la derecha del teclado alfanumérico y consta de los números así como de un Enter y los operadores numéricos de suma, resta,... etc.
- Teclado Especial: son las flechas de dirección y un conjunto de 9 teclas agrupadas en 2 grupos; uno de 6 (inicio y fin entre otras), y otro de 3 con la tecla de impresión de pantalla entre ellas.

Recomendaciones: en este apartado es conveniente distinguir entre dos tipos de teclado:

- De Membrana: fueron los primeros que salieron y como su propio nombre indica presentan una membrana entre la tecla y el circuito que hace que la pulsación sea un poco más dura.

- Mecánico: estos nuevos teclados presentan otro sistema que hace que la pulsación sea menos traumática y más suave para el usuario.
- MOUSE: a este periférico se le llamó así por su parecido con este roedor. Suelen estar constituidos por una caja con una forma más o menos anatómica en la que se encuentran dos botones que harán los famosos clics de ratón, siendo transmitidos por el cable al puerto PS/II o al puerto de serie (COM1 normalmente). Dentro de esta caja se encuentra una bola que sobresale de la caja a la que se pegan 4 rodillos ortogonalmente dispuestos que serán los que definan la dirección de movimiento del ratón. El ratón se mueve por una alfombrilla ocasionando el movimiento de la bola que a su vez origina el movimiento de uno o varios de estos rodillos que se transforma en señales eléctricas y producen el efecto de desplazamiento del ratón por la pantalla del ordenador.

Existen modelos modernos en los que la transmisión se hace por infrarrojos eliminando por lo tanto la necesidad de cableado. Otros presentan la bola en la parte superior de la caja no estando por lo tanto en contacto con la alfombrilla y teniendo que ser movida por los dedos del usuario aunque se origina el mismo efecto.

- Micrófono: periférico por el cual transmite sonidos que el ordenador capta y los reproduce, los salva, etc.

Se conecta a la tarjeta de sonido.

- Escáner: es un dispositivo que utiliza un haz luminoso para detectar los patrones de luz y oscuridad (o los colores) de la superficie del papel, convirtiendo la imagen en señales digitales que se pueden manipular por medio de un software de tratamiento de imágenes o con reconocimiento óptico de caracteres. Un tipo de escáner utilizado con frecuencia es el flatbed, que significa que el dispositivo de barrido se desplaza a lo largo de un documento fijo.

En este tipo de escáneres, como las fotocopiadoras de oficina, los objetos se colocan boca abajo sobre una superficie lisa de cristal y son barridos por un mecanismo que pasa por debajo de ellos. Otro tipo de escáner flatbed utiliza un elemento de barrido instalado en una carcasa fija encima del documento.

WINDOWS.

Microsoft Windows (conocido simplemente como Windows) es un sistema operativo con interfaz gráfica para computadoras personales cuyo propietario es la empresa Microsoft. Las distintas versiones de Windows, las cuales ofrecen un entorno gráfico sencillo desde la versión Windows 95. Se ha convertido en el sistema operativo más utilizado en el mundo. Por esta razón, la mayoría de las empresas fabricantes de hardware y software en el mundo tienden a desarrollar sus aplicaciones basadas en dicho sistema.

El común uso de este sistema operativo se debe a que la mayoría de las computadoras incluyen este sistema instalado por defecto. Esto causa cierta controversia, ya que es visto por ciertas personas, como un método monopolista de Microsoft, ya que obliga al cliente a comprar una licencia de Microsoft, al mismo tiempo que compra la máquina. Windows ha incorporado a través de sus diferentes versiones varias herramientas que se han convertido en estándares internacionales, como por ejemplo, el sistema de archivos FAT. Windows incorpora, entre otro software, herramientas como Internet Explorer y el Reproductor de Windows Media.

Estas herramientas se han convertido con el tiempo en las más usadas, especialmente Internet Explorer, debido a que vienen instaladas por defecto en dicho sistema operativo. Windows es utilizado principalmente en computadoras personales existiendo también diferentes versiones para servidores y dispositivos móviles.

DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DE WINDOWS.

Pantalla del Escritorio.

Es donde se muestran todos los íconos de acceso directo.



Íconos de acceso directo.

Son íconos que representan las aplicaciones, documentos o carpetas que empleas con más frecuencia. Los puedes abrir con solo pulsar el ratón.



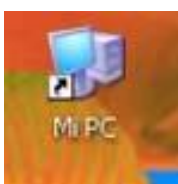
En ella se almacenan las carpetas o documentos del disco duro que deseas eliminar.

Mientras los archivos se encuentren en la papelera, tendrás la posibilidad de recuperarlos cuando lo desees.

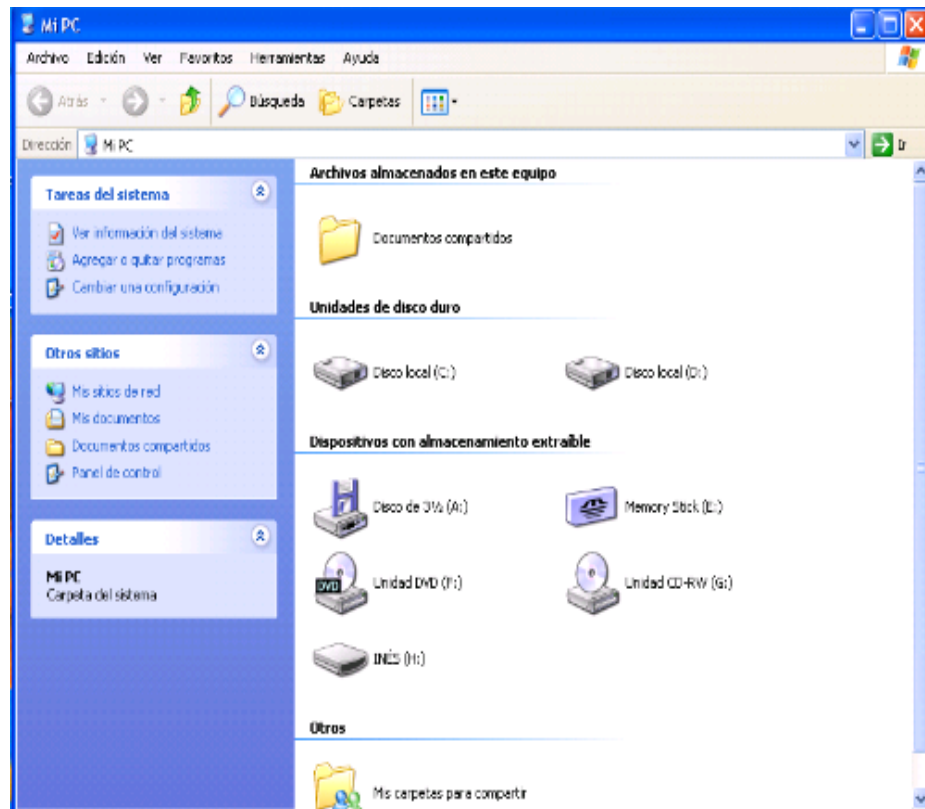
Explorador de Internet.



Inicia la sesión de correo electrónico



Es el ícono que da acceso a todos los recursos con que cuenta la computadora. Basta con que pulses dos veces el ratón sobre éste, para que se abra una ventana con íconos que representan dichos recursos.

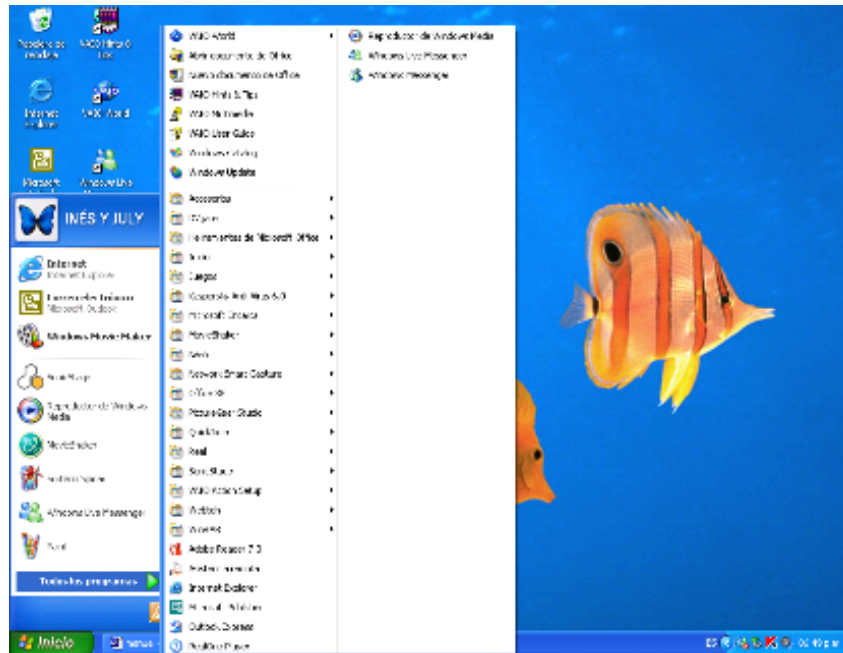


Menú Inicio.

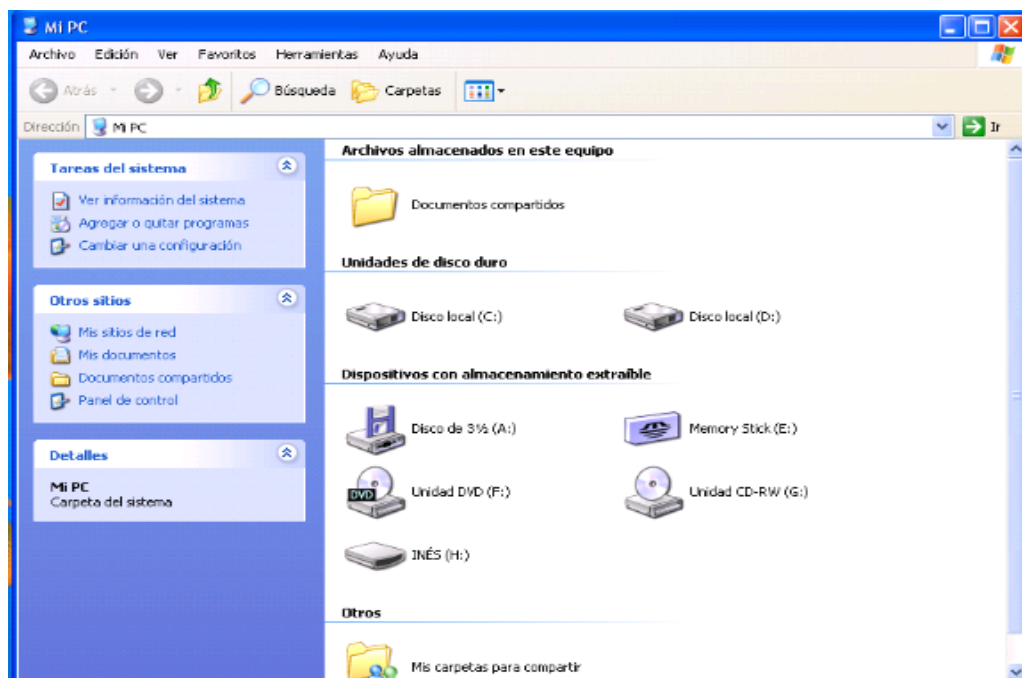
Sirve para entrar a todos los programas de la computadora.



Para entrar a todos los programas es necesario dar clic en el botón de inicio desplazarse a todos los programas y elegir el que se desea ejecutar.

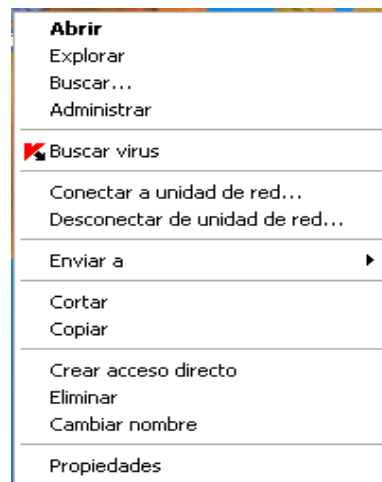


Ventana y cuadro emergente.



Éstos nos ayudan a realizar otras acciones, del trabajo que se quiere realizar, por ejemplo: cuando se quiere ejecutar una acción dentro de algún programa o en el mismo escritorio, éstos aparecen al momento de dar clic y nos sirven de apoyo. La diferencia entre uno y otro es que la ventana es un cuadro de diálogo con el que se pueden dar instrucciones

distintas a la computadora y el cuadro emergente tiene opciones de instrucciones predeterminadas.

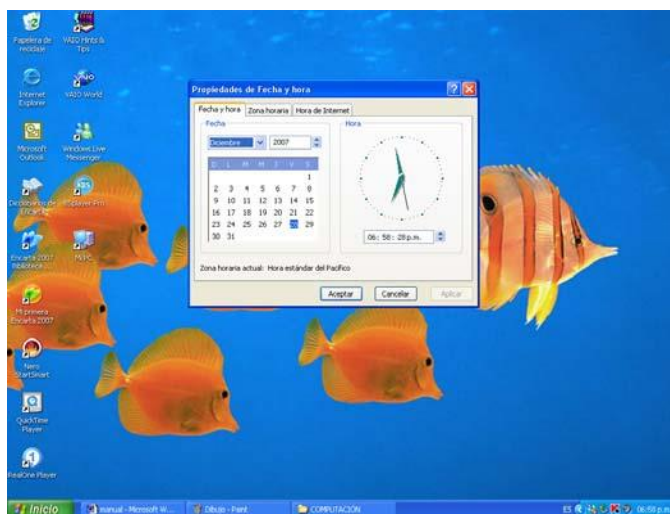


Barra de tareas.

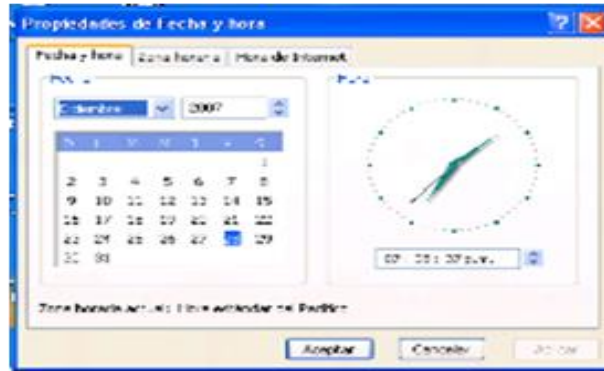
En esta barra se muestran todos los programas que se estén ejecutando.



Reloj.

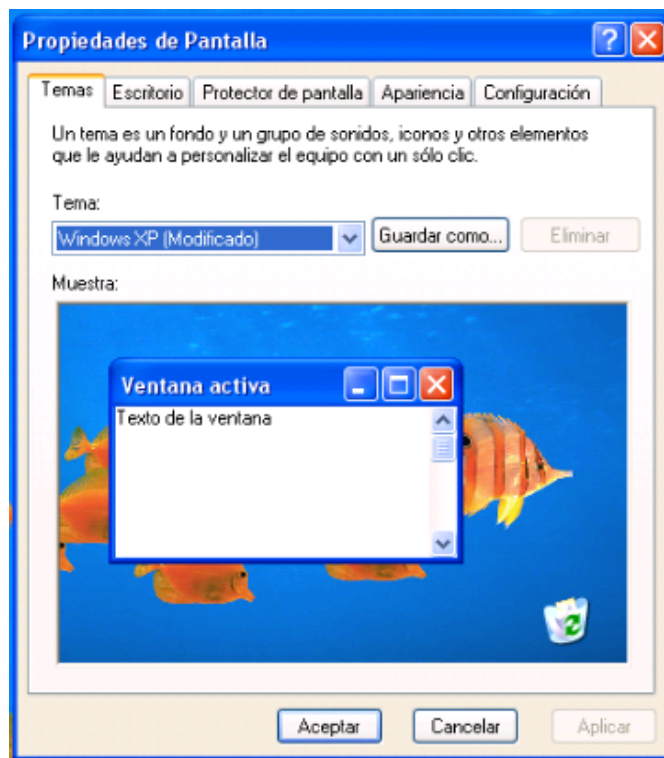


Se encuentra en la barra de tareas en el área de aplicaciones de inicio que incluye íconos de las aplicaciones que se abren al iniciar Windows. Si se pone el apuntador del ratón sobre el reloj también mostrará la fecha. Se encuentra dentro de la barra de tareas, para modificarlo es necesario dar doble clic sobre él y aparecerá un cuadro emergente para realizar las modificaciones.



O se puede dar clic en el botón de inicio, ir al panel de control donde aparecerá una ventana en la cual se deberá dar clic en el ícono de fecha y hora, así aparecerá el cuadro emergente para las modificaciones.

Propiedades de pantalla.



Estas propiedades de la pantalla están compuestas de:

Temas: un tema es un fondo y un grupo de sonidos, íconos, y otros elementos que ayudan a personalizar el equipo con un solo clic.

Escritorio: es en donde se elige la apariencia del escritorio.

Protector de pantalla: es en donde se selecciona el protector de pantalla para cuando no se encuentra en uso la computadora.

Apariencia: es en donde se seleccionan los estilos de las ventanas emergentes, como son color, tamaño de la fuente.

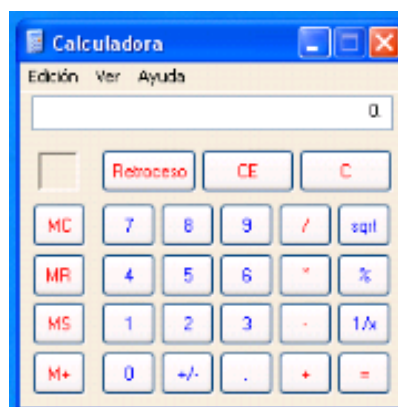
Configuración: aquí se determina la resolución de pantalla, y la calidad del color. Como eliminar archivos.

Se da clic derecho, aparece un cuadro emergente, se da clic en eliminar, en la ventana emergente se da la opción de enviar o no el archivo a la papelera de reciclaje, se da clic en Sí para eliminarlo.

Como restaurar un documento.

Se da doble clic en el ícono de la Papelera de reciclaje, al salir la ventana emergente se selecciona el archivo que se quiere recuperar dando clic derecho y se desplaza un cuadro emergente y se da clic en restaurar, y así el archivo vuelve a aparecer en el lugar donde se encontraba originalmente.

Calculadora.



Para utilizar la calculadora se siguen los siguientes pasos:

- Clic en botón inicio

- Todos los programas
- Accesorios
- Calculadora

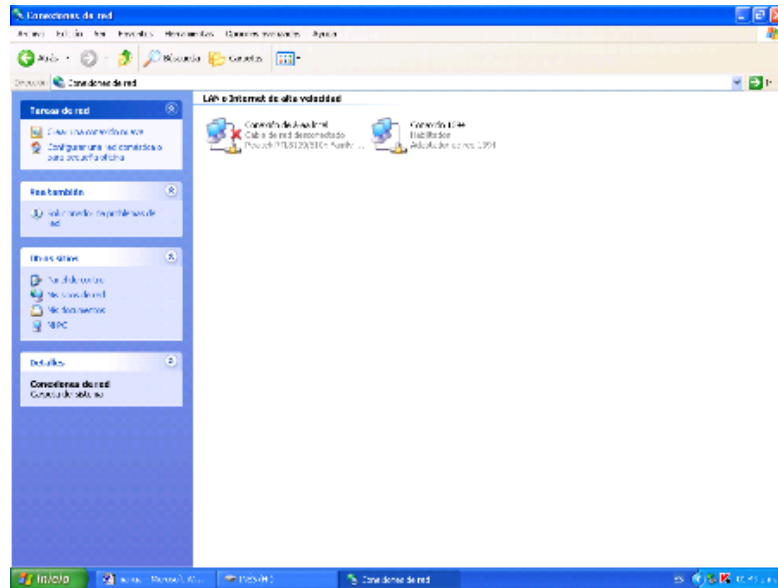
Existen dos opciones de calculadoras para utilizar la estándar y la científica.



Panel de control. Se encuentra formada por la segunda columna del menú inicio.



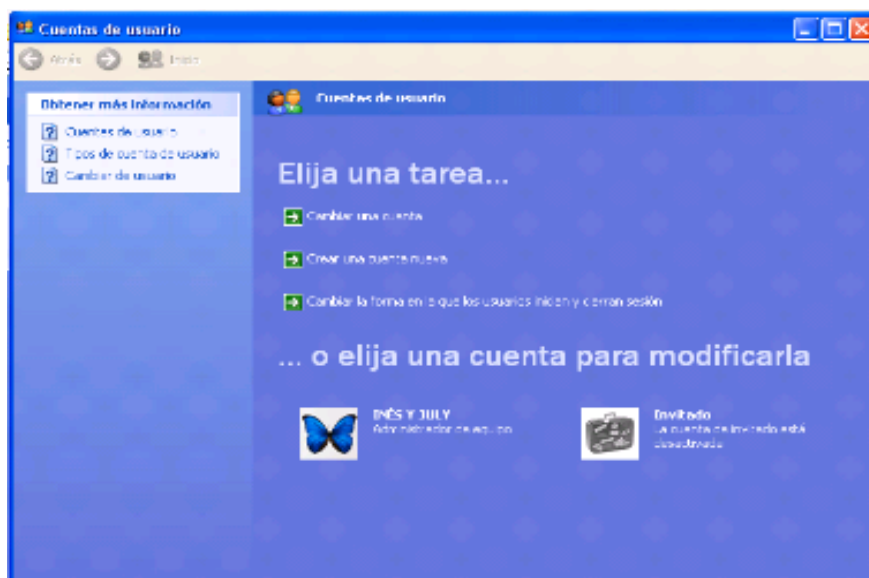
Al dar clic en panel de control se despliega una ventana que contiene los íconos para las diferentes acciones que se pueden ejecutar para la computadora.



Cuentas de usuario

Cuando varias personas comparten un mismo equipo, algunas veces se cambian accidentalmente las configuraciones. Con las cuentas de usuario puede impedir que otras personas cambien la configuración del equipo.

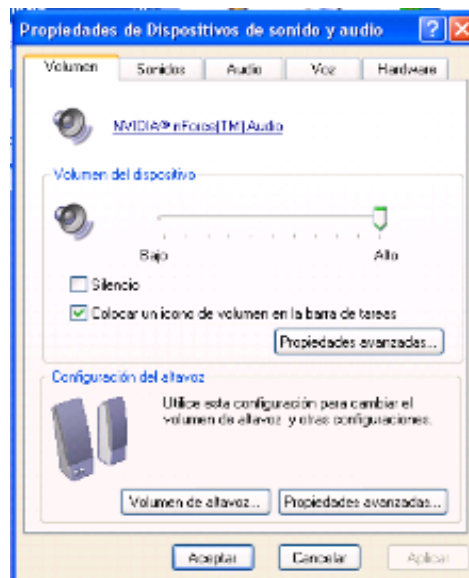
Existen dos tipos de cuentas de usuario. Las cuentas de administrador de equipo permiten al usuario cambiar toda la configuración solo unas cuantas opciones, como se muestran en la tabla siguiente.





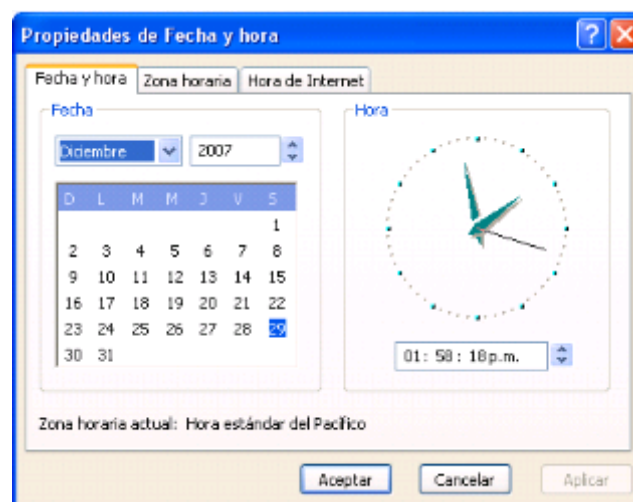
Dispositivos de sonido y audio

Permite configurar el volumen, los sonidos, audio, voz, hardware, de la computadora



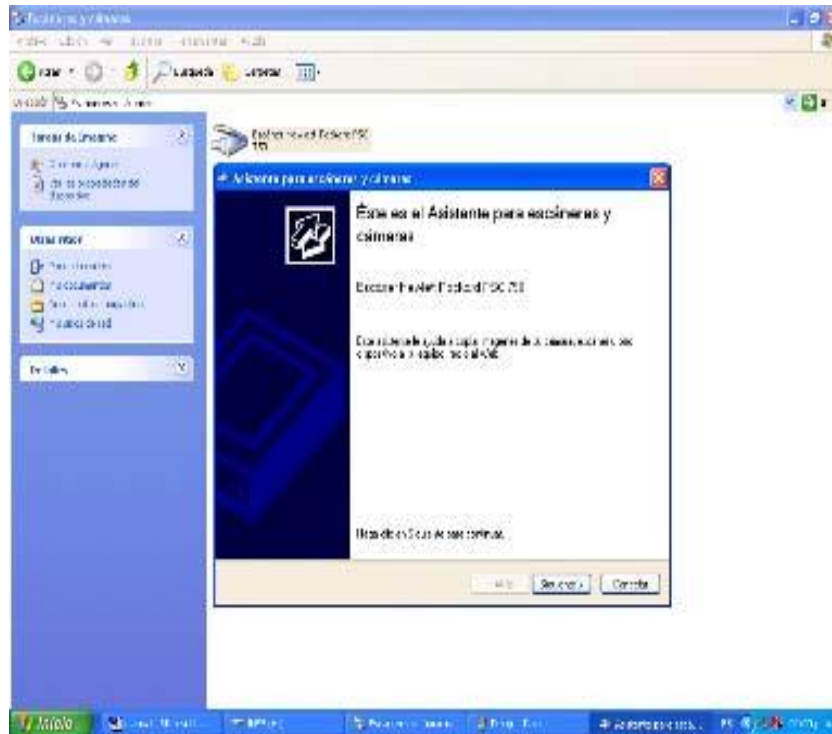
Fecha y hora

Sirve para configurar la fecha y hora, la zona horaria, o si se desea sincronizar el reloj de la computadora con el horario del Internet.



Escáneres y cámaras

Funciona como asistente para escanear y guardar imágenes desde las cámaras en la computadora.



Fuentes

Se utiliza para seleccionar los diferentes tipos de fuentes que se pueden utilizar.

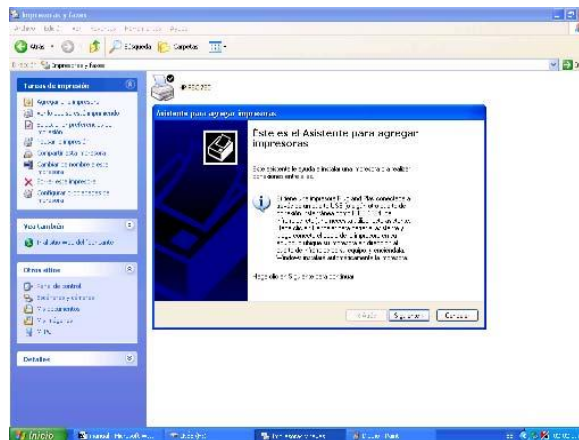


Impresoras y faxes

Éste es un asistente que ayuda a agregar impresoras o faxes, en el caso de las impresoras, ayuda a instalarlas o realizar conexiones entre ellas. Si se tiene una impresora Plug and Play conectada a través de un puerto de la computadora, no necesita utilizar este asistente, solo se necesita hacer clic en cancelar para cerrar el asistente y luego conectar la impresora en el equipo, ubicar la dirección en que se encuentra conectada y encenderla y así Windows instalará automáticamente la impresora.

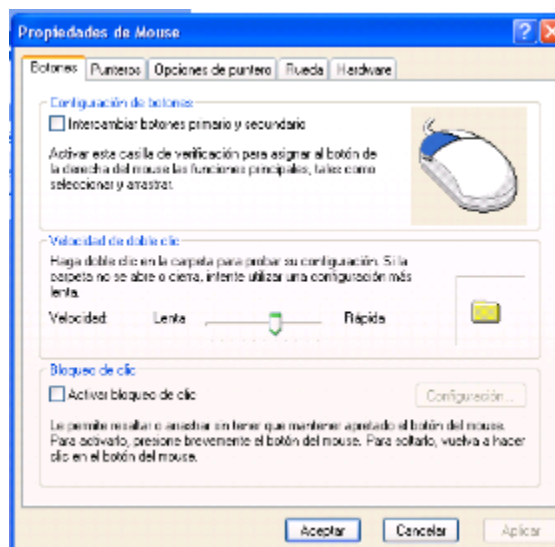
Este asistente le guiará para la instalación de la impresora en caso de que se necesite, solo se da clic en el ícono de impresoras y faxes, después clic en agregar un impresora y así aparecerá el asistente.

En caso de necesitarlo se introducirá el disco de la impresora el cual viene con ésta desde su compra, y así se podrá instalar.



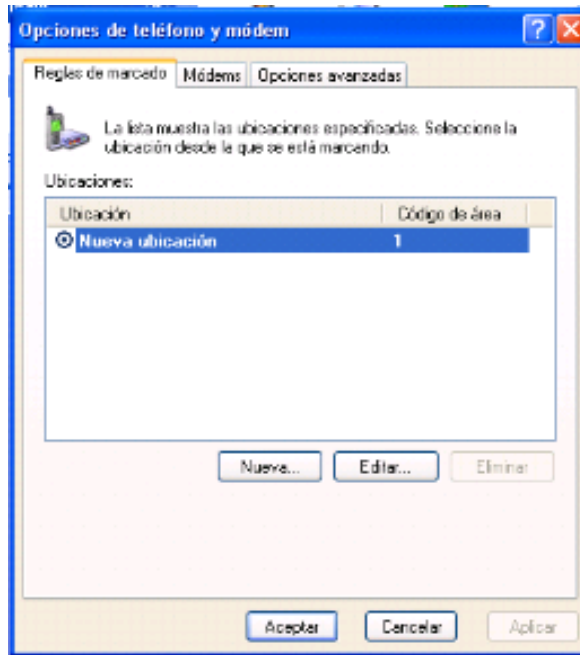
Mouse

Sirve de apoyo para la configuración del Mouse o ratón, se pueden modificar los botones, punteros, opciones de punteros, la rueda, y el hardware.



Opciones de teléfono ...

Ayuda a la instalación de teléfonos y módems



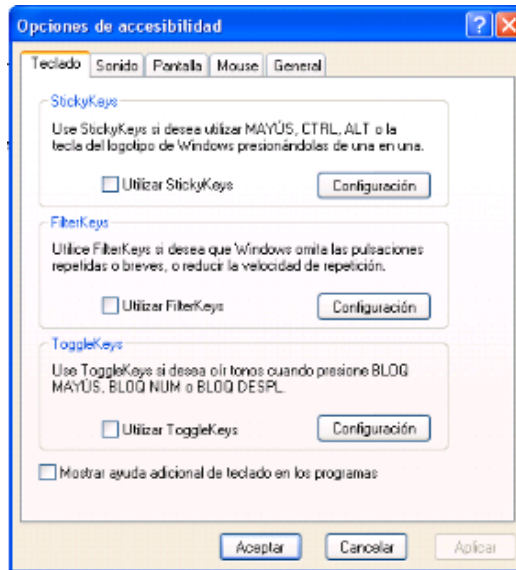
Dispositivos de juego

Ayuda a configurar los dispositivos de juegos que estén instalados en el equipo

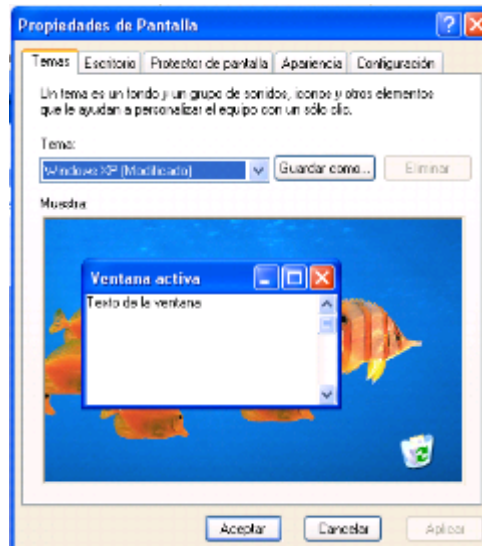


Opciones de accesibilidad

Sirve para configurar el teclado, sonido, pantalla, y el Mouse



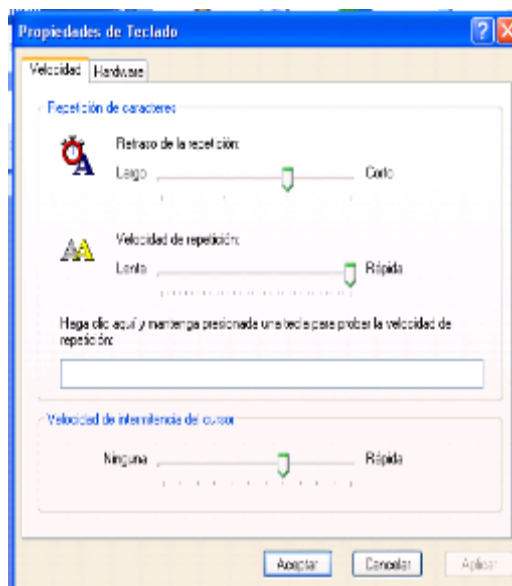
Pantalla Es el asistente para la configuración de las propiedades de la pantalla.



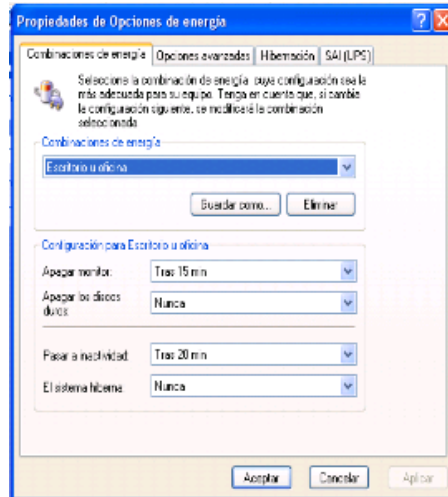
Sistema Muestra las propiedades del sistema: general, remoto, opciones avanzadas, hardware, nombre del equipo



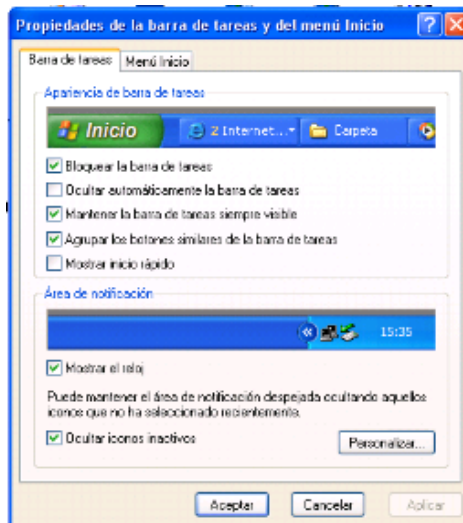
Ayuda a la configuración del teclado.



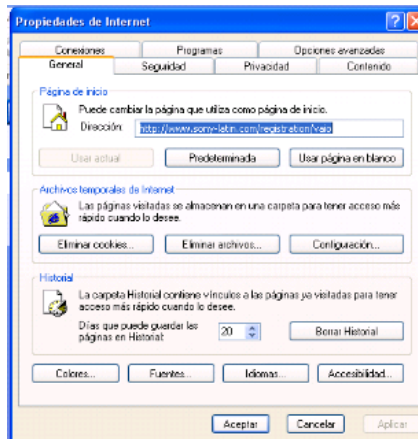
Selecciona la combinación de energía, cuya configuración sea la más adecuada para su equipo. Selecciona la configuración de ahorro de energía que se desee ocupar. Cuando su equipo hiberna, almacena lo que hay en memoria en el disco duro y luego se apaga. Cuando sale del modo de hibernación vuelve a su estado anterior.



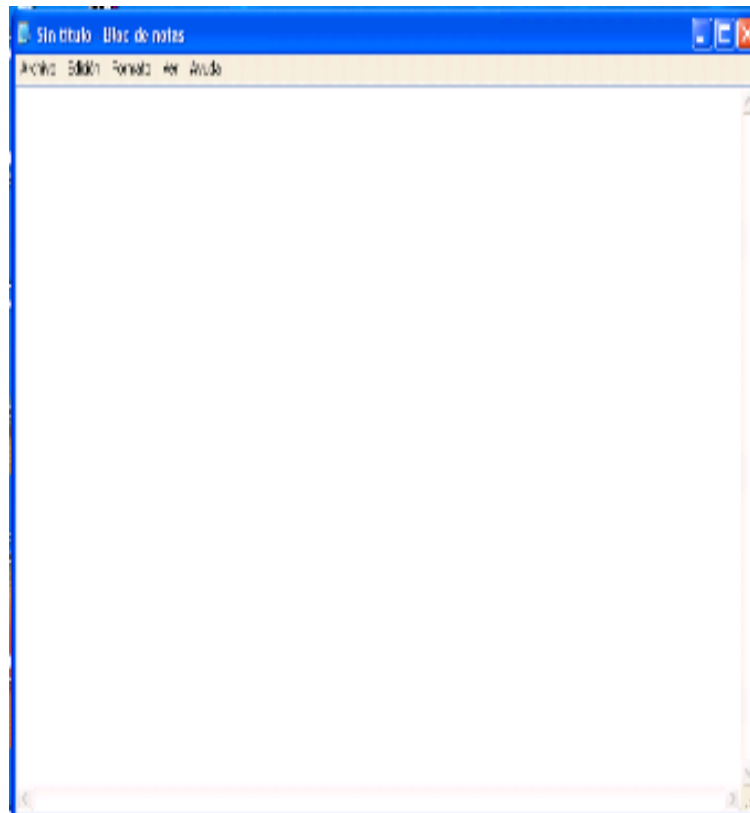
Asistente que ayuda a la configuración de la barra de tareas y el menú inicio.



Esta opción nos ayuda a configurar algunas acciones que sirven de apoyo para utilizar el Internet, como puede ser configurar la página principal, la seguridad, las conexiones, los programas que dan apoyo como Outlook, y la privacidad



Bloc de notas



Es una herramienta de Windows, que se utiliza para escribir, y guardar textos cuando no se cuenta con el paquete de Office. El Bloc de notas está compuesto por una Barra de Título, y una de Menú, por una hoja de trabajo y dos barras deslizantes una horizontal y otra vertical. Es una herramienta no muy capaz de realizar grandes tareas como lo es Word, pero sirve para guardar documentos de información de solo lectura, y sin formato.

MICROSOFT OFFICE (MSO).

Es una suite ofimática creada por la empresa Microsoft. Funciona oficialmente bajo los sistemas operativos

Microsoft Windows y Apple Mac OS, aunque también lo hace en Linux si se utiliza un emulador como Wine, o CrossOver Office. Las versiones más recientes de Office son llamadas "Office system" (sistema de oficina), en vez de Office suite (suite de Office), lo que refleja la inclusión de servidores.

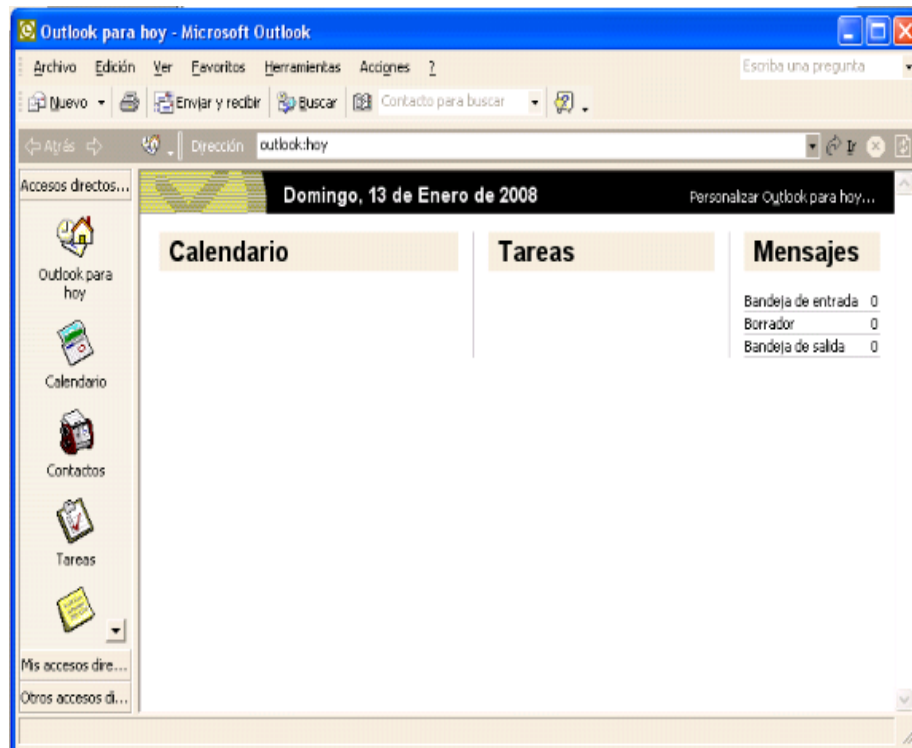
Office hizo su primera aparición en 1989 en un Mac, y más adelante en Windows en 1990. Fue inicialmente un término de mercado para vender un set de aplicaciones que previamente se vendían separadamente. El principal argumento de venta era que comprar el paquete completo era substancialmente más barato que comprar cada aplicación por separado. La primera versión de Office contenía Microsoft Word, Microsoft, Excel y Microsoft PowerPoint. Adicionalmente la versión Profesional de Office incluía Microsoft Access y Schedule Plus.

A través de los años las aplicaciones de Office han crecido substancialmente desde un punto de vista técnico compartiendo funcionalidades como un corrector ortográfico común, un integrador de datos OLE y el lenguaje de scripts de Visual Basic para Aplicaciones. Microsoft también posiciona a Office como una plataforma de desarrollo para la línea de software para negocios.

Las versiones actuales son Office 2007 para Windows, lanzada el 30 de enero de 2007 y Office 2004 para Mac, liberada el 19 de mayo de 2004. Office 2007, anunciado el 15 de febrero de 2006 fue liberado el 30 de noviembre de 2006 para negocios a través los canales de MSDN. Una nueva interfaz de usuario y un nuevo formato de archivo primario basado en XML caracterizan esta versión. La nueva versión

Outlook/Entourage

Microsoft Outlook (no confundir con Outlook Express), es un administrador de información personal y un complejo cliente de correo electrónico. El reemplazo para Windows Messaging, Microsoft Mail y Schedule comenzó en la versión 97 de Office. Incluía un cliente de correo electrónico, un calendario, un administrador de tareas y un directorio de contacto. Aunque históricamente ha estado disponible para Mac, el equivalente más cercano para Mac OS X es Microsoft Entourage, el cual ofrece un conjunto más reducido de funcionalidades.



WORD

Microsoft Word es un procesador de texto creado por Microsoft, y actualmente integrado en la suite ofimática Microsoft Office.

Como entrar a Microsoft Word.

Desde el menú inicio, dando clic en el ícono de Microsoft Word, o dando clic en todos los programas

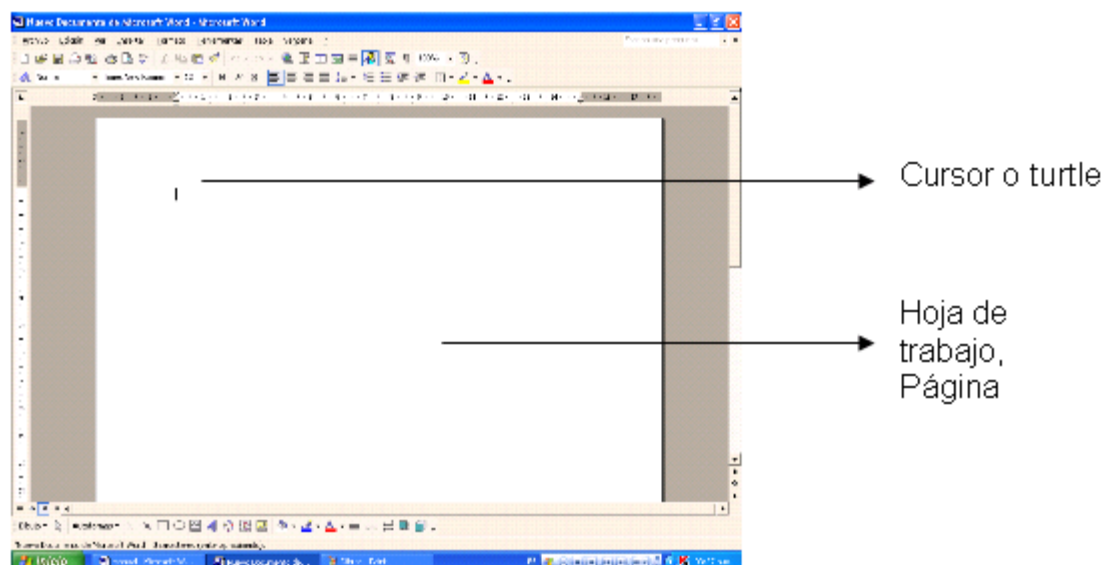
Microsoft Office y clic en Microsoft Word.



Otra opción es dando clic en el ícono de acceso directo, en el escritorio.



Ventana de Word.

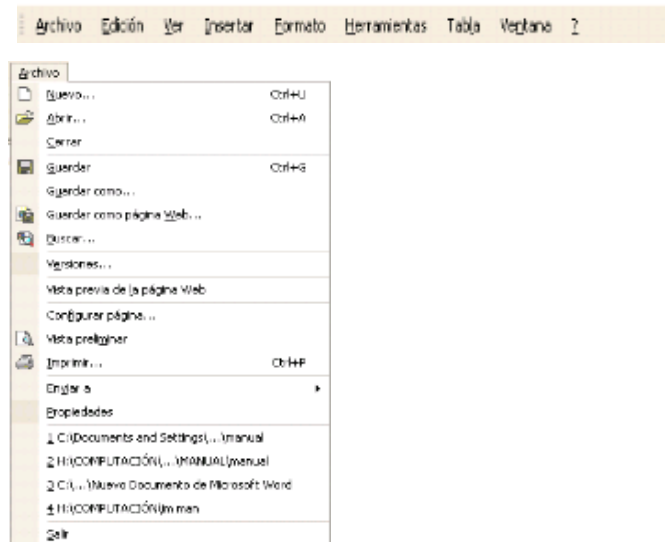


Barra de título.

Compuesta por: nombre y sección ocupada, minimizar, maximizar, y cerrar.



Barra de menú.



Al dar clic en archivo se desplaza un cuadro para ejecutar alguna acción directa sobre el documento.

La pantalla de edición o interfaz de Word puede presentarse en cuatro modalidades, denominadas vistas. Por lo general, al iniciar, se muestra la vista diseño de impresión. El menú ver, te permite cambiar el tipo de vista. Las características de una de ellas son:

Diseño de impresión: se presenta la página tal como se vería impresa. El documento está dividido en páginas; cada una de las cuales muestra sus áreas de encabezado y pie de página, además del cuerpo del texto. Incluye las reglas horizontal y vertical.

Normal: presenta el texto como si estuviera escrito en una página ininterrumpida. Las divisiones de página se presentan con una línea punteada y no incluye la regla vertical.

Diseño Web: no existe una división de páginas, porque el documento tiene el mismo aspecto que mostraría si fuera una página Web.

Esquema: permite ver títulos, subtítulos, notas y textos, de acuerdo con el nivel de importancia de cada elemento.

Independientemente del modo o vista en que trabajes, siempre que se escribe un texto, se debe grabar en el disco con el comando guardar del menú archivo, para no perderlo en caso de una contingencia, como una falla en el suministro de energía eléctrica.

Una vez que se ha ejecutado el procesador de textos Word, puedes abrir un archivo (si ya cuentas con documentos de Word en el disco de la computadora o en tu disco de trabajo), con el comando abrir del menú archivo. Para salir de Word se pueden utilizar los comandos del mismo menú: cerrar para cerrar el documento y dejar abierto Word o salir para salir del documento y la aplicación. También se pueden utilizar los botones cerrar, cerrar ventana, o las teclas [Alt + F4].

- Su función principal se abrir un nuevo documento.

 **N**uevo... Ctrl+U

- Abre un documento ya guardado.

 **A**brir... Ctrl+A

- Cierra el archivo.

Cerrar

- Guarda los cambios o modificaciones de un documento que ya fue guardado.

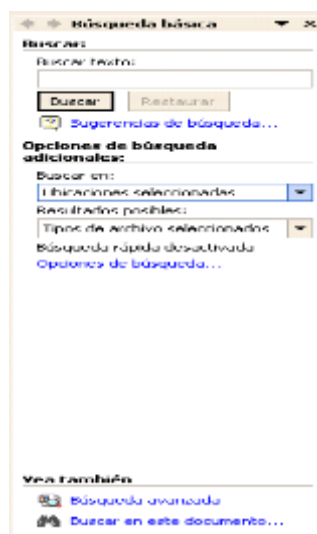
 **G**uardar Ctrl+G

- Guarda un archivo reciente, y tiene la opción de guardarlo en la dirección de la computadora que uno prefiera.

Guardar como...

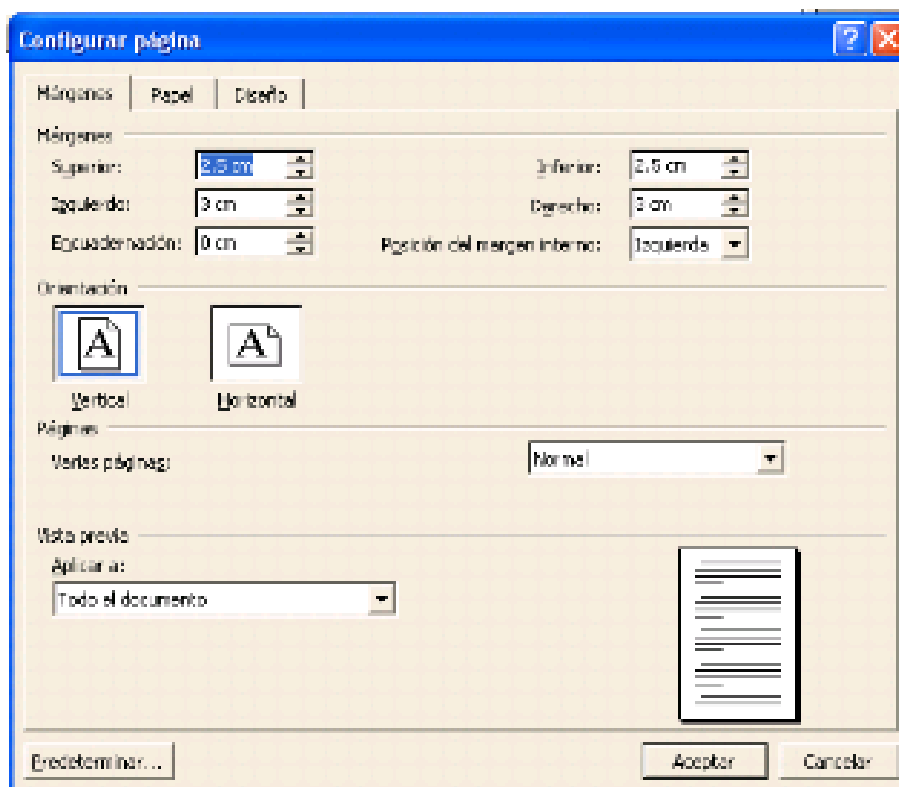
- Funciona como asistente de búsqueda diseño.

Buscar...

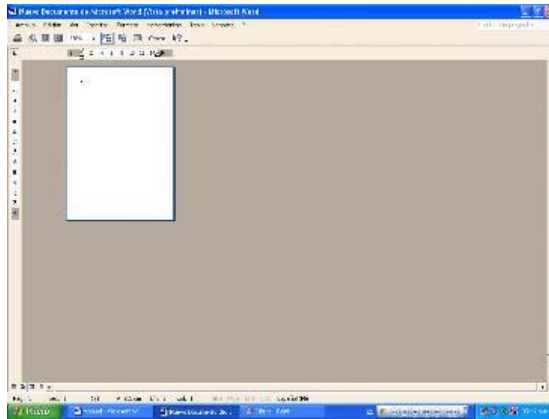


- Asistente para la configuración de la página de trabajo, como son los márgenes y tipo de papel.

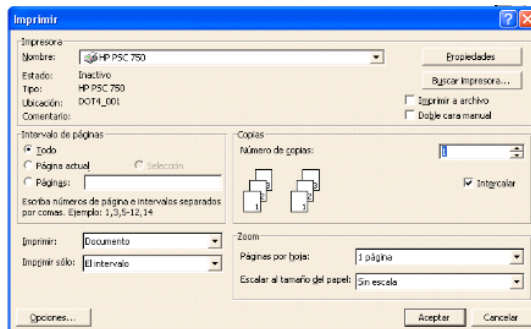
Configurar página...



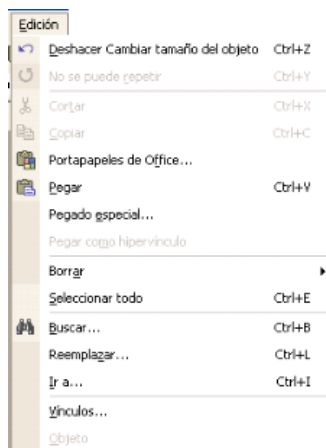
- Sirve para ver cómo está el documento antes de que se decida guardarlo o imprimirlo.



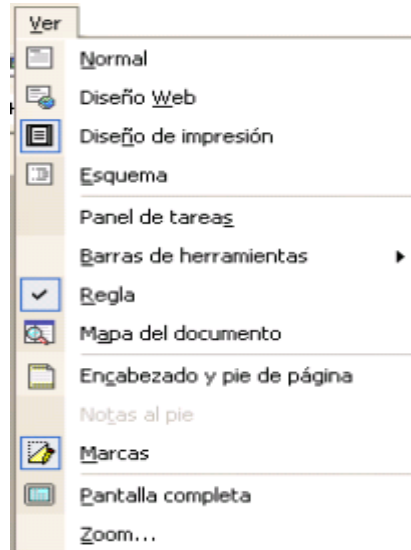
- Sirve de apoyo para imprimir el documento, y configurar lo que se quiere que imprima la impresora, el color, cantidad de hojas y copias.



En caso de querer imprimir directamente el documento sin requerir cambios en la configuración de la impresora, se puede dar clic en el ícono de imprimir.



Al dar clic en edición se despliega un cuadro de acciones para deshacer, rehacer, cortar, copiar, pegar, borrar, seleccionar todo, buscar reemplazar, etc.



Al dar clic en ver, también se desplaza un cuadro donde se pueden llevar a cabo diversas elecciones de pantalla, y las diferentes barras de herramientas que se pueden utilizar, así como también agregar encabezado y pie de página.



Al dar clic en insertar se pueden seleccionar las diferentes acciones que se pueden insertar al documento.

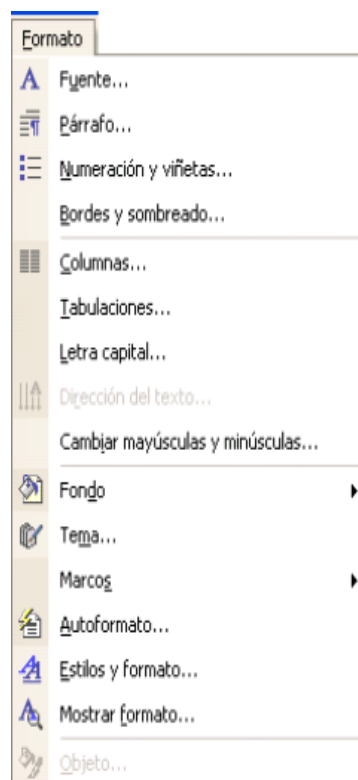
Algunas de las acciones de este comando son insertar números de página, comentarios y referencias.

Para el caso de números de página, solo se da clic sobre este comando y se seguirán los pasos de la ventana de dialogo emergente.

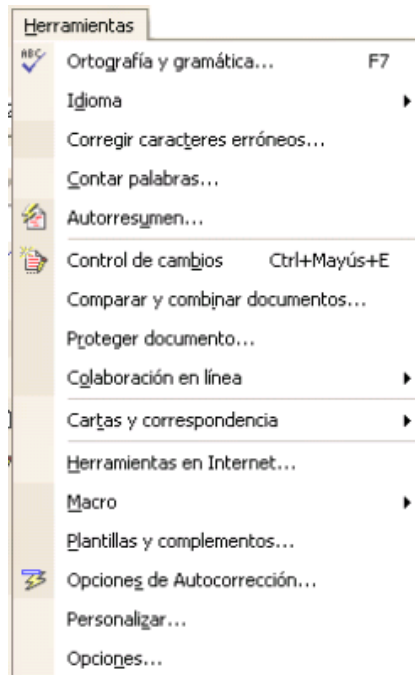
En el caso del comentario, se deberá seleccionar la parte del documento donde se quiere insertar dicho comentario.

Y para la referencia solo se debe colocar el cursor al final del texto y dar clic en insertar y luego en;

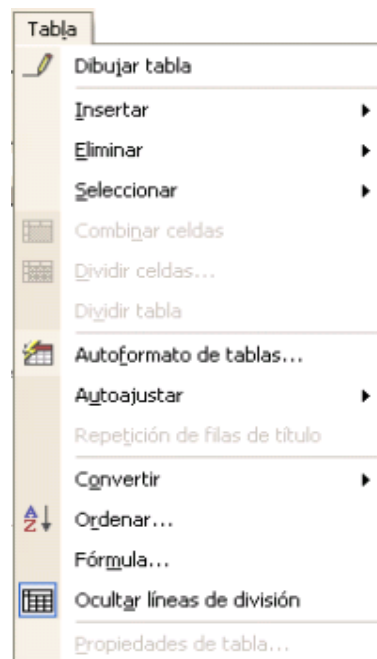
Referencia, después se selecciona el tipo de formato que se va a utilizar.



Al seleccionar el formato se puede efectuar alguna acción de formato al documento, de las cuales algunas no se encuentran en la barra de formato.



En el botón de herramientas se encuentran acciones como son ortografía y gramática, idioma, entre otras cosas.

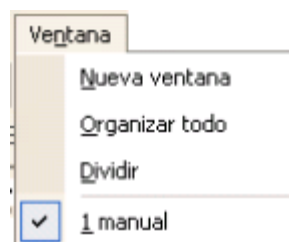


En la opción de tabla se encuentran todas las acciones que se le pueden dar a alguna tabla en el documento.

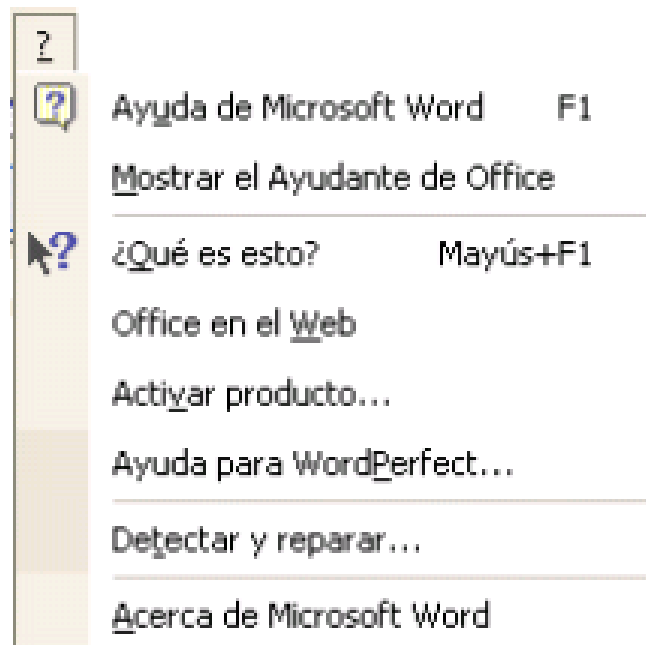
Se puede dibujar, insertar, eliminar, dar formato a la tabla, o incluso convertir la tabla en texto y el texto en tabla, y combinar celdas.

A continuación se muestra un ejemplo:

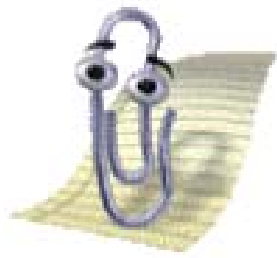
Horario			
Lunes	8:00		6:00
Martes		7:00	
Miércoles	9:00		10:00
Jueves		10:00	
Viernes	11:30		13:00



En la opción ventana se encuentran acciones para ejercer a una ventana.

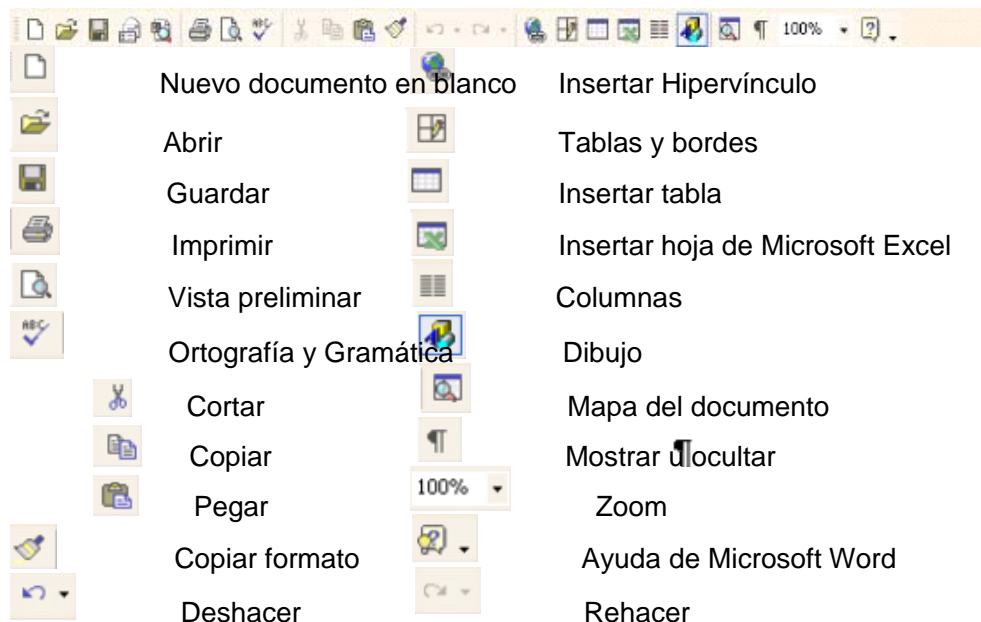


Al dar clic en el signo de interrogación (?), nos estamos refiriendo a la forma en que el programa nos brinda ayuda.



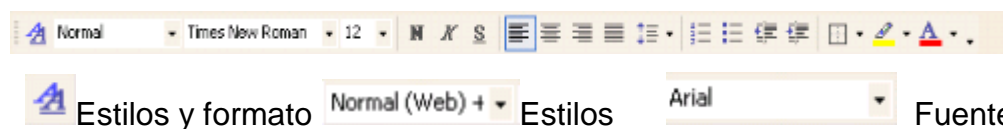
Por medio de la opción mostrar el ayudante de Office se desplaza una imagen animada que ayuda a resolver dudas acerca de las funciones del programa.

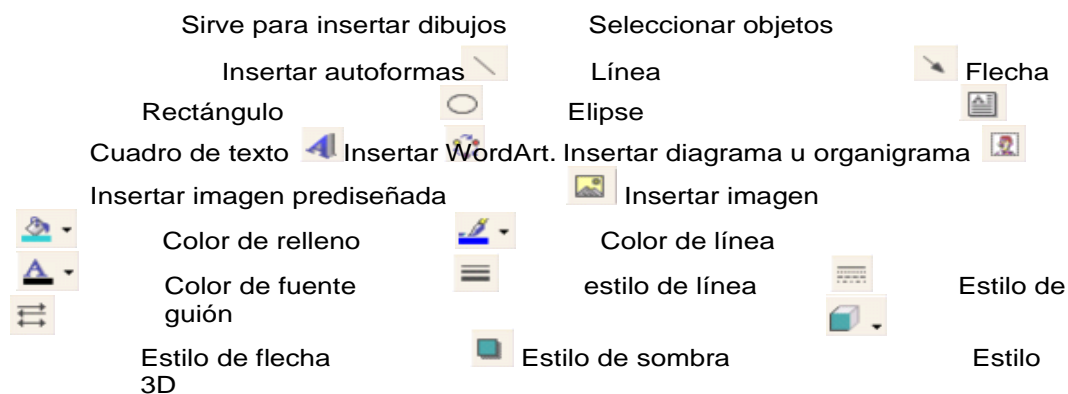
Barra de herramientas estándar.





Barra formato

Sirve de apoyo para dar formato al documento, como es dar estilos y formato, fuente, tamaño de fuente, negritas, cursiva, subrayado, alineaciones, interlineado, numeración, viñetas, sangría, bordes, resaltado, color de fuente.



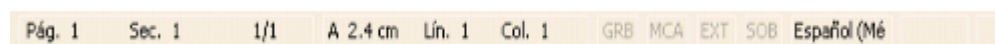


 Cuando se inserta una figura o imagen, ésta puede colocarse en distintas partes del documento, pero cuando lo que se desea es escribir sobre ellas lo que se debe hacer es dar clic derecho y elegir la opción de agregar texto.

 Para insertar una imagen solo se va al comando insertar de la Barra menú, imagen, o clic en el ícono de insertar imagen, o en el ícono de insertar imagen prediseñada, de la Barra de dibujo. Para colocar la imagen de distintas formas en el texto se tiene que ir al Formato de la imagen, de la barra de imagen, dar doble clic en la imagen, o clic derecho, después dar clic en ajuste del texto y elegir el que sea conveniente.

Barra de estado.

Muestra el número de página, sección, paginación, número de línea, número de columna, idioma, estado de ortografía y gramática.



Regla.

Muestra los márgenes de la hoja.



Barra de desplazamiento

Ayuda a desplazarse en el documento de izquierda a derecha y de arriba



EXCEL.

Microsoft Excel es un programa de hoja de cálculo. Al igual que Microsoft Word, posee un mercado dominante.

Fue originalmente un competidor para el entonces popular Lotus 1-2-3, pero eventualmente se vendió más y se convirtió en el estándar de facto. Está disponible para plataformas Windows y Mac.

Cómo entrar a Excel.



Para entrar al programa Microsoft Excel, se puede dar clic en el botón inicio, todos los programas

Microsoft Office, y clic en Microsoft Excel.



Otra opción es dar doble clic en el ícono de acceso directo.

¿Qué es una hoja de cálculo?

La hoja de cálculo se basa en una estructura rectangular. Es un conjunto de casilleros organizados en columnas y renglones. Por ejemplo, en el caso de Excel 2000, tiene 256 columnas por 65 536 renglones; es decir, 16 777 216 celdas.

Para localizar un objeto que se encuentra dentro de un casillero, se tienen como referencias el número del renglón y la letra de la columna donde se ubica; las columnas se identifican por las letras y los renglones con números; la intersección resultante entre una columna y un renglón, se llama celda.

En ésta puedes insertar un valor numérico o alfanumérico y colocar una fórmula o una función predeterminada.

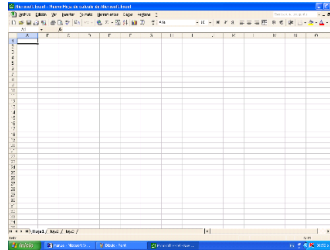
Libros de cálculo.

Los programas de hojas de cálculo permitían utilizar una hoja por cada archivo que se creaba; sin embargo, en la actualidad cada archivo puede contener un gran número de hojas de cálculo.

Esto trajo como consecuencia el concepto de libros de cálculo. Un libro de cálculo de Excel, está compuesto por una o más hojas de cálculo, que pueden alojar datos alfanuméricos, numéricos y funciones, relacionados entre sí o totalmente independientes.

La interfaz de Excel es similar a la de Word o PowerPoint, solo que el área de trabajo o pantalla de edición, presenta una cuadrícula compuesta de filas y columnas, cuyas intersecciones se denominan celdas. Al abrir un nuevo libro, la pantalla de edición presenta la interfaz siguiente:

Ventana de Excel.



Las barras de Herramientas Estándar y Formato aparecen en la misma línea, pero igual que en la misma línea, pero igual que en Word, se pueden separar cada una en una fila; el inconveniente será que se reduce el tamaño de la pantalla de edición. La barra de Fórmulas está dividida en dos partes: a la izquierda del signo (=) se muestra la posición de la celda donde se encuentra el cursor; a la derecha, se verá el contenido de la celda. Cada celda puede contener un dato o fórmula de hasta 255 caracteres. Otras de las características diferentes de la interfaz de Excel, son las barras de encabezados de columnas y de títulos de filas, así como las etiquetas de las hojas que componen el libro, ubicadas en la parte inferior. Aunque en la figura solo se muestran tres de ellas, es posible insertar gran cantidad de hojas de cálculo en cada libro.

Barra de título.

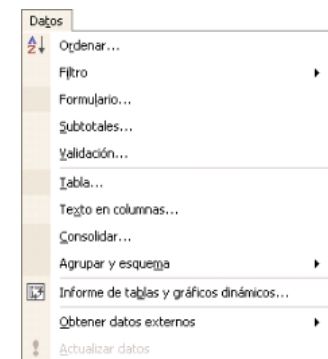
Está formada por nombre y sección ocupada, minimizar, maximizar, y cerrar.



Barra de menú.

Ésta contiene los mismos datos que la barra de menú de Word con excepción de la sección de:

Datos que proporcionan otras funciones necesarias para el programa Excel




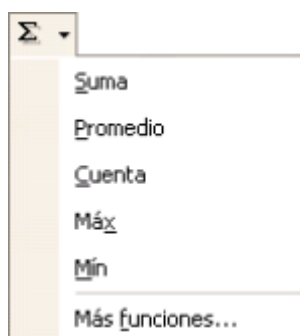
Barra estándar.

Tiene los mismos íconos de nuevo, abrir, guardar, imprimir, vista preliminar, ortografía y gramática, cortar, copiar, pegar, deshacer, rehacer, e insertar hipervínculo.

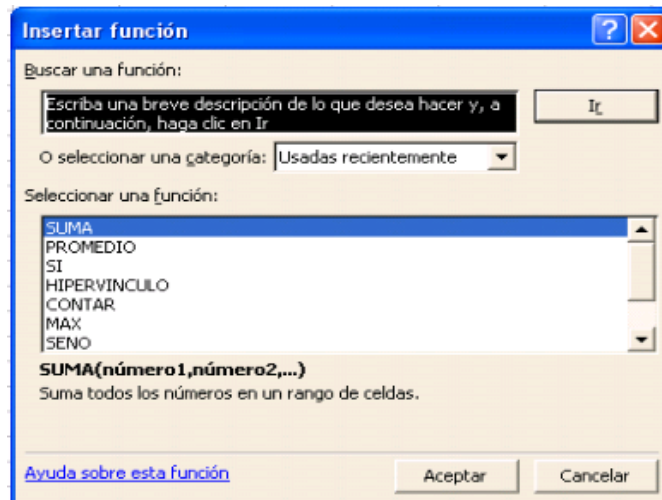


A continuación se muestran los íconos que son característicos de la barra de estándar de Excel.

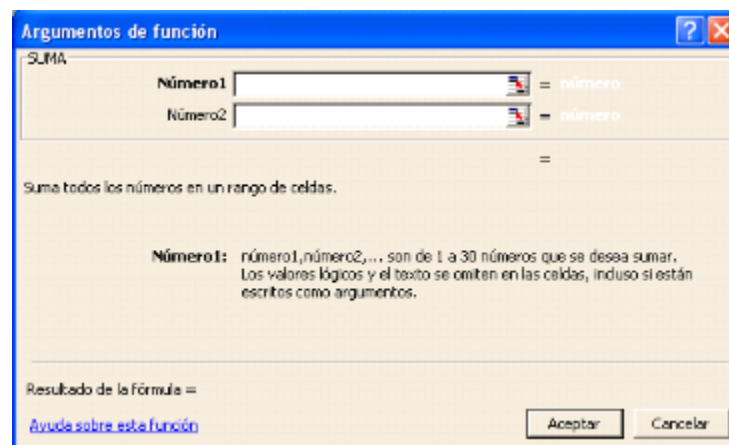
 Autosuma: es el ícono que apoya a la realización de operaciones. Al dar clic en la pequeña flecha de este ícono se desplaza el siguiente cuadro que ayuda a elegir la operación que se necesita.



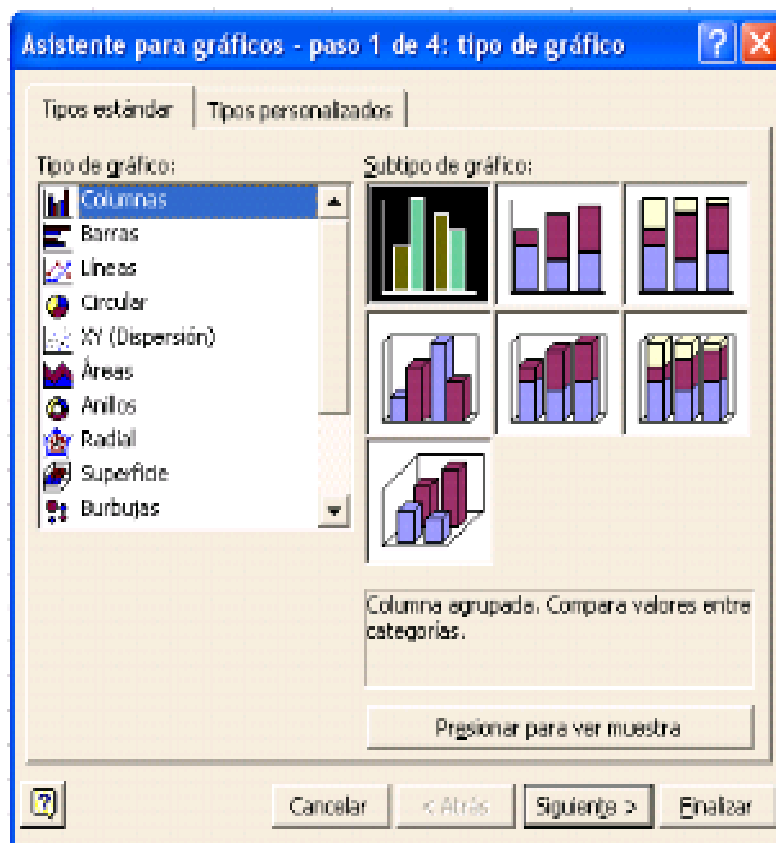
Cuando se requieren de otras funciones se da clic en Más funciones... así se desplaza la siguiente ventana emergente Insertar función.




En caso de haber seleccionado alguna función de la lista de Autosuma, y requerir de la suma de todo un rango o varios rangos se vuelve a dar clic en la misma flechita y enseguida aparece una ventana emergente de Argumentos de función que sirve para ejecutar operaciones de una gran cantidad de datos.



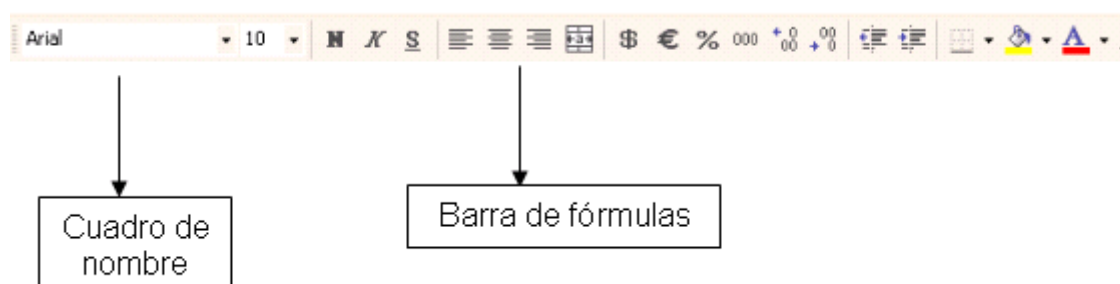
Otro de los íconos que no aparece por default en la barra estándar de Word y sí aparece en Excel es el de gráficos que al seleccionar un grupo de datos de la hoja de cálculo y dar clic en este ícono se desplaza una ventana emergente que da la función de asistente para gráficos.



 Un ícono más que es propio de esta barra en Excel es el que funciona para convertir las cantidades monetarias, a euros

Barra de formato.


Ésta es muy parecida a la que se presenta en los otros programas de Microsoft para dar formato al texto de las celdas.




A continuación se presentan los íconos que son de apoyo para dar

formato a Excel.  Combinar y centrar  Estilo

porcentual

 Estilo moneda

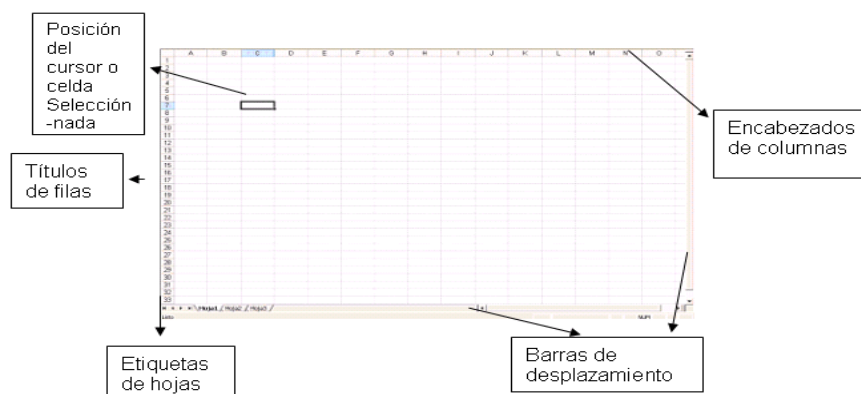
 Estilo millares

 Euro

 Aumentar decimales



Barra de estado



Muestra las funciones que se estén ejecutando como son las teclas Bloq mayúsculas y Bloq números

Listo

Tipos y características de los datos en Excel.

Crear una hoja de cálculo resulta muy sencillo si se utilizan correctamente los valores o datos que se pueden introducir mediante el teclado en las celdas; primero se define el esquema del documento y se escriben los títulos, rótulos o etiquetas. Una vez definido el formato de la

hoja tabular, pueden introducirse los datos numéricos y las funciones o fórmulas para realizar las operaciones necesarias.

Los datos alfanuméricos o de texto son cadenas de caracteres que se utilizan para representar títulos, letreros, nombres telefónicos, direcciones, claves de artículos, nombres de columnas o notas explicativas en la hoja de cálculo. Al introducir texto o números seguidos de texto en una celda, el programa los reconoce como alfanuméricos automáticamente y los alinea a la izquierda de la celda. Son los que no se emplearán en operaciones numéricas.

Cuando los datos son solo numéricos, Excel los alinea a la derecha. Todo número que se introduzca en una celda es tomado como dato numérico, a menos que se especifique lo contrario. Son las cantidades numéricas con las cuales se realizarán las operaciones matemáticas o cálculos. Pueden ser enteras, decimales o racionales.

En un libro de cálculo, a este tipo de datos se les conoce como valores. Se puede asignar atributo de texto a los números mediante el comando celdas del menú formato.

Las fórmulas se utilizan en Excel para realizar cálculos numéricos. Se introducen igual que los operadores como +, -, *, ^, (), para realizar sumas, restas, multiplicaciones, divisiones, potenciación y agrupación de operaciones, respectivamente. Se escriben tal como se haría en álgebra, solo que precedidas del signo igual (=). El signo predetermina que lo que sigue será una fórmula.

Las funciones predefinidas de Excel son fórmulas previamente programadas, listas para ser utilizadas. Algunas de las más conocidas son: SUMA (SUM), ABS, RAIZ (SQRT), VAR y muchas otras.

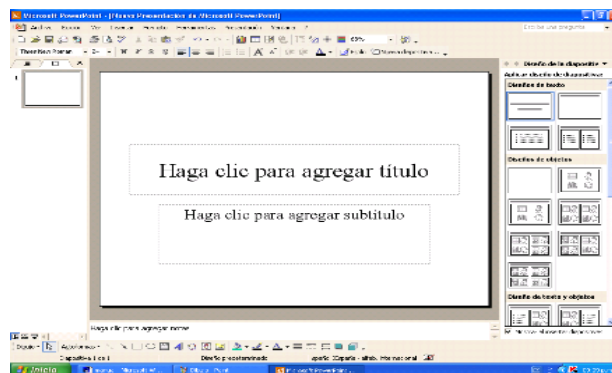
Antes de introducir funciones, se pulsa primero el signo de igual (=), lo que indica al programa que espere la introducción de alguna fórmula o función.

POWERPOINT

Microsoft PowerPoint es un popular programa de presentaciones para Windows y Mac. Es usado para crear diapositivas compuestas de texto, gráficos, películas y otros objetos. Office Mobile para Windows Mobile 5.0 y versiones posteriores poseen una versión de PowerPoint llamada PowerPoint Mobile. Esta versión reducida permite que películas, vídeos, sonidos y música sean agregados a las diapositivas.

Para comenzar a utilizar Microsoft PowerPoint es necesario solo dar clic en el ícono de acceso directo en el escritorio o ir a inicio, todos los programas y clic en el ícono de Microsoft PowerPoint.

Ventana de PowerPoint.



Este programa es una herramienta para realizar presentaciones.

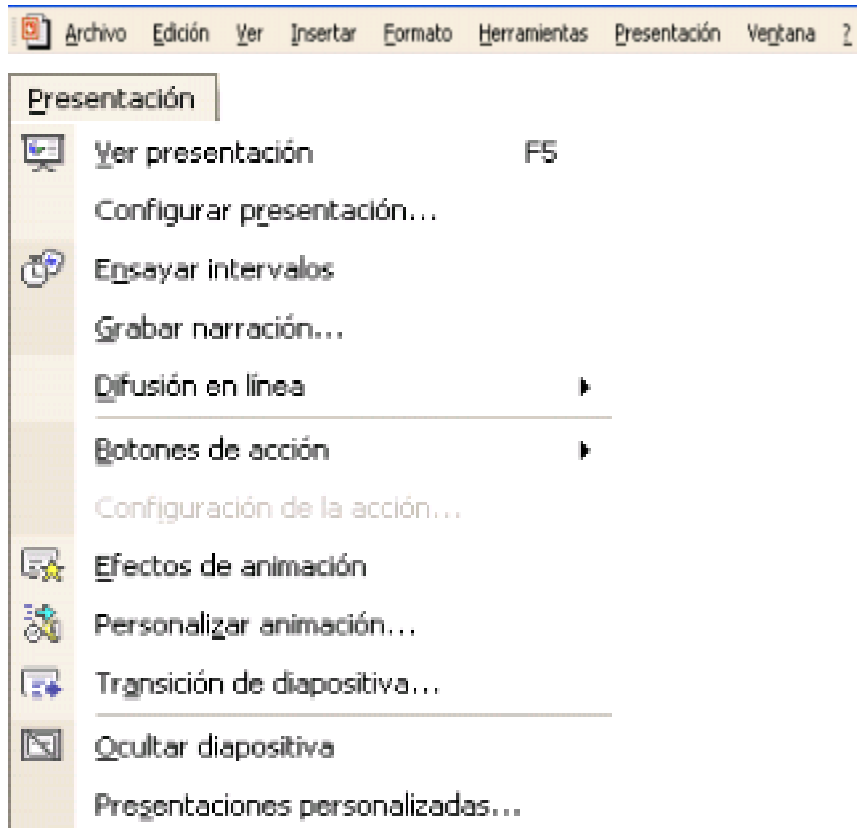
Barra de título.

Contiene nombre y sección ocupada, minimizar, maximizar, y cerrar.

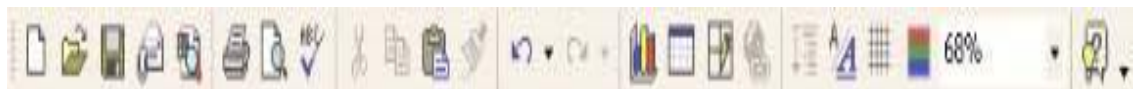
Es muy parecida a la de Word o Excel, la única diferencia es la sección de presentación la cual funciona como apoyo para agregar algunos efectos y personalizar la presentación.

Microsoft PowerPoint - [Nuevo Presentación de Microsoft PowerPoint]

Barra de menú.



Barra estándar.



No presenta muchos cambios a comparación de los otros programas de Microsoft, los íconos que cambian se mencionan a continuación.



Expandir todo



Mostrar u ocultar cuadrícula



Mostrar formato




Color o escala de grises

Barra de formato.

Al igual que las demás no presenta muchos cambios.



Aumentar tamaño de fuente Disminuir tamaño de fuente.

 Estilo de la diapositiva.



Al dar clic en Estilo se desplaza un cuadro al lado derecho de la ventana de PowerPoint, que sirve para seleccionar la Plantilla de diseño que es la apariencia que se le dará como es el color, estilo de letra y tamaño, etc.

 Nueva diapositiva...



Cuando se quiere insertar una imagen se desplaza un cuadro a la derecha que sirve como asistente para buscar la imagen deseada.

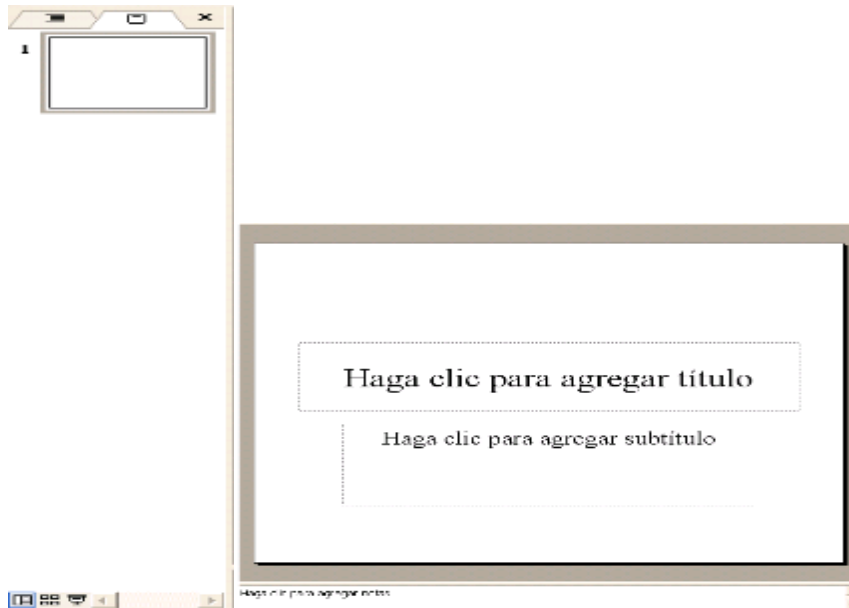
Al dar clic en Nueva diapositiva se desplaza un cuadro a la derecha de la ventana de PowerPoint que muestra los diferentes diseños de diapositivas que funciona para facilitar la escritura de textos, introducción de tablas, gráficas, mapas conceptuales y cuadros sinópticos, así también, imágenes.



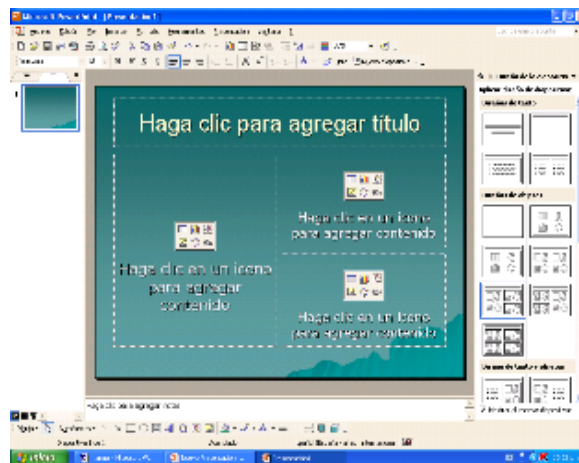
Barra de estado.

Muestra el número de diapositiva en la que se encuentra, y qué plantilla o diseño se está usando, además del idioma y el estado de ortografía y gramática





Al lado izquierdo de la hoja de trabajo se muestran las diapositivas en miniatura, y los íconos: Vista normal, Vista clasificador de diapositivas, Presentación (a partir de la diapositiva actual).



La hoja de trabajo de Microsoft PowerPoint es muy adaptable a los requerimientos de cada trabajo, puede cambiársele el diseño y la plantilla con fin de personalizarla y hacerla afín para la presentación que se desea. En PowerPoint es muy importante el uso de los Hipervínculos, aun cuando en los otros programas de Microsoft se pueden utilizar, en éste es de gran utilidad ya que en una presentación en muchas ocasiones es necesario valerse de otros documentos, argumentos, tablas o gráficas,

que den apoyo y sustento a lo que se está exponiendo en las diapositivas, y como una característica de las presentaciones es resumir a lo más mínimo la información, no siempre es posible incluir todos los apoyos para la presentación, por lo que se hace el uso de estos hipervínculos, los cuales pueden ser internos, que hacen la función de dirigirse a alguna otra diapositiva u objeto de la misma presentación, o los externos que hacen la función de abrir y mostrar alguna página de Internet, algún archivo de Word o Excel, o incluso una imagen de otro archivo. Dichos hipervínculos pueden ejecutarse dándole esa propiedad a un objeto, botón de acción, o imagen dentro de la diapositiva.

Es recomendable guardar los hipervínculos en una carpeta dentro de la misma computadora o memoria en donde se encuentra la presentación, para que al momento de que sean requeridas se puedan abrir.

Los Botones de acción ayudan a la ejecución de tareas dentro de la presentación como lo son los hipervínculos.

INTERNET

Es un método de interconexión descentralizada de redes de computadoras implementado en un conjunto de protocolos denominado TCP/IP y garantiza que redes físicas heterogéneas funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como ARPANET, entre tres universidades en California y una en Utah, EE.UU.

Al contrario de lo que se piensa comúnmente, Internet no es sinónimo de Word Wide Web (www, o "la Web"). Ésta es parte de Internet, siendo uno de los muchos servicios ofertados en la red Internet. La Web es un sistema de información mucho más reciente, desarrollado inicialmente por Tim Berners Lee en 1989. El www utiliza Internet como medio de transmisión.

Algunos de los servicios disponibles en Internet, aparte de la Web, su versión evolucionada Web 2.0 y los sistemas operativos web (Web OS, Eye OS), son el acceso remoto a otras máquinas (SSH y telnet), la transferencia de archivos (FTP), el correo electrónico (SMTP y POP), los boletines electrónicos (news o grupos de noticias), las conversaciones en línea (IRC y chats), la mensajería instantánea, la compartición de archivos (P2P, P2M, Descarga Directa), la radio a la carta (Podcast), el visionado de video a la carta (P2PTV, Miro, Joost, Videocast) y los juegos en línea.

El género de la palabra Internet es ambiguo según el Diccionario de la Real Academia Española. Sin embargo, al ser "Internet" un nombre propio, se recomienda no usar artículo alguno.

Internet es una red de redes. Se le conoce como la “supercarretera de la información”, es una gran telaraña de computadoras conectadas entre sí a nivel mundial. Permite el libre tránsito de datos, imágenes, audio y video.

Internet no solo es Word Wide Web, incluye otros servicios:

Correo electrónico: También conocido como e-mail, permite intercambiar mensajes personales.

Salas de convención en línea: permiten conversar con grupos de personas de todo el mundo. El intercambio de mensajes es mediante texto escrito. Este servicio se conoce como Chat.

Grupos de temas de interés: son los clásicos newsgroups, permiten la colocación de mensajes en “tableros electrónicos”. Los interesados pueden descargar estos mensajes, que pueden ser de texto, imágenes, audio o video. Conferencias de audio y video: mediante dispositivos de audio y cámaras de video, las personas pueden ponerse en contacto directo con otras que se encuentran en lugares más apartados.

Entretenimiento: En esta rama pueden colocarse los juegos en que hay varios participantes al mismo tiempo. O incluso los sitios en que es posible ver avances de películas por estrenarse o escuchar fragmentos de nuevos discos.

Entre los navegadores más utilizados están:

- Internet Explorer
- Netscape

Por lo general el que más se vende es el Internet Explorer, ya que al comprar Windows este navegador viene incluido.

Las páginas de Internet se pueden clasificar por la sección con la que inician que puede ser de la siguiente forma:

www. Quiere decir que es una página de Internet.

http. Quiere decir que esa página de Internet está en ese lenguaje de programación.

ftp. Significa que esa página es una carpeta ubicada en un servidor.

En Internet existen diferentes tipos de buscadores de los cuales los más usados son los siguientes:

- www.google.com.mx
- www.altavista.com.mx
- www.yahoo.com.mx
- www.ask.com.mx

Otra sección de una página de Internet es el Giro que puede ser:

.com: que quiere decir Comercio

.net: indica que es una Red privada

.org: es una Organización, no lucrativa

.gob: significa que es una página de Gobierno

.edu: indica que es una página Educativa

La última sección que conforma a una dirección de una página de Internet es la del País como por ejemplo:

.es: España

.mx: México

.ar: Argentina

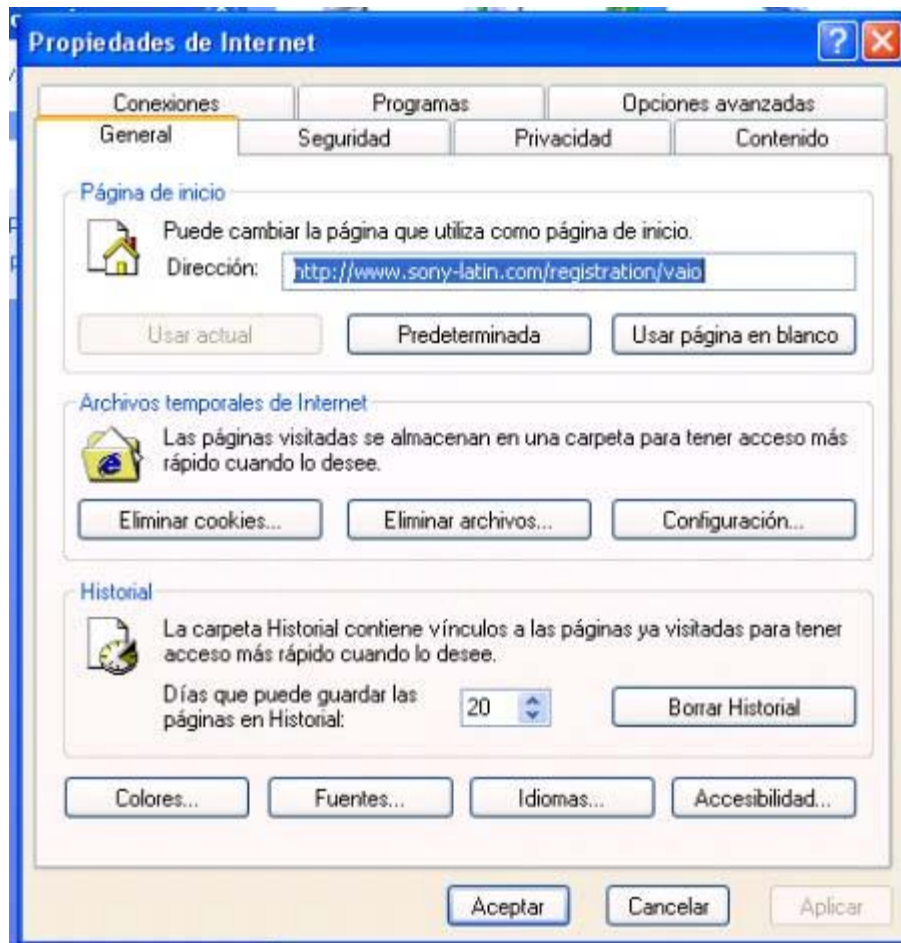
.br: Brasil



En el panel de control existe un ícono llamado Opciones de Internet que sirve de apoyo para el uso de éste. A continuación se muestran las diferentes funciones para la configuración de la conexión y presentación de Internet.

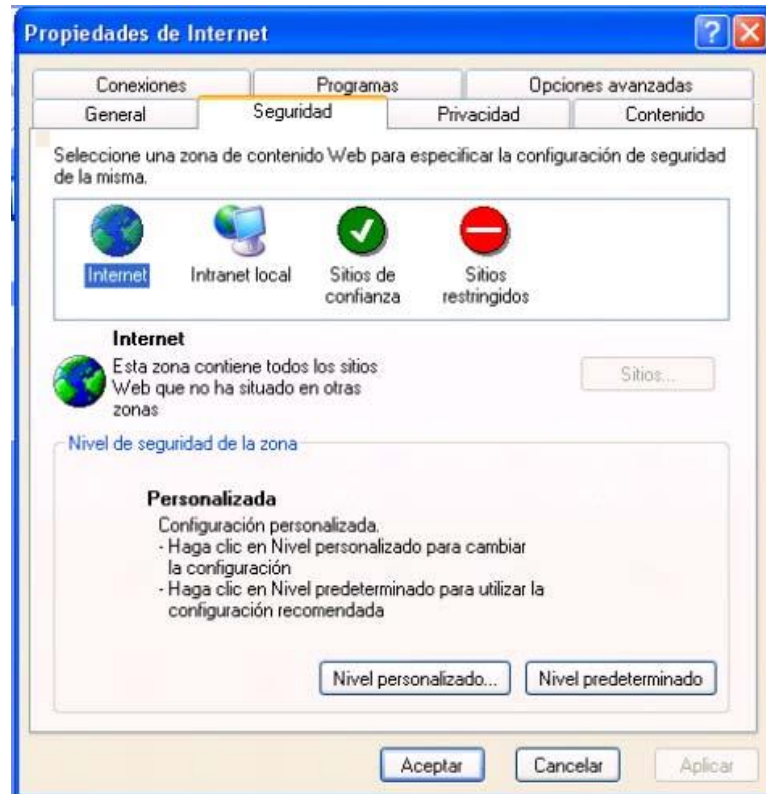
Las herramientas que presenta Windows para la configuración de Internet, por medio de las propiedades de Internet, el cual se clasifica en las siguientes secciones:

General: apoya para la configuración de la página de inicio, y nos permite cambiarla según la utilidad que más le demos al Internet; por ejemplo, si se utiliza más algún buscador en especial podemos darle la facultad de iniciar Internet con él.

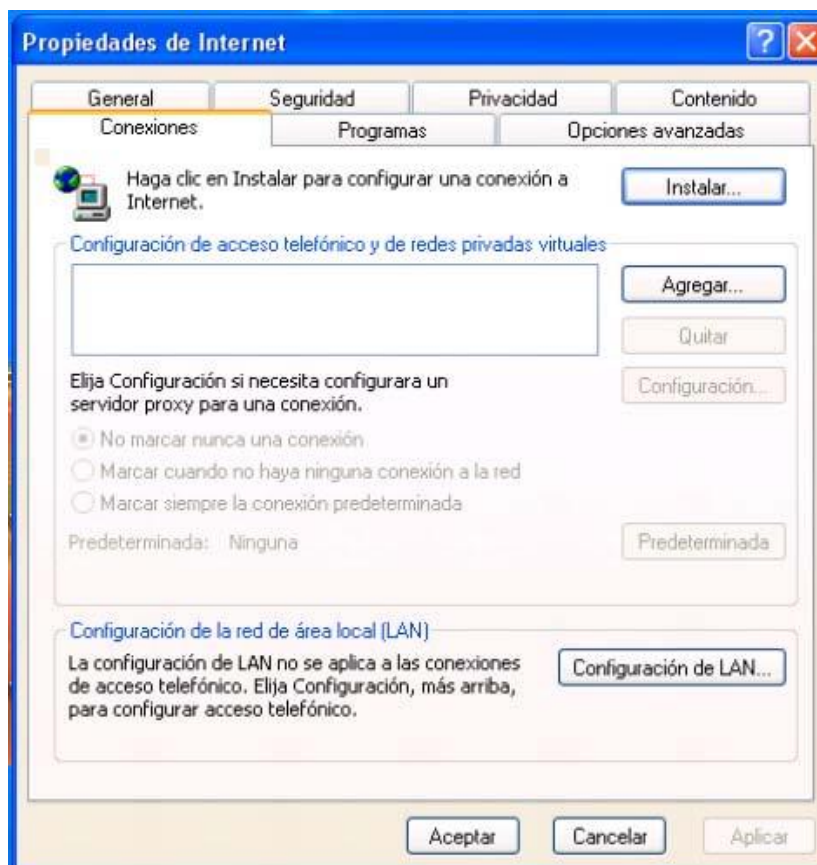


Seguridad:

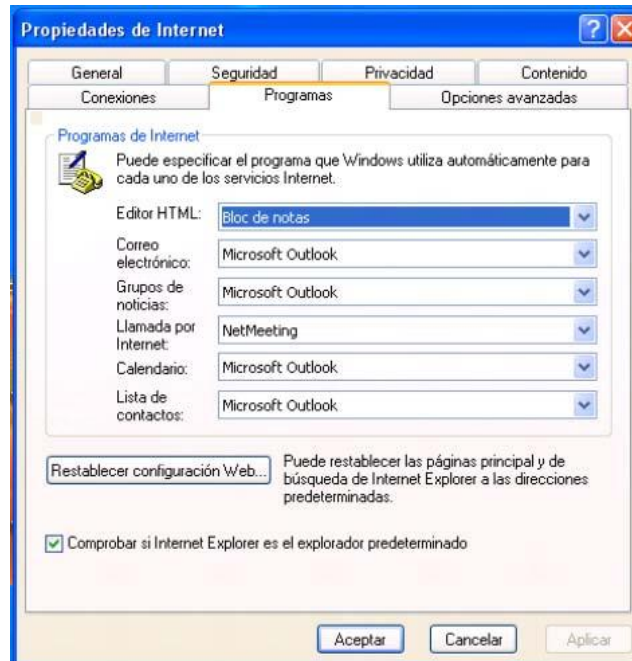
- Internet: esta zona contiene todos los sitios Web que no ha situado en otras zonas.
- Internet local: esta zona contiene todos los sitios Web que se encuentran en la Internet de su compañía.
- Sitios de confianza: esta zona contiene sitios Web que sabe que no van a perjudicar a su PC o su información
- Sitios restringidos: esta zona contiene sitios Web que potencialmente podrían perjudicar a su PC o información.



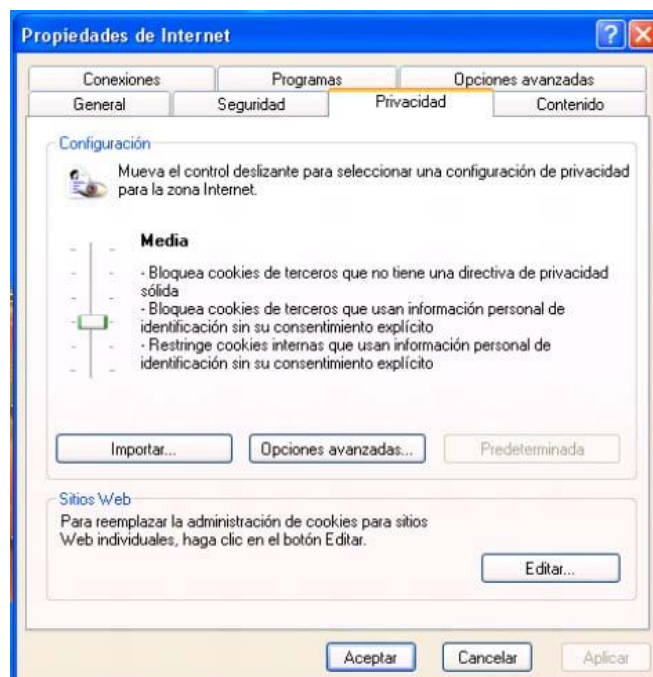
Conexiones: tiene la función de configurar una conexión a Internet.



Programas: puede especificar el programa que Windows utiliza automáticamente para cada uno de los servicios de Internet. Puede restablecer la página principal y de búsqueda de Internet Explorer a las direcciones predeterminadas.



Privacidad: funciona como auxiliar para bloquear las cookies, que son ventanas emergentes no deseadas, de terceros, como publicidad, o algunos archivos no muy seguros.



EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS COMPUTACIÓN

La presente evaluación es para poder conocer el nivel de conocimiento adquirido durante la capacitación, información que nos permitirá sugerirle el o los temas en los cuales de reforzar.

- 1) ¿Qué es para usted una computadora y que le permita desarrollar esta herramienta tecnológica?

.....
.....
.....
.....

- 2) ¿Cuáles son los dispositivos de entrada que utiliza en sus labores diarias?

.....
.....
.....
.....

- 3) ¿Qué es Windows?

.....
.....
.....

- 4) ¿Qué le permite hacer el menú de inicio?

.....
.....
.....
.....

5) ¿En Word que tareas puede realizar?

.....
.....
.....
.....

6) ¿Con la aplicación de excel que trabajos puede efectuar ?

.....
.....
.....
.....

7) ¿El programa de power point para que lo utilizaría usted?

.....
.....
.....

8) ¿Qué es internet y para qué sirve?

.....
.....
.....

9) ¿Indique cuáles son los buscadores más usados?

.....
.....
.....

10) ¿Una con una línea según corresponda?

.com	página privada
.net	página gubernamental
.org	página educativa
.gob	página comercial
.edu	Página de una organización no lucrativa



ARCHIVO

FRASES DE MOTIVACIÓN

"El único límite a nuestros logros de mañana está en nuestras dudas de hoy"

"La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de una gran intención, un sincero esfuerzo, una dirección inteligente y una ejecución hábil. Mismas que llevan a una sabia elección de muchas alternativas"

DINÁMICA EL CORREO

Objetivo: Animación

Materiales: Sillas.

Desarrollo: Se forman círculos con todas las sillas, una para cada participante se saca una silla y el compañero que se quede de pie inicia el juego, parado en medio del círculo.

Este dice, por ejemplo: "traigo una carta para todos los compañeros que tienen bigotes" todos los compañeros que tengan bigote deben cambiar de sitio. El que se queda sin sitio pasa al centro y hace lo mismo, inventando una característica nueva, por ejemplo: traigo una carta para todos los que usan zapatos negros", etc.

TEMA: ARCHIVO

OBJETIVO: Saber que es un archivo, su importancia y como funciona

ESTRATEGIAS:

- Brindar la información claro.
- Enseñar el manejo del archivo.

DESARROLLO:

EL ARCHIVOS.

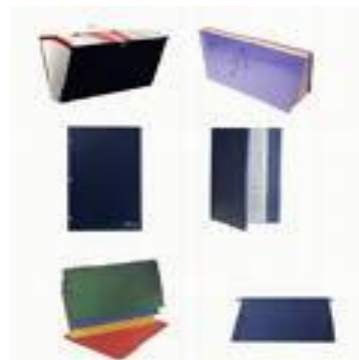
Es el conjunto orgánico de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades, al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa.”



Debe entenderse por “documento” todo soporte que contiene un texto que es el resultado de una actividad administrativa de una entidad, efectuada en cumplimiento de sus objetivos y finalidades. Incluyen tanto los jurídicos como los administrativos. Los documentos de archivo se producen uno a uno y con el paso del tiempo constituyen series. Este carácter seriado es el resultado de acciones repetitivas determinadas por una o muchas funciones específicas.

MATERIALES PARA EL ARCHIVO

Toda Secretaria debe contar con todo tipo de materiales de oficina para realizar trabajo de manera eficiente para lo cual existen varios materiales como son:



✓ GRAPADOR

Permite graduar las perforaciones de acuerdo con el tamaño del papel desee legajarse.

✓ PERFORADORA CON PALANCA GUIA

Para colocar ganchos o grapas a cajas o grupos de documentos voluminosos

✓ DESTRUCTURAS DE PAPEL Y OTROS

Son máquinas que reducen a tiras o partículas irreconstructibles los documentos con información confidencial.

TIPO DE ARCHIVADORES

✓ ARCHIVADOR VERTICAL DE GABETAS

De 2 a 4 gavetas metálicos o de madera, con llave central para cerrar todas las gavetas y con carpeta colgante. Al hacer traslados de documentos para este archivador, conviene empezar de abajo hacia arriba de manera que equilibrando el peso.

✓ **ARCHIVADOR HORIZONTAL DE MADERA**

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

✓ **ARCHIVADOR VERTICAL O FOLDERAMA**

Mueble metálico utiliza carpetas con visibilidad vertical, viene diferentes tamaños tiene buena capacidad.

✓ **ESTANTERIA ABIERTA**

Puede ser metálico o de madera, se utiliza para bibliotecas y archivos pasivos.

✓ **ARCHIVADOR PARA FORMA DE COMPUTADOR**

Mueble especial para colocar carpetas de forma continúa

TECNICAS DE ARCHIVO

Consiste en el proceso de ordenar, clasificar y conservar adecuadamente los documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente y protegerlos de pérdidas y deterioros, etc.

Los documentos son colocados en un mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos relacionados con el individuo o firma y a la vez facilitar su localización y manejo. Es un sistema que nos va a permitir clasificar y buscar rápidamente los documentos.

IMPORTANCIA

Representa la memoria de un negocio o conservación de los documentos. Solo se guarda los documentos importantes.

FINALIDAD DE LAS REGLAS DE CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO

Un archivo no tiene mayor valor cuando los documentos que contiene no pueden ser localizados con prontitud.

Si cada persona inventará sus propias reglas para decidir dónde guardar un documento, sólo esa persona podría encontrarlo.

Por lo tanto es necesario observar reglas fijas que permitan seleccionar y ordenar los títulos y de esta manera poder archivar todos los documentos adecuadamente.

CONSERVACIÓN

- ✓ Archivo Inactivo.- Guardado por varios años
- ✓ Archivo Central.- Sótano, guardado de documentos de años atrás
- ✓ Archivo Activo.- Documentos actuales.

TIPOS DE ARCHIVO

Archivo activo.- Este tipo de archivo está formado por los documentos del año en curso, los documentos que se encuentran pendientes de respuesta o solución y los documentos de años anteriores que mantengan su vigencia y sena de consulta frecuente.

Archivo semi-activo.- Está formado por los documentos no activos de más de un año que son materia de consulta aunque no frecuente.

Archivo pasivo.- Está formado por los documentos activos cuya consulta eventual permiten que se encuentre en ambiente diferente al archivo activo y que mantiene su valor documental, informativo o histórico que por su importancia pueden tener empleo en lo administrativo.

SISTEMA DE ARCHIVOS

- 1) Sistema alfabético.- Viene a hacer la asociación de letras desde la “A” hasta la “Z”, ejemplo:

EXSA, FAMESA

- 2) Sistema numérico.- Viene a hacer la asociación de números, se ubica por los primeros ejemplo:

Factura N° 159

Factura N° 160

- 3) Sistema Geográfico.- Se halla mediante el Distrito, departamento, ciudad, etc; ejemplo:

Ibarra / Cesar Tarazona

Quito / Juan Palomino

- 4) Sistema por asunto.- Se lleva el control de los materiales para poder trabajar, ejemplo:

Pólizas, Adelantos, Letras.

TRANSFERENCIA Y ELEMINACIÓN DE ARCHIVOS

Los archivos periódicamente o continuamente deben ser revisados, para proceder a la transferencia o eliminación de archivos y conservar únicamente los que pueden ser necesarios a la empresa, este es el paso final en el ciclo de la vida de todo documento.

La transferencia regular de documentos inactivos da como resultado la economía de espacio, equipo y mano de obra, reduce el espacio que se

necesita para los archivos activos en la oficina, ello permite ampliar equipo y suministros menos costosos para los documentos transferidos y simplifica los archivos inactivos, de tal manera que se pueden encontrar los documentos con la máxima eficiencia.

Para determinar el valor de los documentos muchas empresas lo clasifican de la siguiente manera:

- a) Documentos vitales: Incluyen documentos legales de constitución, títulos de propiedad, escrituras, estados financieros, etc.
- b) Documentos importantes: Incluyen facturas, registro de ventas, registro de compras, cotizaciones, registro de bancos, correspondencia como cartas enviadas, recibidas y documentos relacionados al giro del negocio.
- c) Documentos útiles.- Incluyen alguna correspondencia general como memorando, normas legales, informes, recibos. Todo documento que se utilice temporalmente y después de algunas semanas o hasta un año de la fecha en que fueron recibidos o emitidos se pueda destruir.
- d) Documentos no esenciales.- Incluyen anuncios, formatos, afiches, etc los cuales pueden ser destruidos después de utilizarlos temporalmente, en algunos casos sin la necesidad de archivarlos. Una vez que se ha determinado el valor de los documentos, es necesario decidir la cantidad de tiempo que van a ser conservados o el período de retención. Los factores que influyen sobre esta decisión son: las leyes existentes al respecto, la naturaleza del negocio, el tipo de documento que se manejan y la información que se deriva de ellos.

ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE ARCHIVO

Todo sistema de archivo consta de 3 elementos:

- 1) Equipos.- El mueble más usado en las oficinas es el archivador vertical que puede tener de una a cinco gavetas. Ocupa poco espacio y es de un

material fuerte y resistente en caso de un incendio. Tiene una gran capacidad para almacenar documentos aproximadamente 5000. En cada uno se coloca un rótulo en el que se indica lo siguiente: letras o números, departamento o sección.

2) Guías.-Son hojas de cartón Dúplex (bolsas colgantes), que tiene una parte que sobre sale llamada pestaña. En la pestaña se coloca una letra o número (rotulo). Tiene una forma rectangular y es de color anaranjado o marrón.

3) Carpetas.- Son fólderres (files) de color cremas o amarillo que se utiliza para guardar la correspondencia. Las carpetas tienen una pestaña que se utiliza para colocar el nombre de una persona, empresa o asunto. Vienen en varios tamaños: Carta, A4, Oficio, etc.

PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVAR

- ✓ Inspeccionar.- Consiste en ver si la correspondencia esta lista para ir al archivo o si tiene otra indicación.
- ✓ Clasificar.- Es determinar bajo qué título va a ser archivado el documento; ósea elegir por empresa, persona o asunto
- ✓ Codificar.- Ponerle una marca o código al nombre que se elegido en el paso anterior.
- ✓ Distribuir.- Consiste en realizar un arreglo alfabético preliminar en una bandeja distribuidora. Es importante este paso para no abrir varias veces un mismo cajón.

DEFINICION DE PALABRAS EN EL PROCESO DE ARCHIVO

Archivo pasivo.- está constituido por documentos que se conservan por su valor histórico, administrativo, etc.

Sistema de archivo lateral.- los documentos se apoyan sobre uno de los lados cortos; uno junto al otro y el título junto al lomo.

Pestaña.- proyección que sobre sale de los bordes superiores de las guías

Archivo semi-activo.- constituido por documentos de uno o dos años atrás pero que son de consulta frecuente.

Unidad.- inserción que aparece escrita en la pestaña de la guía.

Pasos en trámite documentario.- receptor, clasificar, registrar, distribuir.

Sistema de archivo horizontal.- los documentos que se colocan uno sobre otro.

Procedimiento para archivar.- contiene documentación en uso.

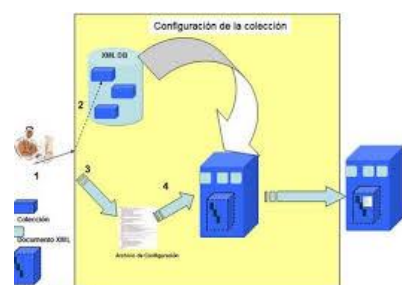
Archivo activo.- contiene documentación de uso.

Legenda.- es esa línea que debe de estar en cada parte de un número que se considera al clasificar.

INTRODUCCIÓN A LOS ARCHIVOS A UN SIATEMA

Los archivos como colección de datos sirven para la entrada y salida a la computadora y son manejados con programas.

Los archivos pueden ser contrastados



con Arrays y registros; lo que resulta dinámico y por esto en un registro se deben especificar los campos, el número de elementos de un arrays (o arreglo), el número de caracteres en una cadena; por esto se denotan como "Estructuras Estáticas".

En los archivos no se requiere de un tamaño predeterminado; esto significa que se pueden hacer archivos de datos más grandes o pequeños, según se necesiten.

Cada archivo es referenciado por su identificador (su nombre.).

CARACTERÍSTICAS DE LOS ARCHIVOS.- Las principales características de esta estructura son:

- Independencia de las informaciones respecto de los programas
- La información almacenada es permanente
- Un archivo puede ser accedido por distintos programas en distintos momentos
- Gran capacidad de almacenamiento.

CLASIFICACION DE LOS ARCHIVOS

Los archivos se clasifican según su uso en tres grupos:

Permanentes o Maestros:

Éstos contienen información que varía poco. En algunos casos es preciso actualizarlos periódicamente.

De Movimientos

Se crean para actualizar los archivos maestros. Sus registros son de tres tipos: alta, bajas y modificaciones.

De Maniobra o Trabajo.

Tienen una vida limitada, normalmente menor que la duración de la ejecución de un programa. Su utilizan como auxiliares de los anteriores.

TIPOS DE ARCHIVOS

Los elementos de un archivo pueden ser de cualquier tipo, simples o estructurados o según su función.

SEGÚN SU FUNCION. Se define por:

a.- Archivos Permanentes

Son aquellos cuyos registros sufren pocas o ninguna variación a lo largo del tiempo, se dividen en:

Constantes: están formados por registros que contienen campos fijos y campos de baja frecuencia de variación en el tiempo.

De Situación: son los que en cada momento contienen información actualizada.

Históricos: contienen información acumulada a lo largo del tiempo de archivos que han sufrido procesos de actualización o bien acumulan datos de variación periódica en el tiempo.

b.- Archivos de Movimiento

Son aquellos que se utilizan conjuntamente con los maestros (constantes), y contienen algún campo común en sus registros con aquellos, para el procesamiento de las modificaciones experimentado por los mismos.

c.- Archivo de Maniobra o Transitorio Son los archivos auxiliares creados durante la ejecución del programa y borrados habitualmente al terminar el mismo.

SEGÚN SUS ELEMENTOS.

Los principales archivos de este tipo son:

Archivo de Entrada: una colección de datos localizados en un dispositivo de entrada.

Archivo de Salida: una colección de información visualizada por la computadora.

Constantes: están formados por registros que contienen campos fijos y campos de baja frecuencia de variación en el tiempo.

De Situación: son los que en cada momento contienen información actualizada.

Históricos: contienen información acumulada a lo largo del tiempo de archivos que han sufrido procesos de actualización, o bien acumulan datos de variación periódica en el tiempo.

Archivos de Movimiento o Transacciones: Son aquellos que se utilizan conjuntamente con los maestros (constantes), y contienen algunos campos comunes en sus registros con aquellos, para el procesamiento de las modificaciones experimentados por los mismos.

Archivos de Maniobra o Transitorios: Son los archivos auxiliares creados durante la ejecución del programa y borrados habitualmente al terminar el mismo.

Por lo que se considera lo siguiente:

Archivo de Entrada, una colección de datos localizada en un dispositivo de entrada.

Archivo de Salida, una colección de información visualizada por la computadora.

Archivo de Programa, un programa codificado en un lenguaje específico y localizado o almacenado en un dispositivo de almacenamiento.

Archivo de Texto, una colección de caracteres almacenados como una unidad en un dispositivo de almacenamiento.

SISTEMA DE MANEJO DE ARCHIVOS.

Tiene las siguientes funciones:

- ✓ Controla los datos en almacenamiento.
- ✓ Proporciona al usuario una abstracción de cómo se manipulan los datos internamente.
- ✓ Proporciona independencia de entrada y salida con los dispositivos.
- ✓ Soporte de compartición, protección, recuperación de archivos y posibles caídas del sistema.
- ✓ Transmisión de datos de memoria principal a secundaria.

Los archivos de una empresa pueden almacenarse en diferentes dispositivos. Todos los archivos se pueden almacenar por medio de

directorios, que no son otra cosa más que tablas de símbolos de archivo, los directorios se pueden utilizar de dos formas:

OPERACIONES GENERALES QUE SE REALIZAN SOBRE UN SISTEMA DE ARCHIVO.

Las operaciones generales que se realizan son:

Creación. Escritura de todos sus registros.

Consulta. Lectura de todos sus registros.

Actualización. Inserción supresión o modificación de algunos de sus registros

Clasificación. Reubicación de los registros de tal forma que queden ordenados según determinados criterios.

Borrado. Eliminando total del archivo, dejando libre el espacio del soporte que ocupaba.

ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS.

Los archivos se encuentran organizados lógicamente como una secuencia de registros de varias longitudes diferentes. Los archivos de registros de longitud fija: son los que almacenan la información en los archivos mediante un encabezado y luego se introducen uno a uno los registros ubicados en posiciones consecutivas. Los registros de longitud variable: es el almacenamiento de registros de varios tipos en un archivo y permite uno o más campos de longitudes variables y dichos campos pueden ser repetidos. La longitud de los registros debe estar definida correctamente para poder leer y escribir de forma efectiva.

ENFOQUES GENERALES PARA LA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS.

Los enfoques son:

1. - Enfoque de acceso secuencial: Se refiere al procesamiento de los archivos de acuerdo con el orden específico. Ejemplo archivo secuenciales y de texto.
2. - Enfoque de acceso Directo: Permite recuperar registros individuales sin leer otros registros del archivo, ejemplos archivos indizados.

EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS ARCHIVO

La presente evaluación es para poder conocer el nivel de conocimiento adquirido durante la capacitación, información que nos permitirá sugerirle el o los temas en los cuales de reforzar.

1) ¿Qué es un archivo?

.....
.....
.....
.....

2) ¿Para qué sirve las técnicas de archivo?

.....
.....
.....
.....

3) ¿Indique que los tipo de archivo?

.....
.....
.....
.....

4) ¿Cuáles son los sistemas de archivo?

.....
.....
.....
.....
.....

5) ¿Indique el procedimiento que se realiza para archivar?

.....
.....
.....

6) ¿Cuál es la clasificación de los documentos para determinar el valor o importancia?

.....
.....
.....

7) ¿Cuáles son las operaciones generales que se realizan sobre un sistema de archivo?

.....
.....
.....
.....

8) ¿Cuáles son los focos generales para la organización de archivos?

.....
.....
.....

6.7 IMPACTOS

El trabajo de investigación tendrá un impacto positivo en las secretarías que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira, por que podrán capacitarse por medio de la guía propuesta y así mejorar su desempeño profesional y brindar un mejor servicio con calidez y eficiencia a las personas que acuden a las oficinas a realizar los trámites que necesitan.

6.8 DIFUSIÓN

La propuesta se difundirá a través de un taller que se realizará con las Secretarías que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira, para dar a conocer su estructura, cómo está compuesta y su viabilidad de la guía realizada.

6.9 BIBLIOGRAFÍA

1. AYOUDD PÉREZ, José Luis; “Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana”; 2011; Estados Unidos; LULU.
2. BRAVO ARTEAGA, Juan Rafael; “Derecho tributario escritos y reflexiones”; 2008; Colombia; Universidad del Rosario.
3. CASTILLO CARRANZA, Wilser Renán., en la página web <http://www.monografias.com/trabajos92/manual-etiqueta-y-protocolo/manual-etiqueta-y-protocolo.shtml#etiquetaya#ixzz300nbV58m2003>
4. Catalina Duarte, (2012), en su obra Imagen Corporativa tomado de la página web <http://www.gerencie.com/la-imagen-corporativa.html>
5. DIANINE, Alexandre-HAVARD; “Perfil del Líder, Hacia un liderazgo virtuoso”; 2010; España; Palabra S.A.
6. EL DERECHO A EDITORES; “Legislación Laboral”; 2010; Madrid-España; El Derecho Quantor S.L.
7. GARCÍA CAZÁRES, Aura Elizabeth., XIMÉNEZ, Leuviah; “Ética y valores II”; 2010; México; CENGAGE Learning.
8. HAGGAI, John Edmund; “Sea un líder influyente 12 pasos para tomar decisiones con visión de futuro”; 2011; Estados Unidos; Portavoz.
9. Lisbeth Camacho, (2008), en su obra ARCHIVO tomado de la página web <http://www.monografias.com/trabajos7/arch/arch.shtml#ixzz31cC6kLRr>
10. LOAIZA CANO, Gilberto; “Sociabilidad, religión y política en la definición de la nación”; 2011; Colombia; U. externado de Colombia.
11. LONDOÑO Mateus, María Claudia 2005 Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo Editor FC Editorial
12. MOROCHO, Mauro., página web: <http://www.slideshare.net/Mauritolaculebrita/estrategia-de-servicio-al-cliente> (2012) ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CLIENTE
13. Norma Técnica Ecuatoriana, NTE, INEN 2, 410:2010 DOCUMENTACIÓN. ELABORACIÓN DE OFICIOS, OFICIOS

CIRCULARES, MEMORANDOS, MEMORANDOS CIRCULARES Y CIRCULARES dice:

14. OCAMPO VILLEGAS, María Cristina, (2007). «El comunicador y la organización» (en español). Comunicación empresarial (1ra. edición). Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana. pp. 292. ISBN 958-648-459-9. «libro»
15. PALOMO VADILLO, María Teresa; “Liderazgo y motivación de equipos de trabajo”; 2010; Madrid-España; ESIC EDITORIAL.
16. PÉREZ, David; “Como ser feliz en el trabajo cuando el jefe es tonto”; 2013; España; Rosche.
17. QUINTERO GÓMEZ, Juan David., MILLÁN DÍAZ, Foncea., LÁZANO GIMENO, Tomas; “Eficiencia social y económica en la captación de fondos de la ONGD”; 2011; España; Prensas Universitarias de Zaragoza.
18. SEVILLA QUIROZ, María Antonieta; “1001 Sugerencias para la secretaria eficaz”; 2008; UBRESA.
19. SILVA GONZÁLES, María del Mar, SANTOS DURÁN, José Luis., RODRÍGUEZ JIMÉNEZ, Elena., HERNANDO ROJO, Cesar; “Las Relaciones Humanas en la empresa”; 2008; España; COPYRIGHT.
20. SONCO CONDORI, Rosa María., (2012), en su obra “EL PERFIL DE LA SECRETARIA EJECUTIVA”, tomado de la página web <http://rositasecr.blogspot.com/2012/07/la-secretaria-ejecutiva-en-la-empresa.html>
21. ZÚÑIGA, Okair,y. (2012), pymerang Tips, guías y herramientas para negocios.

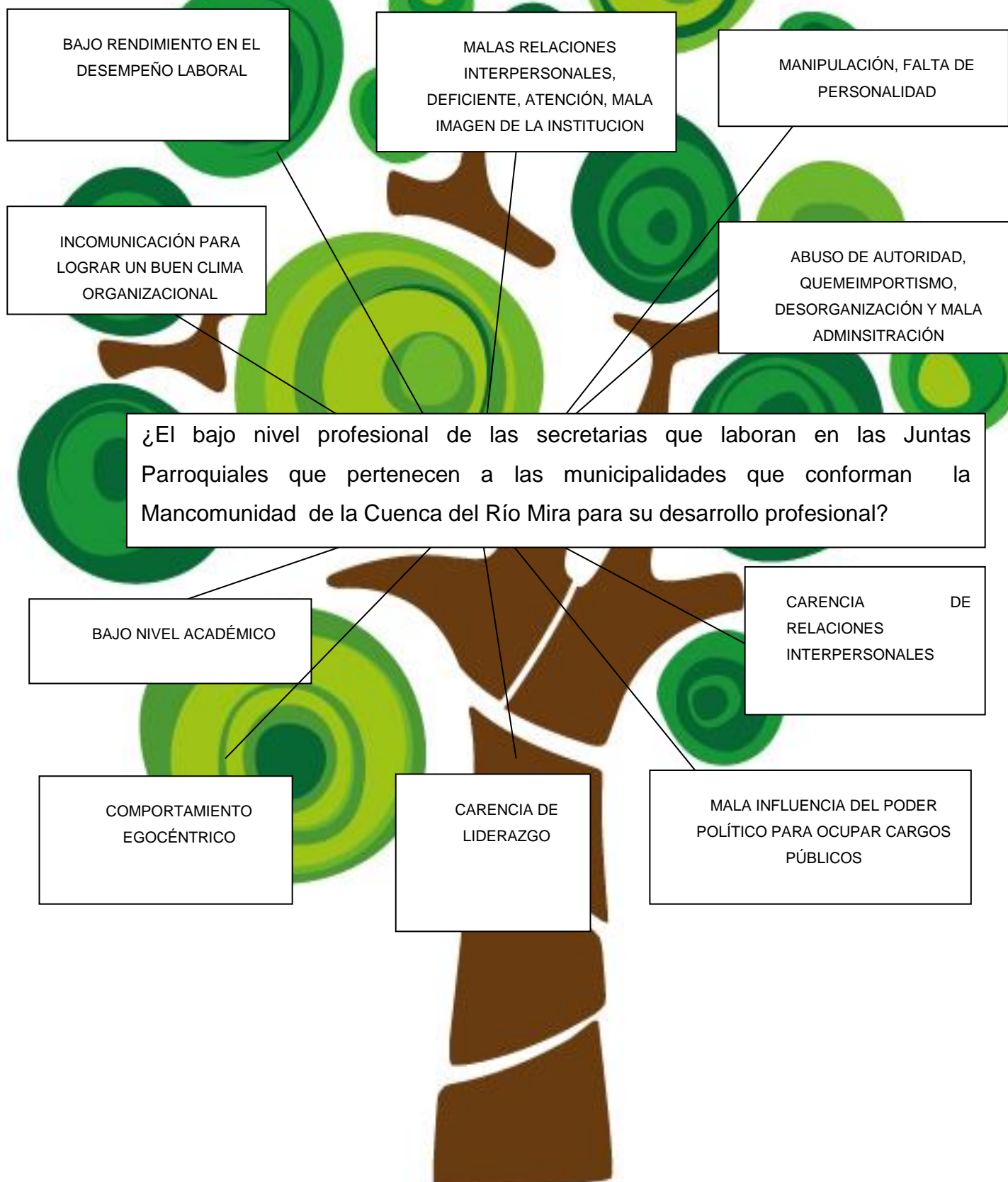
LINCONGRAFÍA

22. <http://www.monografias.com/trabajos/histocomp/histocomp.shtml>.
23. <http://es.wikipedia.org/wiki/CPU>
24. <http://www.monografias.com/trabajos14/dispositivos/dispositivos.shtml>
25. [ml http://www.monografias.com/trabajos6/hiso/hiso.shtml](http://www.monografias.com/trabajos6/hiso/hiso.shtml)

26. http://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Windows
27. http://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Office
28. http://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Word
29. <http://es.wikipedia.org/wiki/Internet>
30. www.conocimientosweb.net/descargas/article4.html
31. <http://www.webselah.com/dinamicas-divertidas>
32. http://geco.mineroartesanal.com/tikidownload_wiki_attachment.php?attId=226
33. <http://corazonmonica.blogspot.com/>

ANEXOS

ANEXO 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2 MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿Cómo influye el escaso nivel profesional de las secretarías que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira para su desarrollo profesional?</p>	<p>Determinar cuál es el nivel profesional de las secretarías que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira.</p>
SUBPROBLEMAS/ INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo diagnosticar el nivel profesional de las secretarías que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira? • ¿Cómo elaborar una guía de capacitación para las secretarías que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira? • ¿Cómo socializar la guía de capacitación con las secretarías y presidentes que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el nivel profesional de las secretarías que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira. • Elaborar una guía de capacitación para las secretarías que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira • Socializar la guía de capacitación con las secretarías y presidentes que laboran en las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira

ANEXO 3

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS QUE TRABAJAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA

Objetivo: recopilar información sobre el nivel profesional de las secretarias que laboran en las Juntas Parroquiales que pertenecen a las Municipalidades que conforman la Mancomunidad de la Cuenca del Ríos Mira

1.- ¿Cuál es su preparación académica?

Bachiller ()

Superior ()

Maestría ()

PHD ()

Ninguno ()

2.- ¿Usted tiene un buen desenvolvimiento en su oficina?

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

3.- ¿Usted se considera visionaria dentro de su trabajo y en el cargo que desempeña?

Sí ()

No ()

4.- ¿Qué logros ha tenido durante este último año de trabajo?

Capacitación ()

Mejoramiento de remuneración ()

Reconocimiento por su labor realizada ()

Ningún reconocimiento ()

5.- ¿Usted tiene un buen dominio de trámites?

Sí ()

No ()

6. ¿Es usted puntual al momento de la entrega de los trámites?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7.- ¿Tiene un buen diálogo con los usuarios que frecuentan su oficina?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8.- ¿Usted en el último año ha realizado algún curso de mejoramiento profesional?

Redacción ()

Contabilidad ()

Atención a la Ciudadanía ()

Imagen Corporativa ()

Ninguna ()

9. -¿Le gustaría capacitarse en su área de trabajo?

Redacción ()

Contabilidad ()

Atención a la Ciudadanía ()

Computación ()

Relaciones Públicas ()

Imagen corporativa ()

Archivo ()

Ninguna ()

10.- ¿Estaría interesada en utilizar una guía de capacitación para las secretarías?

Sí ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PRESIDENTES/TAS QUE TRABAJAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA

Objetivo: recopilar información sobre el nivel profesional de los presidentes/tas que trabajan en las juntas parroquiales que pertenecen a las municipalidades que conforman la mancomunidad de la cuenca del río mira

1.- ¿Cuál es su preparación académica?

Bachiller ()

Superior ()

Maestría ()

PHD ()

Ninguno ()

2.- ¿Cómo jefe inmediato como observa el desenvolvimiento de su secretaria en la oficina?

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

3.- ¿Usted se considera visionaria/o dentro del cargo que desempeña?

Sí ()

No ()

4.- ¿Qué logros ha tenido durante este último año su secretaria por la labor realizada?

Capacitación ()

Mejoramiento de remuneración ()

Reconocimiento por su labor realizada ()

Ningún reconocimiento ()

5.- ¿Cree que su secretaria posee un buen dominio de trámites dentro y fuera de la oficina?

Sí ()

No ()

6. ¿Es puntual su colaboradora al momento de entregar información digital o fiscal en los trámites que realiza?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7.- ¿Su secretaria posee un buen diálogo con los usuarios que visitan la Junta Parroquial por los trámites que realizan?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8.- ¿Conoce algún curso de capacitación que haya realizado su secretaria en el último año?

Redacción ()

Contabilidad ()

Atención a la Ciudadanía ()

Imagen Corporativa ()

Ninguna ()

9. -¿En qué área le gustaría que su secretaria se capacite, para mejorar la productividad laboral?

Redacción ()

Contabilidad ()

Atención a la Ciudadanía ()

Imagen corporativa ()

Archivo ()

Computación ()

Relaciones Públicas ()

Ninguna ()

10.- ¿Estaría interesado que su secretaria amplié su conocimiento mediante una guía de capacitación?

Sí ()

No ()

11.- ¿Le gustaría conocer cuál es el perfil de una secretaria?

Sí ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

FOTOGRAFÍAS









**CERTIFICADOS
DE LA
MANCOMUNIDAD**



MANCOMUNIDAD CUENCA DEL RIO MIRA


Mira, 28 de Mayo del 2014

El suscrito Coordinador de la Mancomunidad de la Cuenca del Río Mira, a petición verbal del señorita Norma Isabel Godoy Gunsha, portadora de la cedula de identidad 100272913-3 y comprobante de votación 007-0105,

CERTIFICA:

Que, la mencionada señorita egresada de la carrera **Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Español**, de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, perteneciente a la Universidad Técnica del Norte, realizo la investigación y el trabajo de campo correspondiente a las 19 juntas parroquiales que pertenecen a los cantones de Pimampiro, Urcuquí, Bolívar, Mira y Espejo que conforman la Mancomunidad, mostrando responsabilidad, ética, puntualidad y amor al trabajo; cualidades por las que se ha hecho merecedora al aprecio, confianza y consideración.

Atentamente,



Ing. Marcelo Gómez
COORDINADOR MANCOMUNIDAD CUENCA RIO MIRA



Cantón Mira - Provincia del Carchi - Teléfonos: 062 260530 - 062688999 email: mancomunidadcuencamira@whoo.net



Pimampiro



Urcuquí



Bolívar



Espejo



Mira



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1002729133		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Godoy Gunsha Norma Isabel		
DIRECCIÓN:	Pimampiro, calle González Suarez y Juan Montalvo		
EMAIL:	norisvely@hotmail.com		
9TELÉFONO FIJO:	2938 016	TELÉFONO MÓVIL	0984678679

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ESTUDIO DEL NIVEL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA", PROPUESTA DE UNA GUÍA DE CAPACITACIÓN.
AUTOR (ES):	Godoy Gunsha Norma Isabel
FECHA: AAAAMMDD	2014/11/18
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Galo Álvarez

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

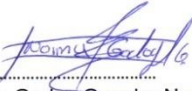
Yo, Godoy Gunsha Norma Isabel, con cédula de identidad Nro. 1002729133, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 08 días del mes diciembre de 2014

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: Godoy Gunsha Norma Isabel
C.C. 1002729133



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Godoy Gunsha Norma Isabel, con cédula de identidad Nro. 1002729133 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **"ESTUDIO DEL NIVEL PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS QUE LABORAN EN LAS JUNTAS PARROQUIALES QUE PERTENECEN A LAS MUNICIPALIDADES QUE CONFORMAN LA MANCOMUNIDAD DE LA CUENCA DEL RÍO MIRA", PROPUESTA DE UNA GUÍA DE CAPACITACIÓN.** que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 08 días del mes de diciembre de 2014

(Firma)
Nombre: Godoy Gunsha Norma Isabel
Cédula: 1002729133