



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL. AÑO 2013. PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN”

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

Jaramillo Caranqui Andrea Nataly

DIRECTOR:

Dr. Galo Álvarez

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 siguiente trabajo de grado titulado. **"LA ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL. AÑO 2013. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN"** Trabajo realizado por la señorita egresada: **JARAMILLO CARANQUI ANDREA NATALY**, 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, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal



Dr. GALO ÁLVAREZ

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a mis padres que con su infinito amor y comprensión me supieron apoyar incondicionalmente en mis decisiones lo que me ayudó a culminar con éxito la presente investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte por brindarme la oportunidad de pertenecer a esta institución y poder optar por el título de “SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL” dando un paso en mi formación académica y profesional.

Un agradecimiento muy grato al Doctor Galo Álvarez Director de Tesis notable profesional que con su experiencia y conocimientos se pudo culminar con gran satisfacción el presente trabajo de grado.

A toda mi familia por el apoyo brindado con los que aprendo y comparto los mejores momentos de mi vida.

ÍNDICE

Aceptación del director	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Introducción	1
CAPÍTULO I	
Antecedentes	3
Planteamiento del problema	5
Formulación del problema	6
Delimitación del problema	6
Objetivos	7
Justificación	8
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Fundamentación	10
Actualización de conocimientos	11
Capacitación	15
Desempeño laboral	24
Motivación laboral	26
Importancia de la Calidad de vida laboral	27
Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo	30
Posicionamiento teórico personal	37
Glosario de términos	38
Preguntas directrices	41
CAPÍTULO III	
Metodología de la investigación	
Tipos de investigación	42
Métodos de investigación.	43
Técnicas	43
Población y muestra	44
CAPÍTULO IV	
Análisis e interpretación de resultados	
Procesos	45
CAPÍTULO V	
Conclusiones	58
Recomendaciones	58
CAPÍTULO VI	
La propuesta	60
Justificación	60
Fundamentación	60
Objetivos	61
Ubicación física y sectorial	62
Redacción comercial	62
Importancia de la redacción y comunicación	63
Cualidades básicas en el estilo de redacción	64

Cualidades primordiales del buen estilo	65
Tipos de cartas	65
Redacción particular	69
La carta	69
Tipos de carta	69
Partes de la carta	68
Circular	70
Memorando	70
Computación	
Word	72
Excel	75
Publisher	77
Que es internet	80
Herramientas básicas	82
¿Para qué sirve Internet?	84
Atención al cliente	85
Elementos del servicio al cliente	87
Importancia del servicio al cliente	87
Estrategia Del Servicio Al Cliente	90
Los Diez Mandamientos De La Atención Al Cliente	90
El control de los procesos de atención al cliente	91
Los 10 Componentes Básicos Del Buen Servicio	94
Los 10 errores más frecuentes en la atención al cliente	96
Imagen personal	
Cualidades de una secretaria	99
Los principales deberes de una secretaria	102
Cualidades personales de la secretaria moderna	104
Modo indebido de lucir una secretaria	106
Importancia de una buena imagen personal	107
Etiqueta y protocolo	
Aspecto relevante de una personalidad agradable	113
Como conducirse en la mesa	114
El protocolo en las presentaciones	116
Impacto	118
Bibliografía	119
Anexos	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación nace de acuerdo a la necesidad de actualizar los conocimientos de secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira que por la falta de actualización y capacitación desfavorece a la institución al momento de realizar un trabajo por lo que las personas que visitan esta institución se llevan una mala impresión tanto de la institución como de la persona que lo atiende que no conoce lo suficiente del trabajo que realiza día a día. Para verificar este trabajo se ha realizado una investigación misma que se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira, el personal que labora en esta institución no tiene el suficiente conocimiento de lo que es capacitarse constantemente para tener un mejor desempeño laboral, en este trabajo de grado se ha empleado los siguientes tipos de investigación; investigación descriptiva explicativa porque, se analizan y describen datos detallando hechos y situaciones que son el objetivo del trabajo, investigación bibliográfica porque permitió el estudio y recolección de información de fuentes bibliográficas, documentales e internet, investigación de campo por cuanto se aplicó la encuesta como instrumento con el propósito de recolectar información directamente de la realidad, los métodos empleados son: inductivo - deductivo porque nos permitió observar fenómenos o situaciones particulares que enmarcaron al problema de investigación y como técnicas tenemos la encuesta que se aplicó a cincuenta y seis funcionarios de los siguientes departamentos: departamento administrativo, departamento financiero, departamento técnico, departamento de contabilidad, departamento jurídico y ventanilla, logrando resultados positivos y negativos de los mismos se llegó a conclusiones y recomendaciones, planteando como una alternativa una capacitación sobre actualización de conocimientos para secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira, esto permitirá mejorar el desempeño laboral y profesional de este personal, logrando así sacar adelante a esta institución.

ABSTRACT

The present research is born according to the need of updating the secretaries and staff' knowledge from the Decentralized Autonomous Government of Mira Canton, that the lack of updating and training discourages the institution at the moment of performing work therefore people who visit this institution takes a bad impression of both the institution and the person who services us that does not know enough about the work that performs every day. In order to verify this work it has carried out a research that was developed in the Decentralized Autonomous Government of Mira Canton, people who work in this institution don't have enough knowledge about being constantly trained to have better labor performance, in this degree paper it has used the following kinds of research; explanatory descriptive research because, data are analyzed and described detailing facts and situations that are the goal of the work, bibliographical research because it allowed the study and collection of information from bibliographical resources, documentaries and internet, field research because the survey was used as an instrument in order to collect information directly from reality, the methods employed are: inductive - deductive because it allowed us to observe phenomena or situations that framed the research problem and as techniques we have the survey that was applied to fifty-six workers from the following departments: administrative department, financial department, technical department, accounting department, legal department and stop shop, achieving positive and negative results where conclusions and recommendations were reached, suggesting as an alternative a training course on updating the secretaries and staff knowledge of the Decentralized Autonomous Government of Mira Canton , this will improve the working and professional performance of this staff, achieving to move forward this institution.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la actualización y capacitación de secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira. El propósito de investigar el nivel de actualización y capacitación es para capacitar al personal que labora en dicha institución para que todos sean capaces de brindar una atención de calidad y satisfacer sus necesidades y expectativas que el cliente necesita. Es importante que el Jefe de Personal realice programas de capacitación constantes para secretarías y funcionarios, esto ayudará a un mejor desempeño laboral.

Este trabajo constituye una herramienta de investigación, consulta y estudio para estudiantes y personas comunes. Se ha elaborado cuidadosamente para que se comprenda perfectamente todo su contenido, el cual se encuentra estructurado por capítulos.

En el **Capítulo I** se presenta los antecedentes, el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó el problema, la formulación del tema, delimitación temporal y espacial en la que se ubica el tiempo de duración del trabajo de grado y el lugar donde se realizó, los objetivos y finalmente la justificación.

En el **Capítulo II** se hace mención al marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigarse, a la vez se incluye el glosario de términos desconocidos con su significado y las principales interrogantes con su respectiva matriz categorial.

En el **Capítulo III** se expone la metodología en general que se usó durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, población y muestra.

En el **Capítulo IV** se describe el marco administrativo en el cual consta cronograma de actividades desde que se inició el trabajo, los recursos humanos, materiales, institucionales y económicos que se emplearon, la bibliografía didáctica que se usó y el respectivo análisis e interpretación

de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetos de investigación.

En el **Capítulo V** se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas por el personal administrativo que fue encuestado, además se establecieron recomendaciones para el mejorar la calidad del desempeño laboral.

En el **Capítulo VI** se hace mención a la propuesta alternativa con su respectivo título, la justificación para su desarrollo y la importancia de la misma que contribuirá a la solución del problema encontrado. Así también se describe la fundamentación de la propuesta, los objetivos que se quieren lograr con la aplicación, factibilidad con que cuenta, ubicación sectorial y física de los lugares, desarrollo completo de la propuesta planteada, impacto social que genera y finalmente la manera cómo se efectuará la difusión.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

EL tema de la actualización y capacitación es de gran importancia ya que ha iniciado el siglo XXI, con nuevos impulsos por incorporar el funcionamiento de las nuevas tecnologías en los diferentes ámbitos sociales y profesionales

El interés por la creatividad y efectividad en el trabajo responde a las nuevas demandas por generar cambios en los procesos formativos de entidades públicas. Ante los escenarios generados por las nuevas tecnologías de la información, el acelerado avance de la ciencia, la globalización e internacionalización se pretende que las instituciones deben responder a estos problemas y desafíos sociales con responsabilidad.

Uno de los problemas de la institución Municipal es la falta de actualización del personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira debido tal vez a que no poseen los nuevos conocimientos del avance de la tecnología y la computación.

Resumen histórico de Mira y del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira

La población de Mira, desde épocas coloniales, permaneció rodeada de grandes latifundios. Esta circunstancia mantuvo a sus habitantes en

una deplorable situación económica que se vino agudizando hasta la década de los años cuarenta, lo que obligó a que la población reaccione en procura de un cambio de vida. La situación económica era muy grave ya que las únicas fuentes de trabajo posibles eran las de recoger leña, sacar cabuya y trabajar en las haciendas como peones, la propiedad agrícola de los mireños era mínima (reducida a unas pocas hectáreas) por lo cual, para abastecerse (con muchas dificultades) de los productos necesarios para la alimentación, debían recurrir a las haciendas vecinas. Estas circunstancias obligaron a la población a organizarse para buscar su mejoramiento social y económico, habiéndose planteado como alternativas de solución las siguientes: expropiación de agua de riego de las haciendas de Pisquer y Huaquer y parcelación de la hacienda San Nicolás de Mira.

El Ilustre Municipio de Mira en ese entonces llamado así hoy en día Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira fue creado el 18 de agosto de 1980 con cuatro parroquias Jacinto Jijón y Caamaño, Concepción, Juan Montalvo y Mira de las cuales toda su población se dedicaba a la agricultura, el Concejo Municipal se conforma por el Alcalde y siete Concejales, los mismos que pertenecen a diferentes partidos políticos. El liderazgo institucional está sustentado en las acciones y decisiones del Alcalde, los miembros del Concejo no participan activamente en el proceso. Esta situación se genera por la falta de planificación y comunicación interna y externa que facilite conectar acciones.

La falta de formulación y consenso de grandes objetivos para el desarrollo limita un trabajo de equipo entre el Alcalde, Concejo, funcionarios y ciudadanos del cantón. A pesar de contar con instrumentos como el Plan de Desarrollo Cantonal y los planes de desarrollo parroquiales, su conocimiento, socialización y aplicación en el quehacer municipal no están considerados.

Esta institución cuenta con una estructura organizacional y actualmente está concebida bajo niveles jerárquicos sin claras definiciones de responsabilidades y resultados a lograr.

Nivel Directivo:

Representado por el Concejo Municipal e integrado por siete concejales principales con sus respectivos suplentes, los mismos que conforman las Comisiones Permanentes y Especiales.

Nivel Ejecutivo:

Representado por el Alcalde

Nivel Asesor:

Asesoría Jurídica

Nivel Operativo:

Secretaría General, Dirección Financiera, Dirección de Obras Públicas. Cada dirección con sus respectivas jefaturas y áreas de gestión.

Nivel de Apoyo:

Comisaría Municipal. Responsable de la operación de los servicios de camal, mercado, cementerio y vía pública.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira, las personas que laboran en diferentes áreas no tienen la suficiente actualización y capacitación para desempeñarse en sus labores debido a que no conocen sobre los cambios que cada día se logran con la tecnología, lo cual provoca una insatisfacción por parte del usuario.

Es por eso que todo el personal que labora en esta institución quiere desarrollar con efectividad y éxito todas las actividades diarias, por tal

razón existe constante interés por perfeccionarse y capacitarse para lograr el desempeño profesional de cada uno de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.

La falta de apoyo en este tema por parte de las autoridades ocasiona la existencia de falencias al momento de realizar las labores profesionales de los funcionarios en las oficinas. Adicional a esto la falta de políticas de capacitación, pero los empleados hacen que se pierda interés por realizar trabajo con creatividad y eficiencia.

Uno de los retos más importantes en la gestión de recursos humanos en los tiempos modernos, es la búsqueda de una metodología de actualización del desempeño, que sea capaz de mejorar el nivel de conocimientos en forma constante y así lograr un beneficio mutuo tanto para la institución como para satisfacción de sus funcionarios.

El bajo nivel de actualización y capacitación de secretarías y funcionarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira, preocupa en la actualidad a las autoridades que han visto la necesidad de solucionar este problema para mejorar la imagen del municipio.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la actualización y la capacitación que tienen las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira y cómo esto influye en su desempeño profesional?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Unidades de observación: Secretarías

Funcionarios

Delimitación espacial: Gobierno Autónomo Descentralizado está ubicado en la Avda. León Rúaless y González Suárez de la Parroquia

Mira perteneciente al Cantón Mira

Delimitación temporal: esta investigación se realizó de febrero a junio del 2013.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Determinar cuál es la capacitación que han recibido y el nivel de actualización que tienen las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira y cómo esto influye en su desempeño laboral.

1.5.2 Objetivos Específicos

1.5.2.1 Diagnosticar cuál es la actualización y capacitación actual de conocimientos profesionales que tienen las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.

1.5.2.2 Determinar cuál es el desempeño profesional que tienen las secretarías y funcionarios de acuerdo a su nivel de actualización y capacidad profesional.

1.5.2.3 Diseñar un programa de capacitación para mejorar las principales falencias en la actualización de las secretarías y funcionarios.

1.5.2.4 Aplicar y evaluar el programa de capacitación a los interesados.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Se considera importante la realización de esta investigación porque con sus resultados se espera conocer las causas de la falta de actualización y

capacitación de las secretarías y funcionarios, así como también determinar cómo influye en el desempeño profesional de los involucrados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.

Este sistema busca el mejoramiento del individuo y de la labor que realiza. El proceso evaluativo busca promocionar datos acerca del desempeño pasado, presente y futuro de cada uno de los empleados, buscando siempre las soluciones apropiadas. Con este proceso se logrará una motivación hacia el empleado para que exista mejoramiento en lo que es actualización y capacitación y así mejorar cada día la eficiencia institucional.

Se considera que los resultados obtenidos en esta investigación beneficiarán al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira, debido a que el estudio está enfocado netamente a mejorar el desempeño de cada uno de los funcionarios, ya que este es el motor del desarrollo de la institución, por lo que con los resultados de este trabajo podrán evaluar su situación actual y realizar proyectos que en lo posterior les ayude a tener más eficiencia como institución.

Factibilidad

Esta investigación fue factible de realizar porque no requirió de una gran inversión y generara una gran expectativa en la ciudadanía ya que las personas que se encuentran al frente y gobernando deben tener el personal suficientemente capacitado para poder realizar las diferentes actividades diarias y satisfacer a la población. Para esta investigación se contó con la suficiente información bibliográfica y un gran apoyo por parte del Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Mira quien proporcionó la información necesaria para la realización de este trabajo de grado. Y lo más importante, por la cercanía que existe para poder atender cualquier trámite necesario.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN

Según María Antonieta Sevilla Quiroz (1998) “ La profesión de secretaria exige el aprendizaje de estudios diversos y una actualización constante de técnicas y procedimientos. Haber efectuado estudios mínimos sobre las diversas temáticas que abarca el área de secretariado no es suficiente, ya que las necesidades empresariales siempre van en aumento y es indispensable prepararse constantemente, para estar a la altura de las exigencias y requerimientos institucionales.

La actualización de conocimientos tiene dos objetivos fundamentales:

- 1) Ser más eficiente en el desempeño de las funciones.
- 2) Ser una profesional más calificada”. (p227)

María Antonieta Sevilla Quiroz (1998) "**VENTAJAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL.** Vivimos en una época en que las empresas se están desarrollando en un ritmo asombroso y cada día más organismos requieren de personal más preparado, que tenga interés en superarse profesionalmente.

Para las empresas, al momento de seleccionar a sus empleados es importante analizar los estudios realizados, la experiencia, las habilidades y las cualidades personales; sin embargo lo más valioso para las compañías es la capacitación permanente que la aspirante ha tenido, denotando que es

una persona interesada en lograr éxitos y superarse en su ocupación. En la hoja de vida de la secretaria debe ocupar un lugar destacado la preparación adicional recibida mediante seminarios, cursos y escuelas de secretariado.

La formación de la secretaria no puede estar supeditada únicamente a su permanencia en la institución donde trabaja; es imprescindible que aproveche todas las oportunidades de capacitarse, buscando temas diversos de educación. Es importante que se adapte a su lugar de trabajo, pero también es necesario que su mente esté preparada para un cambio de empleo. Este cambio significa muchas veces hacer frente a otro tipo de organización, a nuevas obligaciones, a distintas personas, actitudes y criterios.

Instruirse significa además obtener mejores ingresos económicos porque posibilita ir en busca de nuevos puestos de trabajo, que sean mejor remunerados y mientras la secretaria más conozca sobre las nuevas modalidades de trabajo y se capacite tendrá más oportunidades dentro de su trayectoria profesional, tomando en cuenta que su carrera nunca estará concluida.

Si además de ser competente en su puesto de trabajo, es capaz de mantener el interés por actualizarse, puede ser que cuando haya posibilidades de progreso en la misma empresa, aspire a ocupar un empleo de mayor jerarquía", (p 281)

2.1.1 Actualización de Conocimientos

Para Méndez, M (2002). "En esta nueva realidad, el factor humano impera en las organizaciones, ya que es el único recurso disponible capaz de tener perspicacia, presuponer o inferir. Por mayores y mejores que sean los sistemas de información y los bancos de datos, por más nuevas que sean las investigaciones en el área de la inteligencia artificial, hasta hoy no se han

conseguido ordenadores que piensen como seres humanos, capaces de tomar decisiones basadas en la sensibilidad."(p 72).

Según Stewart estamos viviendo una revolución que, lejos de ser una moda pasajera, es fruto de fuerzas incontrolables e irreversibles: la globalización, la informatización, la desintermediación económica y la intangibilización. Pág. 73

De acuerdo con Davenport y Prusack definen el mecanismo de conocimiento dentro de las organizaciones como un proceso de conocimiento, dividiéndolo en tres etapas:

- Generación del Conocimiento.
- Codificación del Conocimiento.
- Transferencia del Conocimiento.

Al igual que en el mercado de bienes tangibles, existen fuerzas que mueven el conocimiento organizacional. La visión completa de esas fuerzas, la manera en la que afectan al mercado y el reconocimiento de la existencia de los referidos mercados fortalecen las iniciativas ligadas al conocimiento. Las fuerzas son básicamente las existentes en el mercado de bienes y servicios y, como en éste, los mercados del conocimiento poseen compradores, vendedores, corredores y empresarios como también formas de pago. Pág. 74

Para Cope 2011 "El descubrimiento del conocimiento es el proceso por el cual ampliamos la cantidad y calidad de nuestro almacén de conocimiento. Esto se puede llevar a cabo a través de una serie de procesos que incluyen la lectura, escritura, conferencias, trabajo en equipo, sueños diarios o trabajo en un equipo directivo.

El objetivo de la codificación es colocar al conocimiento en alguna forma legible, entendible y organizada, para que pueda ser utilizado por todas las personas que necesiten de él. Los conocimientos explícitos son codificados con mayor facilidad. Por su complejidad y por residir en la

mente de las personas, habiendo sido desarrollados y asimilados básicamente por experiencias, la codificación del conocimiento tácito no siempre es posible. Una forma de proveer un mayor acceso a este tipo de conocimiento es la elaboración de un mapa de conocimiento donde se encuentre, dentro de la organización, el conocimiento que se precisa. Este mapa apunta a las personas, documentos, bancos de datos,... puede ser usado como índice de conocimiento o como herramienta para evaluar el stock corporativo de conocimiento organizativo.

La difusión del conocimiento consiste en compartir esquemas mediante un proceso de interacciones de colaboración y retos. Es el proceso de compartir conocimiento cuyo objetivo es ampliar o mejorar el valor y la calidad del contenido y no permutar y comercializar su valor en el mercado abierto. Pág. 75

Nonaka y Takeuchi para la creación de conocimiento organizacional es necesario, en primer lugar, el conocimiento tácito de los miembros de la organización, pues constituye la base de ésta. En segundo lugar, la organización precisa movilizar y ampliar el conocimiento tácito acumulado por cada individuo, creando el conocimiento organizacional.

Para que sucedan los procesos de movilización y ampliación de conocimiento, los autores defienden que debe existir una interacción social entre el conocimiento tácito y el explícito, similar al que acontece con el conocimiento humano. A esta integración es lo que denominan "conversión de conocimiento".

La conversión de conocimiento ocurre de cuatro formas:

- **Socialización:** de conocimiento tácito a conocimiento tácito. El ser humano puede adquirir conocimiento tácito directamente con otras personas, sin usar el lenguaje. Los aprendices aprenden con sus maestros por la observación, imitación y práctica. Los autores citan la experiencia como un secreto para la adquisición de conocimiento tácito. La experiencia compartida así como los entrenamientos

prácticos contribuyen al entendimiento del raciocinio de otro individuo. El contenido generado por este modo es el conocimiento compartido.

- **Externalización:** de conocimiento tácito a conocimiento explícito. La expresión del conocimiento tácito en forma de metáforas, conceptos, hipótesis, analogías o modelos. Este modo de conversión es considerado la llave o la clave para la creación de conocimiento, generando el conocimiento conceptual.
- **Combinación:** de conocimiento explícito a conocimiento explícito. La combinación de conjuntos diferentes de conocimientos explícitos, a través de reuniones, documentos, conversaciones o redes de conocimiento. Se crea, con la combinación, el conocimiento sistémico.
- **Internalización:** de conocimiento explícito a conocimiento tácito. El conocimiento explícito es incorporado en la base de conocimiento tácito de las personas, en la forma de modelos mentales, lo que ocurre a través de la experiencia, generando como contenido el conocimiento operacional.

Para comenzar una nueva espiral de creación de conocimiento es necesario que el conocimiento tácito acumulado sea socializado con otros individuos de la organización haciendo viable entonces la creación de conocimiento organizacional. Los contenidos de conocimiento generados en las cuatro formas de conversión interactúan entre sí en una espiral de creación de conocimiento organizacional, generando una nueva espiral y así sucesivamente.

Toda organización es responsable de su proceso de creación de conocimiento, siendo la facilitadora de las condiciones que permitan un ambiente favorable para actividades en grupo y para la creación y acumulación de conocimiento a escala individual. Pág. 7

A su vez Gimeno (1985) señala que "lo importante del diseño, como recurso para ordenar la actuación pedagógica, es seleccionar un método de enseñanza adecuado (ordenando los recursos, materiales, experiencias, conexión con el medio, actuación del profesor, selección y ordenamiento de

contenidos, etc.), para estimular un proceso de aprendizaje en los alumnos, de suerte que se alcancen los resultados que se prevén. Seleccionar ese método exige primeramente clarificar qué resultados se buscan, y ésta es la función que cumplen los objetivos", (p 74).

2.1.2 CAPACITACIÓN

<http://www.monografias.com> La capacitación es una técnica de formación que se le brinda a una persona o individuo en donde este puede desarrollar.

La función de capacitación, se define con el siguiente concepto:

Simón Dolan, nos dice que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

- Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.
- Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.

La capacitación en la empresa, debe brindarse al individuo en la medida necesaria, haciendo énfasis en los puntos específicos y necesarios para que pueda desempeñarse eficazmente en su puesto. Una exagerada especialización puede dar como resultado un bloqueo en las posibilidades del personal y un decrecimiento en la productividad del individuo.

Según Dessler Gary, La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

El entrenamiento para Idalberto Chiavenato es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

Beneficios de la Capacitación

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

Cómo beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Cómo Determinar las Necesidades de Capacitación

<http://www.monografias.com> El inventario de necesidades de capacitación es un diagnóstico que debe basarse en información pertinente, gran parte de la cual debe ser agrupada de modo sistemático, en tanto que otra reposa disponible en manos de ciertos administradores de línea. El inventario de necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff: corresponde al administrador de línea la responsabilidad de detectar los problemas provocados por la carencia de capacitación. A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación.

Los principales medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación son:

- Evaluación del desempeño: Mediante ésta, no sólo es posible descubrir a los empleados que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación.
- Observación: Verificar dónde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva

de materia prima, número elevado de problemas disciplinario, alto índice de ausentismo, rotación elevada, etc.

- Cuestionarios: Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (checklist) que evidencien las necesidades de capacitación.
- Solicitudes de supervisores y gerentes: Cuando la necesidad de capacitación apunta a un nivel más alto, los propios gerentes y supervisores son propensos a solicitar la capacitación para su personal.
- Entrevistas con supervisores y gerentes: Contactos directos con supervisores y gerentes respecto de problemas solucionables mediante capacitación, que se descubren en las entrevistas con los responsables de los diversos sectores.
- Reuniones ínter departamental: Discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos organizacionales, problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.
- Examen de empleados: Resultados de los exámenes de selección de empleados que ejecutan determinadas funciones o tareas.
- Modificación del trabajo: Cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.
- Entrevistas de salida: Cuando el empleado va a retirarse de la empresa, es el momento más apropiado para conocer su opinión sincera acerca de la empresa y las razones que motivaron su salida. Es posible que salgan a relucir deficiencias de la organización, susceptibles de corrección.

Técnicas de Capacitación.

Después de determinar las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de sus empleados, se puede llevar a cabo la capacitación. Las ventajas y desventajas de las técnicas de capacitación más comunes son las siguientes:

- Capacitación en el puesto: Contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas compañías este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Existen varios tipos de capacitación en el puesto. Probablemente la más conocida es el método de instrucción o sustituto, en la que el empleado recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo. En los niveles más bajos, la instrucción podría consistir solamente en que los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar la máquina observando al supervisor. Sin embargo, esta técnica se utiliza con frecuencia en los niveles de alta gerencia. La rotación de puesto, en la que el empleado (generalmente una persona que se entrena en administración) pasa de un puesto a otro en intervalos planeados, es otra técnica de CEP. En el mismo sentido, las asignaciones especiales proporcionan a los ejecutivos de bajo nivel la experiencia de primera mano en el trabajo con problemas reales.

La capacitación en el puesto tiene varias ventajas:

Es relativamente económica; los trabajadores en capacitación aprenden al tiempo que producen y no hay necesidad de instalaciones costosas fuera del trabajo como salones de clases o dispositivos de aprendizaje programado. El método también facilita el aprendizaje, ya que los empleados aprenden haciendo realmente el trabajo y obtiene una retroalimentación rápida sobre lo correcto de su desempeño.

- Capacitación por instrucción del puesto (CIP): Requiere de hacer una lista de todos los pasos necesarios en el puesto, cada uno en su secuencia apropiada. Junto a cada paso, se lista también un punto clave correspondiente (si lo hay). Los pasos muestran qué se

debe hacer, mientras que los puntos clave muestran cómo se tiene que hacer y por qué.

- Conferencias: Dar pláticas o conferencias a los nuevos empleados puede tener varias ventajas. Es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas en capacitación. Como cuando hay que enseñar al equipo de ventas las características especiales de algún nuevo producto. Si bien en estos casos se pueden utilizar materiales impresos como libros y manuales, esto podría representar gastos considerables de impresión y no permitir el intercambio de información de las preguntas que surgen durante las conferencias.
- Técnicas audiovisual: La presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar muy eficaz y en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia. Los audiovisuales son más costosos que las conferencias convencionales.
- Aprendizaje programado: Método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, que implica presentar preguntas o hechos y permite que la persona responda, para posteriormente ofrecer al empleado retroalimentación inmediata sobre la precisión de sus respuestas.

La ventaja principal del aprendizaje programado es que reduce el tiempo de capacitación en aproximadamente un tercio. En términos de los principios de aprendizaje listados previamente, la instrucción programada puede facilitar también el aprendizaje en tanto que permite que las personas en capacitación aprendan a su propio ritmo, proporciona retroalimentación inmediata y reduce el riesgo de errores.

- Capacitación vestibular por simulacros: Es una técnica en la que los empleados aprenden en el equipo real o simulado que utilizarán en su puesto, pero en realidad son instruidos fuera del mismo. Por tanto, la capacitación vestibular busca obtener las ventajas de la capacitación en el trabajo sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación. Esta técnica es casi una necesidad en los puestos donde resulta demasiado costoso o peligroso capacitar a los empleados directamente en el puesto.

¿POR QUE LAS EMPRESAS CONTRATAN A UN CAPACITADOR?

<http://www.monografias.com> Porque existen varios problemas o necesidades específicas que la organización quiera resolver apoyándose en la capacitación, pero la idea principal de cualquier empresa independientemente de todos los problemas que existan, la razón principal para capacitar es generar el cambio y este cambio por lo tanto lleva a una modificación tecnológica porque estamos hablando de capacitar cuando se implanten los sistemas de información.

Todo proceso, actividad, empresa etc. Tienen un estándar de calidad es decir si yo cuento con una máquina de hacer tortillas y se me indica que esta es capaz de producir 5 kilos por minuto, es un estándar de calidad. Si logro alcanzar las ventas para un periodo determinado eso también es un estándar. Entonces nos encontramos en una situación ideal.

Para el caso de la capacitación será necesario establecer los estándares de análisis en este sentido se dividirán en Recursos Materiales, actividades, Índices de eficiencia, requerimientos, ambiente de trabajo físico, y medidas de seguridad.

Explicare brevemente cada uno de estos:

Recursos materiales: Son los útiles que el trabajador necesita para realizar su trabajo.

Actividades: Son los quehaceres que se llevan a cabo para lograr un trabajo productivo, creativo y útil.

Índices de eficiencia: Algunos quehaceres que se pueden contar sobre todo en personal operativo.

Requerimientos: son los requisitos tales como nivel de escolaridad, experiencia, edad, sexo, etc. que solicitan para que desempeñes un puesto.

Ambiente de trabajo físico: Es todo aquello que involucra al trabajador y a su puesto de trabajo por ejemplo: Luz, color, ambiente de trabajo ruido.

Medidas de seguridad: Son aquellos factores que hay que cuidar para que no se provoquen accidentes de trabajo.

Es importante señalar que no todas las necesidades que se detecten serán resueltas a través de la capacitación.

OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

PROCESO DE CAPACITACIÓN

Un factor de gran importancia es que la empresa no debe de considerar al proceso de capacitación, como un hecho que se da una sola vez para cumplir con un requisito. La mejor forma de capacitación es la que se obtiene de un proceso continuo, siempre buscando conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en el mundo de constante competencia en los negocios.

La capacitación continua significa que los trabajadores se deben encontrar preparados para avanzar, hacia mejores oportunidades ya sea dentro o fuera de la empresa

Este proceso se compone de 5 pasos que continuación se mencionan:

1. Analizar las necesidades. Identifica habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño
2. Diseñar la forma de enseñanza: Aquí se elabora el contenido del programa folletos, libros, actividades. Etc.
3. Validación: Aquí se eliminan los defectos del programa y solo se presenta a unos cuantos pero que sean representativos.
4. Aplicación: Aquí se aplica el programa de capacitación
5. Evaluación: Se determina el éxito o fracaso del programa

2.1.3 Concepto de Desempeño Laboral

<http://www.monografias.com>El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007) En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007). Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas

GUILLEN GESTOSO, et al. (2006), Considera el rendimiento como una: "Variable que hace referencia al nivel de desempeño obtenido en una tarea, de tal suerte, que puede hablarse de rendimiento alto, medio o bajo, de acuerdo al desempeño mostrado por el empleado, La distinción entre desempeño y resultado es fundamental, ya que éste último se refiere a las consecuencias que el desempeño genera en forma de recompensas o castigo, por tanto, condiciona los resultados." (pág.21)

Para GIBSON, et al., (2001) La relación entre rendimiento y la percepción que tienen los individuos del ambiente laboral, parece resultar obvia, sin menoscabo de la incidencia de los factores de carácter individual, al respecto aclara:

"El rendimiento eficaz es el resultado esperado y deseado para cualquier empleado, Por tanto en las organizaciones las variables individuales y las del entorno no sólo afectan el comportamiento sino también el rendimiento... Los comportamientos relacionados con el rendimiento están directamente asociados con las tareas de los cargos. Para un gerente, el comportamiento relacionado con el rendimiento abarca acciones tales como la identificación de los problemas del rendimiento, planificar y controlar el trabajo de los empleados, y la creación de un ambiente motivador para los subordinados", (pág.106)

2.1.4 Motivación laboral

<http://www.monografias.com> Hablar de motivación es, hablar de una gran cantidad de definiciones, en términos generales, se puede considerar que la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por otra parte, se dice que la motivación son todos aquellos factores que originan conductas; considerándose los de tipo biológicos, psicológicos, sociales y culturales (Arias Heredia, 2004). Es así, que la motivación en cada persona es diferente, debido, a que las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento. La capacidad

individual para alcanzar los objetivos y los valores sociales también son diferentes, donde estos últimos, varían con el tiempo, lo cual, provoca un proceso dinámico en el comportamiento de las personas que en esencia es semejante.

En este sentido, existen tres premisas que explican el comportamiento humano (Chiavenato, 2001):

- El comportamiento es causado. Existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en internos y externos.
- El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio; siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.
- El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un “impulso”, “un deseo”, una “necesidad”, expresiones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

De acuerdo a lo anterior y considerando, si las suposiciones son correctas, el comportamiento no es espontáneo, ni está exento de una finalidad: siempre habrá un objetivo implícito o visible que lo explique. No sin olvidar que el resultado puede variar indefinidamente, ya que depende de la forma en la cual se perciba el estímulo, de las necesidades y, del conocimiento que posee cada persona (Chiavenato, 2001).

2.1.5 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

<http://www.monografias.com> La calidad de vida es un tema de actualidad en la administración del factor humano de las organizaciones modernas, el artículo pretende comentar los aspectos más importantes que se deben considerar para alcanzar un nivel adecuado de vida de los trabajadores. La calidad de vida enfoca al individuo como un ser social, con

necesidades físicas, mentales, espirituales, económicas, emocionales. Actualmente uno de los problemas a los que se enfrenta el personal es que tiene jornadas mayores a 10 horas que lo hacen comportarse menos humano, sin mostrar sus sentimientos y encaminado hacia la productividad. Es importante destacar que la calidad la hacen las personas y no las máquinas, el pensar, el sentir y el actuar con valores en la vida es uno de los retos más difíciles de alcanzar, pero este reto puede dar sentido a nuestra existencia. La calidad de vida es un concepto que va más allá de lo físico pues implica valores y actitudes mentales, la actitud de aprendizaje permite lograr una conciencia clara de lo que es importante. Un individuo maduro tiene la capacidad de alcanzar 4 aspectos básicos: El equilibrio con uno mismo, con la familia, con el trabajo y con el mundo. Su crecimiento debe ser integral tratando de unir los aspectos; físicos, espirituales, psicológicos y la influencia que tiene el individuo con el intercambio de ideas, conocimientos, habilidades y aprendizajes en su ambiente de trabajo que modifican su conducta y facilitan la recuperación de los valores y principios que puede ser la clave de la búsqueda hacia una nueva filosofía personal, que facilite el logro de las metas individuales y profesionales. Una persona tiene tres principales aspectos por recuperar: su ideología, la responsabilidad social y el control de la verdad. El líder debe hacer énfasis en ese desarrollo integral de las personas, los valores humanos, su identidad cultural, su responsabilidad social y el bienestar ecológico.

Al respecto BRUNET (2002), señala: "Cuando un individuo puede encontrar dentro de los componentes de una organización una adecuación o respuesta a sus necesidades, entonces se puede postular que estará satisfecho. Es obvio que un clima que permita al empleado alcanzar su plenitud personal y desarrollarse, es más susceptible de engendrar en éste una visión positiva de su empleo." (p. 79)

<http://www.monografias.com> Además se pueden establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo

Satisfacción por facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Factores determinantes de satisfacción laboral y sus consecuencias

Los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral pueden abordarse desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados. Dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

Años de carrera profesional: a medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años. Esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Expectativas laborales: todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas

creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones , el nivel de responsabilidad y de control personal , y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

A continuación se amplía información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban

en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales":

Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado *reto del trabajo*. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad,

independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a

proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Consecuencias claves de la satisfacción laboral

Tanto la salud física como la mental mejoran con la satisfacción laboral. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, suelen tener menos problemas de salud tales como dolencias cardiovasculares, jaquecas y trastornos del sueño. También experimentan menos ansiedad, tensión y estrés. La satisfacción laboral aumenta la resistencia de los empleados al estrés laboral y a sus síntomas físicos. De hecho algunos informes sugieren que los empleados satisfechos viven más tiempo, en todo caso, lo cierto es que un empleado feliz parece gozar de mejor salud. Un nivel adecuado de satisfacción laboral también reduce la rotación de empleados y el número de ausencias injustificadas. Innumerables estudios establecen una relación entre la rotación del personal de una compañía y el número de ausencias injustificadas. Sin embargo, la relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo es menos dependiente. Por ejemplo: existen muchas razones por las cuales un empleado satisfecho puede faltar al trabajo. Igualmente pertinentes son las razones por las cuales un empleado insatisfecho puede escoger ir a trabajar. Por ejemplo: el empleado insatisfecho puede tener miedo a ser despedido, o bien no tener otra alternativa más agradable que ir al trabajo o simplemente prefiere el trabajo que quedarse en casa.

«La actualización de conocimientos es fundamental para optimizar la productividad y competitividad»

www.actualizacióndeconocimientos.com La actualización de conocimientos y cualificaciones es fundamental en la actual sociedad laboral, extremadamente competitiva y la mejor arma para optimizar la productividad y competitividad, así como para promover el progreso profesional de los trabajadores.

A la hora de emprender un nuevo negocio y/o mantenerse en una actividad, muchas veces se retrae o suspende la inversión de tiempo y dinero en formación, buscando llegar de forma directa al éxito, obviando así la necesidad de una actualización de conocimientos.

Detrás de toda persona exitosa, independiente del campo en que se desarrolle encontraremos siempre una persona actualizada y formada continuamente en su campo. Si bien es cierto la calle es la mejor escuela y la práctica nos enseña más que las aulas, debemos siempre mantener un canal abierto de reciclaje a la información y la realidad del entorno en que nos estamos moviendo. Actualmente debemos poseer la capacidad interna de esperar lo inesperado y que, en tiempos caóticos, podamos reinventarnos continuamente en cuanto a estrategias profesionales y personales, y ponernos rápidamente a la altura de las circunstancias. Por eso es necesario contar con formación y/o información continua para estar preparados a tomar el timón del barco y llevarlo lo mejor posible a buen puerto, y es aquí donde obtenemos una herramienta para los procesos de cambio e innovación que ayudará a reducir los riesgos lo más posible.

2.1.6 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Según el tema, se indica que es de mucha importancia que exista una mejor y constante actualización y capacitación de todos los funcionarios para poder siempre evaluar o calificar su nivel de

satisfacción al usuario, para así poder corregir a tiempo las falencias que se puedan presentar.

Para comenzar a desplegar esta temática se debe comprender algo primordial, que la creatividad es un potencial que todas las personas poseen. Se parte de la base de que toda persona tiene, en potencia por lo menos, capacidad creativa y si se generan condiciones propicias, dicha potencialidad podrá despertarse, desplegarse, desarrollarse e incrementarse.

Para el logro de lo anterior es fundamental disponer por un lado, de una actitud adecuada que consiste en aplicar y desarrollar la creatividad en todo lo que se hace: en el establecimiento de los objetivos y metas, en cada proyecto en los que trabajen, en el diseño de las diferentes intervenciones y en cada acción concreta que se realice.

Por otro lado es conveniente propiciar espacios y actividades para que las personas con las cuales se trabaja comprendan la importancia y los beneficios de capacitarse consecutivamente.

Para esta institución el requisito necesario para desplegar y estimular la iniciativa de capacitarse y actualizarse, es tener confianza y estar en contacto con sus empleados, porque no se puede estimular en otras personas lo que no se permite estimular o no se experimenta en cada uno de ellos.

La institución debe monitorear constantemente el nivel de calidad que está brindando a sus usuarios al momento de que acuden en solicitud de un servicio, ya que los resultados de esta constante evaluación permitirán corregir los errores que se pueden presentar.

Además de una capacitación constantemente a los funcionarios en este tema ya que de esta manera se actualizarán los conocimientos, dando

como resultado positivo la adopción de nuevas técnicas que se utilizarán en beneficio de todos los usuarios que visitan diariamente la institución.

Toda institución debe conservar y procurar crecer en sus buenas relaciones con sus usuarios ya que por medio de ellos se puede corregir sus falencias de manera constructiva beneficiando a los dos por igual.

2.2 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actualización: acción y efecto de actualizar

Amabilidad: competencia, agrado y delicadeza en el trato con los demás

Análisis: distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios, elementos, etc.

Comunicación: acción y resultado de comunicar o comunicarse, mediosgracias a los cuales las personas se comunican o relacionan.

Conocimientos: acción y resultado de conocer, entendimiento, inteligencia, facultad de entender y juzgar las cosas.

Cortesía: comportamiento atento y afable o acto en el que se demuestra atención y cordialidad hacia las personas.

Coordinación: acción y efecto de disponer elementos metódicamente o concertar medios y esfuerzos para buscar un objetivo común.

Didáctica: área de la pedagogía que se ocupa de las técnicas y métodos de la enseñanza, de la enseñanza, relacionado con ella o adecuado para ella.

Deductivo: de la deducción, relacionado con ella o que procede por ella.

Discreción: sensatez y tacto para hablar u obrar, reserva, prudencia. Cualidad de una persona que se caracteriza por su moderación, prudencia y sensatez.

Empatía: sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra.

Estrategias: técnica y conjunto de actividades destinadas a conseguir un objetivo.

Formación: acción y resultado de formar o formarse, educación, instrucción, enseñanza no reglada dirigida a capacitar a alguien para el desempeño de un puesto de trabajo, enseñanza reglada dirigida a capacitar a alguien para un oficio.

Funcionarios: persona que desempeña un empleo público.

Fundamentación: establecimiento o aseguramiento de algo.

Guía: libro de indicaciones, lista de datos o información referentes a determinada materia.

Inductivo: de la inducción o relativo a este método de raciocinio.

Instrumentos: aquello de que nos servimos para conseguir un objetivo determinado.

Intangibilidad: que no debe o no puede tocarse.

Interpretación: explicación del significado de algo, concepción o visión personal.

Justificación: causa, razón, argumento que justifica.

Lineamiento: conjunto de líneas que forman el dibujo de un cuerpo, por el cual se distingue y conoce su figura.

Método: modo de obrar o proceder, modo estructurado y ordenado de obtener un resultado, descubrir la verdad y sistematizar los conocimientos.

Normas: regla o conjunto de reglas que hay que seguir para llevar a cabo una acción porque está establecido o ha sido ordenado de ese modo.

Objetivos: finalidad de una acción.

Optimización acción y efecto de optimizar recursos y esfuerzos.

Organización: acción o efecto de organizar u organizarse en el tiempo para realizar tal o cual trabajo.

Paradigma: ejemplo o ejemplar.

Posicionamiento: toma de una posición o postura.

Preparación: estudio, enseñanza

Procesos: conjunto de operaciones ordenadas, cuyo fin es la obtención de resultados determinados.

PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cuál es la actualización y capacitación de las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira?

El nivel de actualización y capacitación de secretarías y funcionarios es muy bajo debido a la falta de preocupación por parte de las autoridades que están al frente de esta institución

¿Cuál es el desempeño profesional que tienen las secretarías y los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira?

El desempeño profesional es bajo debido a la falta de iniciativa por parte del jefe del personal lo cual no tienen una persona que los motiva para mejorar su desempeño diario

¿Podrá un programa de capacitación mejorar las competencias profesionales de las secretarías y funcionarios?

Si se lo pone en práctica si porque todo lo que se aprende es para aplicarlo y así mejorarse como personas y como profesionales

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación Descriptiva

La presente investigación se enmarca dentro de la investigación descriptiva para estudiar la actualización del personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira. Descriptiva y explicativa porque, se analizó y describió datos detallando hechos y situaciones que son el objeto del trabajo.

3.1.2 Investigación Bibliográfica

Es bibliográfica porque permitió el estudio y recolección de información de fuentes bibliográficas, documentales e internet, entre otros a fin de aplicar y profundizar el conocimiento sobre el tema y para realizar reflexiones, conclusiones y una propuesta.

3.1.3 Investigación de Campo

Es de campo por cuanto se aplicó los diferentes instrumentos con el propósito de recolectar información directamente de la realidad, con el fin de hacer descripciones, interpretaciones, evaluaciones.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se aplicó en la investigación son: Inductivo, Deductivo, Analítico y Sintético.

3.2.1 Método Inductivo.- Este método permitió al investigador partir de la observación de fenómenos o situaciones particulares que enmarcaron al problema de investigación. Es un proceso analítico – sintético mediante el cual partió del estudio de los casos, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que los rige. Este método se aplicó para tomar en cuenta los datos particulares de las encuestas y luego redactar las conclusiones y recomendaciones que son de carácter general.

3.2.2 Método Deductivo: este método siguió el proceso sintético – analítico, es decir lo contrario de lo anterior, se presentó conceptos, principios, definiciones de las cuales se extrajo conclusiones o consecuencias en las cuales se aplicaron; o se examinaron casos particulares sobre las bases de las afirmaciones generales presentadas. Este método se utilizó en la elaboración del marco teórico.

3.3 TÉCNICAS

La técnica que se utilizó en la investigación es la siguiente:

3.3.1 Encuesta: es una técnica a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador para ello se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregaron a las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira, ese listado de preguntas se denomina cuestionario.

Es impersonal porque no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Las preguntas fueron claras, simples y concretas, enfocando siempre al tema. La encuesta se la realizó a las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

DEPARTAMENTOS	Nº FUNCIONARIOS
Ventanilla	2
Departamento Administrativo	26
Departamento Financiero	16
Departamento Técnico	8
Departamento Contabilidad	2
Departamento Jurídico	2
TOTAL	56

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a la población secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este trabajo de grado.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a las secretarías y funcionarios del Ilustre Municipio del Cantón Mira, Provincia del Carchi.

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los resultados obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la barra Menú la opción insertar, en el grupo Ilustraciones, se escogió gráficos circulares.

Los gráficos circulares sirvieron a la investigadora para el análisis e interpretación de resultados, mismos que se presentan a continuación.

1. ¿Estaría usted dispuesto a adoptar nuevos conocimientos para mejorar su nivel de actualización?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	45	80%
Parcialmente	11	20%
No dispuesto	0	0%
total	56	100%

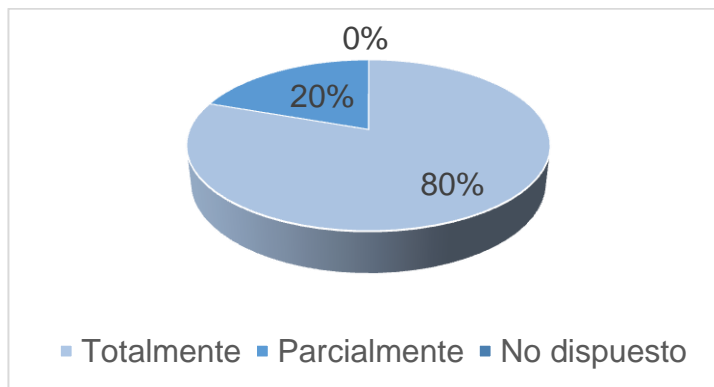


Gráfico N° 1. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

La mayoría de secretarías y funcionarios encuestados manifiestan que están dispuestos a adoptar nuevos conocimientos para mejorar su nivel de actualización, mientras que unos pocos parcialmente. Esto quiere decir que las secretarías y funcionarios si están dispuestos a adoptar nuevos conocimientos.

2. ¿Conoce usted sobre las nuevas normas de redacción de documentos oficiales?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	11	20%
Poco	37	66%
Muy Poco	6	11%
Nada	2	4%
TOTAL	56	100%

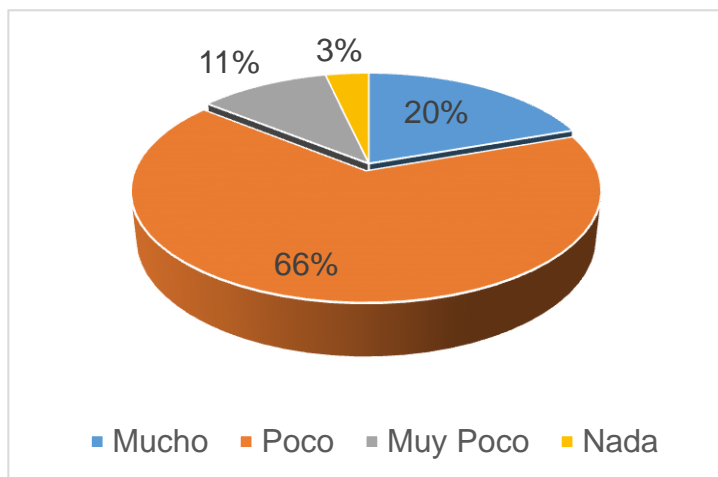


Gráfico N° 2. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

La mayoría de secretarías y funcionarios encuestados manifiestan que conocen poco sobre las nuevas normas de redacción de los documentos oficiales, mientras que unos pocos no conocen nada. Esto quiere decir que las secretarías y funcionarios deben conocer más sobre las nuevas normas de redacción.

3. ¿Piensa que es importante saber sobre los programas de computación como Word, Windows, Publisher entre otros?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	55	98%
Poco	0	0%
Muy Poco	1	2%
Nada	0	0%
TOTAL	56	100%

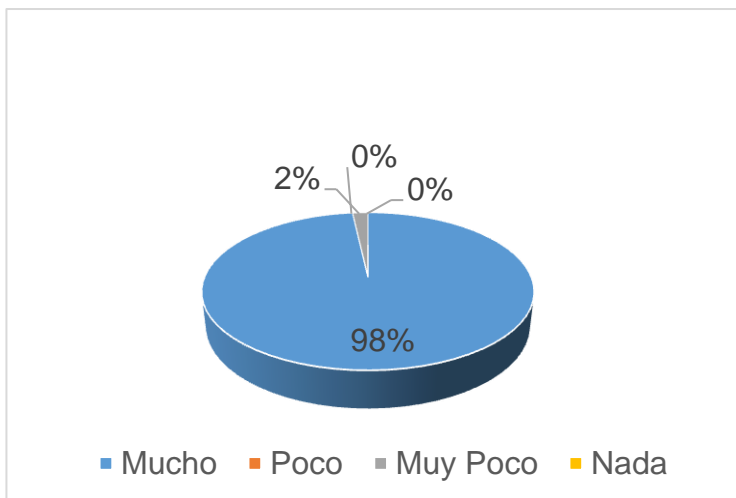


Gráfico N° 3. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

La mayoría de secretarías y funcionarios encuestados manifiestan que es importante saber sobre los programas de computación. Mientras que unos pocos conocen muy poco sobre los programas de computación. Esto quiere decir que las secretarías y funcionarios conocen sobre los programas de computación.

4. ¿Es para usted importante saber de estrategias para la atención al usuario?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	46	82%
Poco	9	16%
Muy Poco	1	2%
Nada	0	0%
TOTAL	56	100%

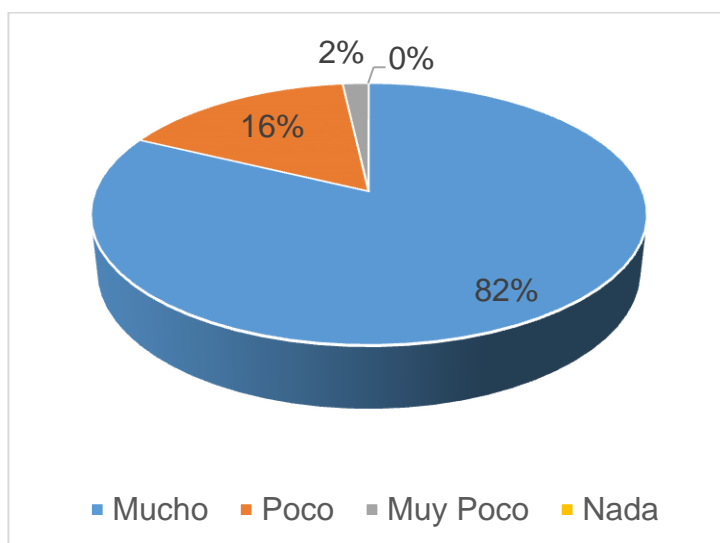


Gráfico N° 4. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

Muchas secretarías y funcionarios encuestados manifiestan que es importante saber de estrategias para la atención al usuario. Mientras que para la tercera parte no es muy importante. Esto quiere decir que para las secretarías y funcionarios es importante la atención al usuario.

5. ¿Cree usted que es importante conocer como debe ser la imagen personal de una secretaria o de un funcionario?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	45	80%
Poco	10	18%
Muy Poco	1	2%
Nada	0	0%
TOTAL	56	100%

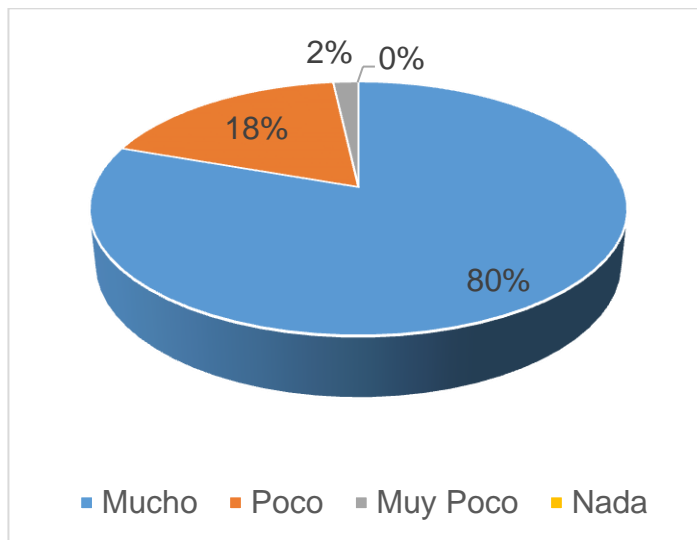


Gráfico N° 5. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

La mayoría de secretarías y funcionarios encuestados manifiestan que es importante saber sobre la imagen personal. Mientras que para algunas no. Esto quiere decir que las secretarías y funcionarios deben conocer sobre la imagen personal.

6. ¿Para usted es importante asistir a seminarios o talleres de capacitación?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	50	89%
Poco	6	11%
Muy Poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	56	100%

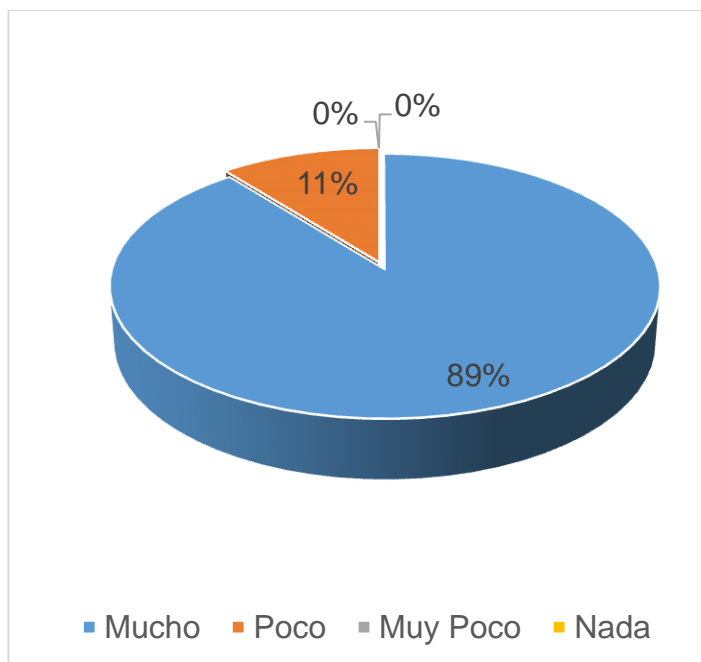


Gráfico N° 6. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

Algunas secretarías y funcionarios encuestados manifiestan que es importante asistir a seminarios y talleres. Mientras que para pocas no. Esto quiere decir que las secretarías y funcionarios están dispuestos a asistir a seminarios y talleres.

7. ¿Le gustaría participar en alguna tutoría o pasantía de capacitación?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	44	79%
Poco	10	18%
Muy Poco	2	4%
Nada	0	0%
TOTAL	56	100%

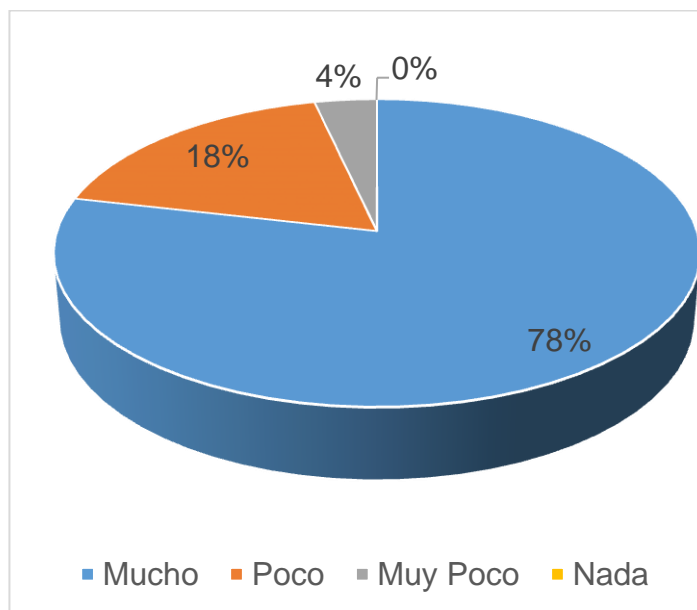


Gráfico N° 7. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

La mayoría de secretarías y funcionarios encuestados manifiestan que les gustaría participar en alguna tutoría o pasantía de capacitación. Mientras que para pocas no. Esto quiere decir que las secretarías y funcionarios están dispuestos a participar en tutorías o pasantías de capacitación.

8. ¿Existe en su desempeño profesional metas u objetivos de logro?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	42	75%
Poco	14	25%
Muy Poco	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	56	100%

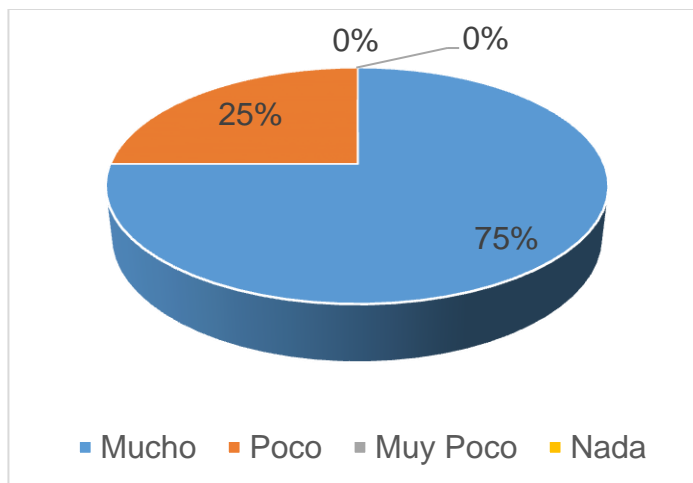


Gráfico N° 8. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

Muchas secretarias y funcionarios encuestados manifiestan que en su desempeño existen metas y objetivos de logro. Mientras que la cuarta parte no tiene ningún tipo de objetivos. Esto quiere decir que las secretarias y funcionarios trabajan bajo metas y objetivos de logro.

9. ¿En su desempeño existe eficacia en el cumplimiento de sus labores?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	71%
Casi siempre	16	29%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	56	100%

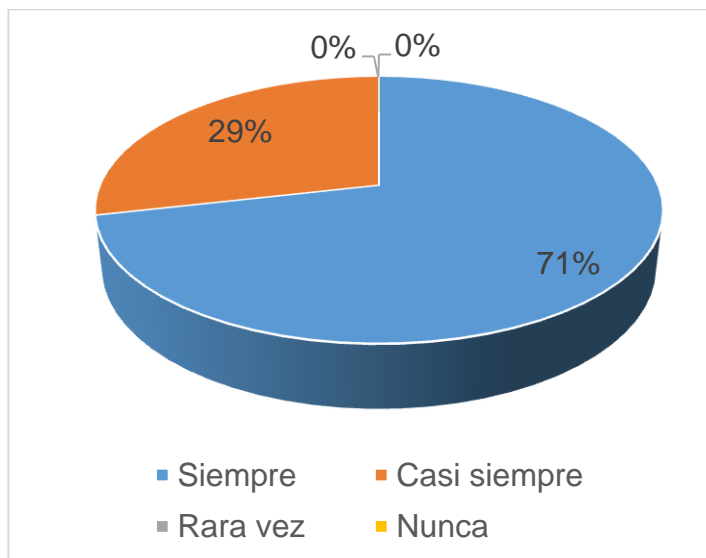


Gráfico N° 9. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

Muchas secretarías y funcionarios encuestados manifiestan que en su desempeño existen eficacia en el cumplimiento de sus. Mientras que la unas pocas casi siempre son eficaces. Esto quiere decir que las secretarías y funcionarios son eficaces en el cumplimiento de sus labores.

10. ¿Existe una actitud de cambio para lograr resultados en el desempeño profesional?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	64%
Casi siempre	18	32%
Rara vez	2	4%
Nunca	0	0%
TOTAL	56	100%

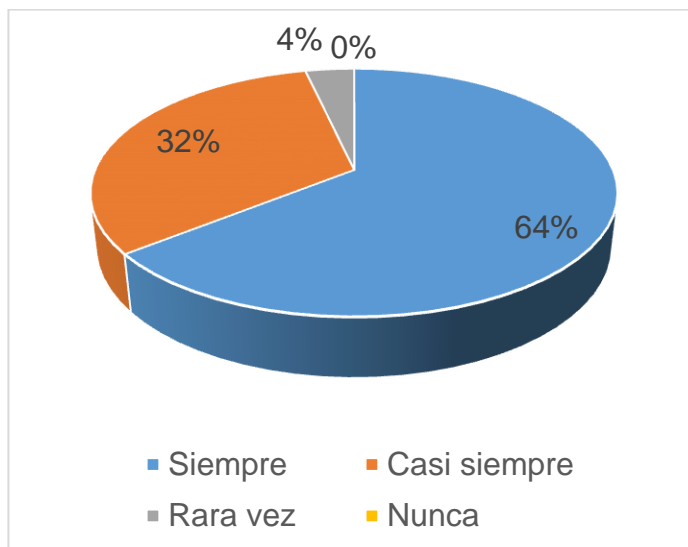


Gráfico N° 10. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

La mayoría de las secretarías y funcionarios encuestados manifiestan que tienen una actitud de cambio para lograr resultados en su desempeño profesional. Mientras que algunas casi no tienen una actitud de cambio. Esto quiere decir que las secretarías y funcionarios tienen una actitud de cambio para mejorar su desempeño laboral.

11. ¿Cree usted que existe liderazgo en la institución y qué debería motivar al resto de compañeros a actualizar y capacitarse?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	41%
Casi siempre	18	32%
Rara vez	14	25%
Nunca	1	2%
TOTAL	56	100%

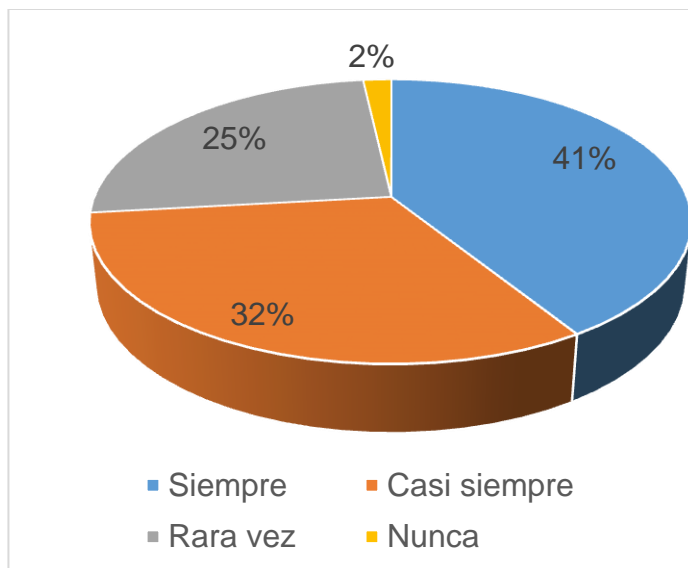


Gráfico N° 11. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

Algunas secretarías y funcionarios encuestados manifiestan que existe un poco de liderazgo en la institución. Mientras que pocas personas manifiestan que no existe liderazgo.

12. ¿Le gustaría asistir a un programa de actualización de conocimientos sobre su desempeño profesional?

Escala de mediación	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	47	84%
Poco	8	14%
Muy Poco	1	2%
Nada	0	0%
TOTAL	56	100%

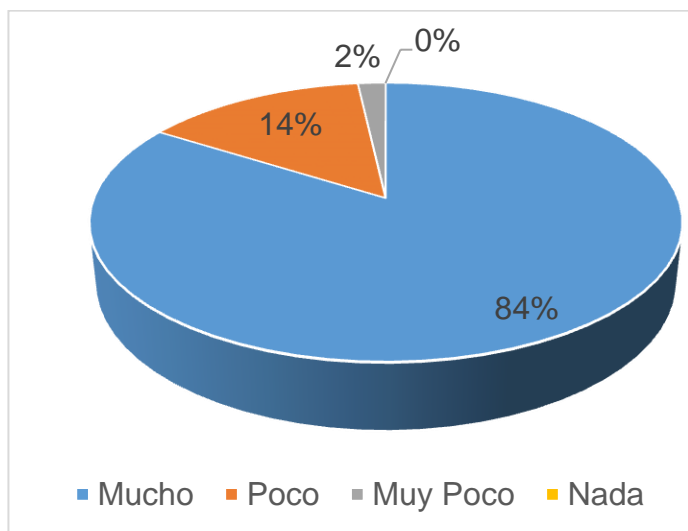


Gráfico N° 12. Fuente: Investigadora

Análisis e interpretación de resultados

Muchas secretarías y funcionarios encuestados manifiestan que les gustaría asistir a un programa de actualización de conocimientos. Mientras que unas pocas personas manifiestan que no les gustaría asistir a una capacitación.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Todo el personal encuestado manifiesta que están de acuerdo en adquirir nuevos conocimientos para mejorar su nivel de actualización y conocer más sobre las nuevas normas y regulaciones de los documentos oficiales.
- La mayoría de secretarias y funcionarios encuestados manifiestan que es importante conocer y dominar los conocimientos de redacción de documentos, imagen personal y atención al cliente mediante seminarios o talleres que permitan actualizar sus conocimientos.
- Todos los encuestados manifiestan que es indispensable asistir a un programa de capacitación de acuerdo a las falencias detectadas en las encuestas y que permitan actualizar los conocimientos que les ayudará a un mejor desempeño profesional.

5.2 RECOMENDACIONES

- A las secretarias y funcionarios se les recomienda poner en práctica los conocimientos adquiridos sobre nuevas normas y regulación de documentos oficiales.
- Al personal encuestado se le recomienda adquirir nuevos conocimientos para mejorar su nivel de actualización y conocer más sobre programas de computación, redacción de documentos, imagen personal y atención al cliente.
- A las secretarias y funcionarios asistir y colaborar con el programa de capacitación para actualización de conocimientos.

CAPÍTULO VI

6. LA PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO

“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS ÁREAS DE REDACCIÓN OFICIAL Y PARTICULAR, COMPUTACIÓN, ATENCIÓN AL CLIENTE, ETIQUETA Y PROTOCOLO E IMAGEN PERSONAL ORIENTADO A SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA”

6.2 JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta es un tema muy importante para secretarias y funcionarios debido a que la ciencia está avanzando y se debe capacitar para brindar una atención de calidad, esta propuesta ayudará a mejorar la imagen institucional mediante la actualización de conocimientos de las secretarias y funcionarios.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

Según María Antonieta Sevilla Quiroz (1998) **“LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL PROGRESO EN EL TRABAJO”**. La profesión de secretaria exige el aprendizaje de estudios diversos y una actualización constante de técnicas y procedimientos. Haber efectuado estudios mínimos sobre las diversas temáticas que abarca el área de secretariado no es suficiente, ya que las necesidades empresariales siempre van en aumento y es indispensable prepararse constantemente, para estar a la altura de las exigencias y requerimientos institucionales.

<http://www.monografias.com> La capacitación es una técnica de formación que se le brinda a una persona o individuo en donde este puede desarrollar sus conocimientos y habilidades de manera más eficaz.

La función de capacitación, se define con el siguiente concepto:

Simón Dolan, nos dice que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

El programa de capacitación implica brindar conocimientos, que luego permitan al trabajador desarrollar su labor y sea capaz de resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño. Ésta repercute en el individuo de dos diferentes maneras:

- Eleva su nivel de vida: La manera directa de conseguir esto es a través del mejoramiento de sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.
- Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Mejorar el nivel de conocimientos de las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira a fin de que actualicen sus conocimientos en las áreas de redacción oficial y particular, computación, atención al cliente, etiqueta y protocolo e imagen personal.

6.4.2 Objetivos Específicos

6.4.2.1 Facilitar conocimientos para mejorar las principales falencias determinadas en el proceso de investigación.

6.4.2.2 Aplicar el programa de capacitación para ayudar al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira a mejorar en su desempeño profesional.

6.5 UBICACIÓN FÍSICA Y SECTORIAL

El Gobierno Autónomo Descentralizado está ubicado en la Avenida León Rúales y González Suárez de la Parroquia Mira, perteneciente al Cantón Mira, Provincia del Carchi.

6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.6.1 REDACCIÓN COMERCIAL

SEGÚN MARÍA ANTONIETA SEVILLA ¿Qué es redactar?

Es darle forma escrita ordenada y exacta a una expresión o un pensamiento. “Redactar equivale a elaborar o crear un mensaje con un objetivo predeterminado e ideas claras y concretas”.

Saber redactar es importante en la vida moderna, no solamente por la finalidad que persiguen las personas y las instituciones, sino porque a través del manejo del idioma se proyecta la cultura y el ambiente de trabajo de las empresas. Una buena redacción es sinónimo de educación, pero esta no puede lograrse inmediatamente; es necesario mucho esfuerzo y práctica. PAG. 165

WWW.IMPORTANCIADELAREDACCIÓN

IMPORTANCIA DE LA REDACCIÓN Y LA COMUNICACIÓN

No solo es tarea del escritor conocer su trabajo; escribir correctamente, sin errores de sintaxis, estilo, etc. es también nuestra obligación ya que todos nos comunicamos, somos seres sociales y estamos sujetos a la convivencia; y es precisamente el lenguaje lo que posibilita la comunicación.

Cada palabra que sale de la boca de uno de nosotros es de manera inmediata una imagen en el pensamiento que posteriormente se traduce al entendimiento del receptor, gracias a esta relación lenguaje-pensamiento (el emisor expresa su pensamiento mediante el lenguaje y el receptor transforma el lenguaje en pensamiento) podemos expresarnos de diferentes maneras y desenvolvemos en diferentes ambientes, no obstante, hablar no es la única manera de comunicarnos y tampoco significa que lo hagamos de manera correcta, también nos expresamos por medios escritos, desde redactar una carta formal, un recado, ensayos y muchas otras cosas, y es en esta acción donde observamos más errores.

Citando a Martin Vivaldi menciona en su libro "Curso de redacción" la definición de lo que es redactar bien:

"Redactar de manera correcta es expresar por escrito con exactitud, concisión y claridad [...] pensamientos o conocimientos ordenados con anterioridad" Así mismo indica que la redacción, el buen uso del lenguaje y la gramática se encuentran regidos por una serie de reglas que generalmente se conocen sin saberlo, es decir reglas que no se han estudiado propiamente y que se han aprendido a través de la lectura.

CUALIDADES BÁSICAS DEL ESTILO DE REDACCIÓN

¿Qué es el estilo?

El estilo puede ser el tema, el orden y la forma en que se hallan expuestas las ideas, el giro de las frases, el uso de algunas palabras y la ausencia de otras, etc. También puede ser sinónimo casi de personalidad, el

dominio de alguna técnica, o bien algo inherente a los grandes escritores o genios, con lo que se evoca la milagrosa capacidad que tuvieron para engrandecer el idioma y transformarlo en obra de arte.

Básicamente, el estilo es la correcta elección del vocabulario, la exposición de las ideas con propiedad, orden y concisión y la manera correcta de expresarse.

REDACCIÓN PRÁCTICA

Hay que tomar en cuenta tres puntos básicos:

Brevedad: No emplee 20 palabras cuando puede usar sólo 10, cuidando de no ser tampoco lacónico como en un telegrama.

Sencillez: Sea directo, no use rebuscamientos literarios.

Claridad: Es la presentación de la idea completa, sin que falten los detalles necesarios para su cabal comprensión. Conviene tratar en cada párrafo un solo asunto pues de lo contrario se corre el riesgo de provocar dudas o malas interpretaciones. Y los párrafos, salvo casos excepcionales, no deben exceder las 10 líneas.

ELIPSIS: Consiste en suprimir una o varias palabras que la imaginación del lector deberá suplir.

CUALIDADES PRIMORDIALES DEL BUEN ESTILO

Claridad. Un estilo es claro cuando el pensamiento del que escribe penetra sin esfuerzo en la mente del lector.

Concisión. Conciso no es lacónico, sino denso. Estilo denso es aquel en que cada línea, cada palabra, cada frase están preñadas de sentido.

Sencillez y naturalidad. Sencillez es huir de lo enrevesado, de lo artificioso, de lo complicado, de lo barroco. Naturalidad es no escribir de un modo conceptuoso, sino decir naturalmente lo natural. Sencillo será el

escritor que utiliza frases y palabras de fácil comprensión; natural, quien, al escribir, se sirve de su propio vocabulario, de su habitual modo expresivo. También podría decirse que la sencillez afecta al estilo y la naturalidad al tono.

TIPOS DE CARTAS

Carta comercial

Este tipo de cartas se utilizan para pedidos, remesas, ventas, invitaciones, solicitudes, ofrecimiento de productos, determinación de estrategias de venta, comercio internacional. Debe ser clara, completa, breve, correcta, amable, formal, respetuosa, hacer uso adecuado de palabras, expresiones, redacción, estilo, llevar un párrafo por cada idea. Es importante que los datos que se informan queden archivados con las fechas para que queden como comprobantes.

Carta de agradecimiento

Es un tipo de correspondencia formal, que generalmente se usa para agradecer tras el tiempo concedido en una entrevista laboral paraprofesionales, esta ayuda a evidenciar la motivación y seriedad del candidato. Estas cartas contienen las impresiones positivas de la entrevista, el entusiasmo del candidato por el trabajo y un recuento de la experiencia y formación que se tiene para el cargo a ocupar.

Carta social

Es un tipo de carta informal que se da a través de amigos o familiares con contenido libre y sin necesidad de encabezamientos, más que los comúnmente encontrados en todo tipo de cartas de bienvenida, felicitación, invitación, disculpa, etc. Estos encabezamientos por lo general presentan el nombre de la persona a la cual va dirigido precedido de Sr. o Sra., (se usan frases menos formales como querido o solamente el

nombre para las cartas sociales), dirección, saludo, cuerpo o contenido en párrafos, despedida, firma de quien la envía.

Memorando

Sintetiza o recapitula hechos o razones importantes que merecen ser tomadas en cuenta dentro de una empresa, su característica es la brevedad. Debe llevar los elementos que representan a la empresa como la razón social y tiene el nombre “memorando” en la parte superior central con letra mayúscula. El encabezado debe comprender a quién va dirigido, quien lo envía, asunto o referencia y fecha. Debe emplear las normas formales como sangría, espaciado, interlineado. Tiene un estilo personalizado ya que debe ser dirigido de persona a persona generalmente para brindar instrucciones, comunicar normas, acuerdos, procedimientos, procesos guías, nombramientos, licencias, etc. No debe llevar saludo ni despedida.

Circular

Son las cartas o avisos que se envían a un grupo de personas para comunicar algún asunto de forma equivalente, también se usa cuando una autoridad se dirige a sus subalternos en la escala jerárquica. Se tratan asuntos oficiales o mercantiles, se dan a conocer por diversos procedimientos de impresión y distribución de acuerdo a la importancia del asunto y el número de personas a que va dirigida. Lleva fecha, a quién va dirigido, texto central breve y nombre de quien la envía con su respectivo cargo.

Acta

Es un documento generalmente escrita por un secretario de acuerdo a un plan establecido para el desenvolvimiento de una asamblea o junta, en donde se escriben los detalles de lo sucedido y los nombres de los asistentes con sus respectivas firmas. Sus partes son: introducción,

apertura, asistentes, informes, proposiciones, nombramiento de comisión, acuerdos, clausura.

www.terminoscomercialesmodernos **Términos comerciales**

ANTICUADOS	MODERNOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Agradezco de antemano. 2. Pongo en su conocimiento. 3. Le estamos incluyendo. 4. Debidamente firmado. 5. Por la presente me permito enviarle. 6. En el día de hoy. 7. Tengo a bien. 8. A la espera de 9. Me despido. 10. Esta es para comunicarle... 11. Esperando su respuesta... 12. Próximo pasado. 13. Llegó a mí poder. 14. Servirse de 15. Rendir servicios. 16. Con excepción de. 17. Tomar las medidas apropiadas. 18. Obra en su poder. 19. Es responsable por la selección. 20. Hice la notificación. 21. Tuvo lugar una reunión de. 22. Durante el curso de. 23. Durante el año de 1998. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agradezco. 2. Le comunico 3. Le incluimos. 4. Firmado, registrado. 5. Le envío. 6. Hoy. 7. Me complace 8. Espero, esperamos. 9. Cordialmente 10. Le comunico. 11. Espero. 12. De abril, mayo, etc. 13. Recibí. 14. Utilizar. 15. Servir. 16. Excepto. 17. Hacer. 18. Tiene. 19. Selecciona. 20. Notifiqué 21. Se reunieron. 22. Durante. 23. Durante 1998.

<p>24. Es la opinión de muchos.</p> <p>25. En relación con las precauciones de seguridad.</p> <p>26. En número de cuatro.</p>	<p>24. Muchos opinan.</p> <p>25. Por seguridad.</p> <p>26. Cuatro.</p>
--	---

www.redacciónparticular

REDACCIÓN PARTICULAR

LA CARTA

Es una forma de comunicación escrita personal directo y económico que corresponde a situaciones muy variadas.

TIPOS DE CARTA

CARTAS PERSONALES.- Ofrecen una total libertad, en ellas se manifiestan la personalidad del que las escribe. Se aconseja un estilo sencillo y sincero, que a veces tiene gran parecido con una conversación.

CARTAS FORMALES.- (Comerciales, administrativo) Debe tener un estilo más cuidadoso, puesto que es importante conseguir una buena impresión. Deben ser cartas correctas, claras y breves si es posible.

PARTES DE LA CARTA

Normalmente una carta está formada por las siguientes partes:

1. Encabezamiento.- Es la parte inicial de la carta que debe contener:
 - Lugar y fecha
 - Destinatario (tratamiento, nombre del destinatario, dirección, ciudad)
 - Vocativo o saludo
2. Cuerpo o texto.- Es la parte donde consta el mensaje debe contener:
 - Párrafo inicial

- Párrafo central
- Párrafo final

3. Suscripción.- Es la parte final de la carta o despedida donde puede constar frases de afecto y finalmente contiene la firma del remitente.

CIRUCULAR

Es una comunicación que con un mismo contenido es enviada a varias personas. Esta da a conocer noticias y hacen propaganda.

Una circular puede ser escrita en cualquier estilo, debe procurar mantener, y aumentar la clientela, en la circular se puede suprimir el destinatario, y el vocativo.

CLASIFICACIÓN

- Circulares para comunicar el cambio de razón social Cambio de local
- Para indicar la formación o disolución de la empresa
Renovación de mercadería
- Apertura de sucursales

HOJA DE VIDA

Es donde se refleja un conjunto de datos personales relativos a las actividades realizadas durante nuestra vida.

Es un término procedente del latín que significa la "carrera de vida"
Se puede elaborar de muchas formas y depende de lo que nos interese resaltar.

MEMORANDO

Es una comunicación carta que se intercambian los empleados de una misma institución. "El memo" como lo conocer familiarmente significa memoria. Un compañero de trabajo le recuerda a otro algún asunto, le fórmula un pedido, una sugerencia o institución.

Generalmente este mensaje breve carecer de saludo y despedida y su diseño depende de las necesidades de la organización.

ELEMENTOS

1. Encabezado: (De, Para, Asunto, Fecha)
2. Mensaje
3. Firma de responsabilidad
4. Fecha de emisión

CLASIFICACIÓN

1. Memorando Personal.- Contiene un listado de las actividades que debe cumplir una persona durante el día.
2. Memorando Comercial.- Recoge todos las agendas que debe cumplir para atender el negocio
3. Memorando Oficial.- Resume los trámites que debe realizar para estar al día en su trabajo.

6.6.2 COMPUTACIÓN

El concepto "Computación" refiere al estudio científico que se desarrolla sobre sistemas automatizados de manejo de informaciones, lo cual se lleva a cabo a través de herramientas pensadas para tal propósito. Es de este modo, que aparecen conceptos como la PC, Tecnología, Internete Informática, que se vinculan entre sí en el marco del procesamiento y movilidad de la información.

¿QUE ES WORD?

[http://es.wikipedia.org/wiki/Word_\(Microsoft\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Word_(Microsoft))

Microsoft Word es un software destinado al procesamiento de textos. Fue creado por la empresa Microsoft, y actualmente viene integrado en la suite

ofimática Microsoft Office. Originalmente fue desarrollado por Richard Brodie para el computador de IBM bajo sistema operativo DOS en 1983.

...

Pasos para ingresar a Word.

- ❖ Clic en el botón inicio.
- ❖ Clic en todos los programas.
- ❖ Clic en Microsoft office.

Partes de la ventana de Word

1. Barra de título
2. Barra menú
3. Barra de herramientas
4. Regla vertical y horizontal
5. Ayudante de office
6. Área de trabajo

Pasos para guardar documentos

- ❖ Clic en archivo
- ❖ Clic en abrir
- ❖ Seleccionamos en nombre del archivo
- ❖ Buscar la carpeta o el nombre donde se encuentra el archivo

Pasos para poner borde al texto

- ❖ Seleccionar el texto
- ❖ Clic en formato
- ❖ Clic en bordes y sombreado
- ❖ Clic en la ficha borde y sombreado
- ❖ Clic en la ficha borde y sombreado
- ❖ Clic en ficha de bordes
- ❖ Seleccionar un tipo o valor, estilo, color y ancho.

- ❖ Clic en aceptar

Teclas rápidas

- ❖ CTRL+ G = Guardar
- ❖ CTRL+ A = Abrir
- ❖ CTRL + P = Imprimir
- ❖ CTRL + V = Pegar
- ❖ CTRL + E= Seleccionar
- ❖ CTRL+ C = Cortar
- ❖ CTRL+ Z= Deshacer
- ❖ CTRL+ Y= Rehacer
- ❖ CTRL + T= Centrar
- ❖ CTRL+ F4= Cerrar ventana
- ❖ CTRL+Q= Alineación a la izquierda
- ❖ CTRL+ D= Alineación a la derecha
- ❖ CTRL+ J = Justificado
- ❖ CTRL+N= Negrita
- ❖ CTRL+K= Cursiva
- ❖ CTRL+ S = Subrayado
- ❖ CTRL+<= Disminuir tamaño de fuente
- ❖ SHIFT + F3= Cambiar mayúscula a minúscula

Pasos para insertar fecha y hora

- ❖ Clic en insertar
- ❖ Clic en fecha y hora
- ❖ Seleccionar el formato
- ❖ Activar la opción automáticamente
- ❖ Clic en aplicar
- ❖ Clic en aceptar

Pasos para guardar documentos con contraseña

- ❖ Seleccionar la barra de menú archivo
- ❖ Clic en guardar como
- ❖ Seleccionar una unidad o carpeta donde vamos a guardar el archivo
- ❖ Poner nombre al archivo
- ❖ Clic en herramientas
- ❖ Clic en opciones de seguridad
- ❖ Ingresar contraseña de apertura
- ❖ Clic en aceptar
- ❖ Clic en ingresar contraseña de apertura
- ❖ Clic en aceptar

Pasos para ingresar cuadros estadísticos

- ❖ Seleccionar la barra de menú
- ❖ Clic en insertar
- ❖ Clic en gráficos estadísticos
- ❖ Seleccionar tipo

¿QUÉ ES EXCEL?

<http://es.wikipedia.org/wiki/Excel>

Microsoft Excel es una aplicación distribuida por Microsoft Office para hojas de cálculo. Este programa es desarrollado y distribuido por Microsoft, y es utilizado normalmente en tareas financieras y contables.

Pasos para ingresar a Excel

- ✓ Clic en el botón inicio
- ✓ Clic en todos los programas
- ✓ Clic en Microsoft office
- ✓ Clic en Microsoft Excel

Partes de la ventana de Excel

1. Barra de título
2. Barra de menú
3. Barra de herramientas
4. Barra de estado
5. Barra de desplazamiento vertical y horizontal
6. Etiquetas de las hojas
7. Barra de formulas
8. Ayudante de office

Pasos para insertar hoja de cálculos

- ✓ Clic derecho sobre la etiqueta de la hoja
- ✓ Clic en insertar hoja
- ✓ Clic en hoja de cálculo

Pasos para ocultar líneas de división

- ✓ Seleccionar las hojas cuyas líneas desea que se oculte
- ✓ Clic en herramientas
- ✓ Clic en posiciones
- ✓ Clic en la ficha ver
- ✓ Desactive la casilla de verificación de líneas de división
- ✓ Clic en aceptar

Pasos para colocar relleno a la celda

- ✓ Seleccionamos el rango de celdas
- ✓ Clic en la ficha formato
- ✓ Clic en la ficha tramos
- ✓ Clic en aceptar

Funciones

Función máxima.- encuentra un valor máximo de un rango de celdas.

Fórmula= MAX (celda inicio, celda fin)

Función min.- encuentra un valor mínimo de un rango de celdas.

Fórmula=MIN (celda inicio, celda fin)

Función ahora.- devuelve la fecha y hora actual.

Fórmula = AHORA ()

Función día mes.- devuelve el día de la semana correspondiente al argumento del número de serie, el día se devuelve como un número entero entre 1 (domingo) 2 (lunes) y 7 (sábado) su formato es el siguiente:

Fórmula=días SEM (número de serie, tipo)

¿QUE ES PUBLISHER?



<http://es.wikipedia.org/wiki/Publisher>

Microsoft Publisher es la aplicación de autoedición o DTP de Microsoft Corporation. A menudo es considerado como un programa para principiantes o de «nivel de entrada», que difiere del procesador de textos Word en que se hace hincapié en el diseño y la maquetación de las páginas, más que en el...

PASOS PARA INGRESAR A PUBLISHER

1. Click en el botón inicio
2. Clic en todos los programas
3. Click en Microsoft office (buscar publisher)
4. Ahora, el modelo seleccionado puede ser editado a su gusto. En el lado izquierdo de la pantalla están las herramientas en la parte inferior izquierdo está la vara que le permite cambiar de una página a otra.
5. Para cambiar una imagen, haga clic dos veces en la imagen que está en el modelo para obtener la colección de "clipart". Seleccione

la categoría deseada de la columna izquierda y luego haga clic en la figura que desea incorporar a su trabajo. Para insertar la figura seleccionada a su proyecto, haga clic al botón de Inserta, o haga clic dos veces en la figura. Generalmente se selecciona en este diálogo la opción de cambiarse el marco al tamaño de la figura. Luego en el proyecto se puede achicar o agrandar.

6. El texto que está en el modelo puede editarse como si fuera un documento en Microsoft Word, excepto en Publisher el texto siempre se escribe en un "textframe". Cuando al final del bloque de texto se encuentra este símbolo,  el texto cabe en el espacio. Si el símbolo al final del bloque es éste,  hay texto que no está visible en el espacio. Si hace **clic** en el símbolo, el cursor se convertirá en una jarrita. Cuando esto ocurre, haga **clic** en otro "textframe" vacío donde ha de continuar el texto y Publisher colocará el texto restante en el bloque nuevo.
7. Para editar algún título, haga **clic** dos veces sobre el título del modelo y cuando aparece la **ventanilla**, escriba el título deseado. Haga **clic** en **UpdateDisplay** para verse los cambios, si éstos no aparecen automáticamente. Cuando termine, haga **clic** en la **X** en la parte superior derecha de la caja de diálogo. Para añadir un título, véase el próximo inciso ("Word Art").
8. **WORD ART** - Esta herramienta le permite crear títulos y texto llamativos. Para utilizarla, haga **clic** en la herramienta y luego en el trabajo y obtendrá el diálogo. Si desea cambiar la forma del título, haga **clic** en la ventanilla blanca en la parte izquierda del menú en la parte superior de la pantalla. Para cambiar el color del texto, seleccione el cuadrito de sombrear que aparece en la parte superior derecha del menú y obtendrá el diálogo.
9. El icono que tiene la flecha contiene varias formas adicionales. Simplemente se hace **clic** en la herramienta y luego en el proyecto y, dejando el botón del ratón presionado, trace el contorno deseado.

PARA CREAR UN CALENDARIO MENSUAL

- En Visio, en el menú Archivo, elija Nuevo, Programación de proyecto y, por último, Calendario.
- Arrastre la forma Mes desde la galería de símbolos Formas para calendarios hasta la página de dibujo.
- En el cuadro de diálogo Configurar, seleccione las opciones de fecha y formato que desee y, a continuación, haga clic en Aceptar.
- **NOTA** Para cambiar el mes o las opciones de formato, haga clic con el botón secundario en el calendario y, seguidamente, haga clic en Configurar

VENTAJAS PARA UTILIZAR MICROSOFT PUBLISHER

1. La nueva experiencia proporciona vistas previas dinámicas para que pueda crear y aplicar fácilmente los elementos de su marca a todas las plantillas de office Publisher. En primer lugar, cree la identidad de la marca con esquemas de color y combinaciones de fuentes personalizados, el logotipo y la información empresarial.
2. Obtener una vista previa y acceso a las plantillas de gran calidad de Microsoft Office Online desde Office Publisher.
3. Conectarse con los clientes mediante la personalización de las publicaciones.
4. Convertir las publicaciones a formato PDF o XPS.
5. Simplificar el proceso de creación de publicaciones con las tareas de Office Publisher.
6. Ahorrar tiempo al volver a usar el trabajo.
7. Crear publicaciones personalizadas a partir de una base de datos.

DESVENTAJAS PARA UTILIZAR MICROSOFT PUBLISHER

1. A diferencia de otros programas de autoedición Publisher ofrece publicaciones solo de tipo casero que aunque son de aspecto profesional, realmente no lo son, pues la facilidad con la que el usuario trabaja este software, impide de alguna manera que este

plasmase en la hoja lo que quiere diseñar, las plantillas claramente prediseñadas son de un gusto tal vez clásico, esto es ocasionalmente no es tan útil pues impide al usuario dar su toque personal.

2. Compenetración con otros programas del mercado no es profesional, y no puede compararse con el resultado del trabajo de un experto en diseño gráfico que use programas como photoshopentre otros ocupa bastante para ser un programa tan simple.

¿QUE ES INTERNET?

www.wikipedia.com **Internet** es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolosTCP/IP, lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen 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, Estados Unidos.

Uno de los servicios que más éxito ha tenido en Internet ha sido la World Wide Web (WWW o la Web), a tal punto que es habitual la confusión entre ambos términos. La WWW es un conjunto de protocolos que permite, de forma sencilla, la consulta remota de archivos de hipertexto. Esta fue un desarrollo posterior (1990) y utiliza Internet como medio de transmisión.

Existen, por tanto, muchos otros servicios y protocolos en Internet, aparte de la Web: el envío de correo electrónico (SMTP), la transmisión de archivos (FTP y P2P), las conversaciones en línea (IRC), la mensajería instantánea y presencia, la transmisión de contenido y comunicación multimedia —telefonía (VoIP), televisión (IPTV)—, los boletines electrónicos (NNTP), el acceso remoto a otros dispositivos (SSH y Telnet) o los juegos en línea.

Historia del internet

Las más antiguas versiones de estas ideas aparecieron a finales de los años cincuenta. Implementaciones prácticas de estos conceptos empezaron a finales de los ochenta y a lo largo de los noventa. En la década de 1980, tecnologías que reconoceríamos como las bases de la moderna Internet, empezaron a expandirse por todo el mundo. En los noventa se introdujo la [World Wide Web](#) (WWW), que se hizo común.

La infraestructura de Internet se esparció por el mundo, para crear la moderna red mundial de computadoras que hoy conocemos. Atravesó los países occidentales e intentó una penetración en los países en desarrollo, creando un acceso mundial a información y comunicación sin precedentes, pero también una brecha digital en el acceso a esta nueva infraestructura. Internet también alteró la economía del mundo entero, incluyendo las implicaciones económicas de la burbuja de las .com.

Como principal problema en lo que se refiere a las interconexiones está el conectar diferentes redes físicas para formar una sola red lógica. Durante los años 60, varios grupos trabajaron en el concepto de la conmutación de paquetes. Normalmente se considera que Donald Davies (National Physical Laboratory), Paul Baran (Rand Corporation) y Leonard Kleinrock (MIT) lo han inventado simultáneamente.⁴

La conmutación es una técnica que nos sirve para hacer un uso eficiente de los enlaces físicos en una red de computadoras.

Un Paquete es un grupo de información que consta de dos partes: los datos propiamente dichos y la información de control, en la que está especificado la ruta a seguir a lo largo de la red hasta el destino del paquete. Mil octetos es el límite de longitud superior de los paquetes, y si la longitud es mayor el mensaje se fragmenta en otros paquetes.

HERRAMIENTAS BÁSICAS

Internet ofrece muchas posibilidades, pero se podrían agrupar en tres herramientas básicas. Veremos otras muchas, pero son variaciones de estas tres posibilidades.

1. CORREO ELECTRÓNICO

La ventaja del Correo Electrónico frente al correo ordinario es fundamentalmente la rapidez. El e-mail llega a su destino en pocos segundos (si la red es lenta, y como caso extremo, pueden ser horas), en lugar de tardar varios días. La ventaja frente al teléfono y el fax es que es mucho más económico (por el tiempo que tarda en mandar el mensaje, no por la tarifa). Es mucho más fiable que el correo ordinario: un correo electrónico no puede "perdersse": si por cualquier razón no ha llegado a su destino, se devuelve a quien lo envió con las causas que ocasionaron el error.

En el correo electrónico no es necesario que los dos ordenadores (emisor y receptor) estén en funcionamiento simultáneamente. Al llegar el mensaje a su destino, si no está conectado el ordenador, el correo se almacena, como en un buzón, hasta que el ordenador se conecta y el buzón se vacía.

2. TELNET (conexión remota)

Conexión remota. Al estilo de una llamada telefónica a información, podemos entrar en un ordenador que no es el nuestro, y mirar los datos que tiene. No podemos hacer más que mirar. No podemos traer ningún documento (eso se hace con FTP, que luego veremos). Es el sistema empleado, por ejemplo, para ver los fondos de una biblioteca (podemos saber qué libros tiene, pero no podemos ver el libro en cuestión), para saber la previsión del tiempo o para encontrar una dirección de correo electrónico. En resumen: para consultar una base de datos.

3. FTP. (File Transfer Protocol).

Conexión FTP.

* File Transfer Protocol. Esta herramienta posibilita acceder a documentos y ficheros de un ordenador remoto, y traerlos a nuestro ordenador. Un programa, un texto, una foto,... cualquier cosa que esté en el ordenador con el que hemos conectado, mediante unos comandos, se instala en nuestro ordenador (es lo que los Internautas llaman "bajar" de la red).

¿Para qué sirve Internet?

Es difícil resumir en pocas palabras cual puede ser la utilidad de Internet: puede servir para cualquier tarea que consista en intercambiar información. Se pueden hacer cosas como leer el periódico del día, comprar casi cualquier producto, jugar cualquier juego con personas de todo el mundo, charlar con ellos (chatear), trabajar desde el propio domicilio, y muchas cosas más.

Para los universitarios, desde el punto de vista práctico, Internet puede ser una fuente de información: cada vez más universidades colocan información en Internet disponible para todo el mundo. En el ámbito de la investigación, podemos conectarnos con las universidades de primer nivel y obtener información sobre sus últimas investigaciones, conseguir artículos, consultar bases de datos bibliográficas para localizar referencias, etc. En el plano de la docencia, hay muchas universidades en la que se dispone de información sobre las asignaturas que se imparten: temarios, apuntes, información de referencia,... De este modo, se puede buscar en cualquier parte del mundo información. Además Internet es una importante fuente de información sobre organismos oficiales, finanzas, estadísticas, etc.

Hoy en día, el internet tiene infinidad de funciones, pero entre estas destacan las siguientes:

- Estudios
- Trabajos
- Comercio
- Asesoría
- Estudios
- Comunicación
- Juegos en línea

Entre muchos otros, de los que se han aprendido a servir los usuarios.

Hoy en día es más fácil comunicarse por internet, enviar datos y recibirlos que realizar llamadas telefónicas y comunicarse por medio de cartas convencionales.

El internet permite una comunicación barata y sutil haciendo uso de diversas plataformas de comunicación social (redes sociales).

Permite estudiar en colegios ubicados a distancias considerables o incluso en otros países, por medio de video conferencias.

En las empresas, agiliza trámites y transferencias de información, mejorando así a la eficiencia empresarial.

Los niños pueden jugar en línea desde diferentes países juegos que se realizan en tiempo real.

Y han aumentado las relaciones entre personas que se conocen por medio de las redes sociales o páginas dedicadas exclusivamente a este fin.

Internet cuenta con inconvenientes, como son virus y programas espías que son capaces de destruir, robar o alterar los datos guardados en las computadoras.

Otro inconveniente del internet es que es muy susceptible a producir engaños, sobre todo en personas ingenuas o con poca experiencia en

dicha plataforma. De cualquier forma, la internet es hoy en día un instrumento que se puede ejecutar desde casi cualquier parte del mundo, ya sea por computadoras convencionales, (desktop o laptop), como por dispositivos móviles como son tablet's, teléfonos inteligentes y los medios que surjan con posterioridad como avances en la tecnología.

6.6.3 ATENCIÓN AL CLIENTE

Servicio al cliente

<http://www.monografias.com> Concepto: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

1.- Que servicios se ofrecerán

Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

2.- Qué nivel de servicio se debe ofrecer

Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, número 800 y sistemas de quejas y reclamos.

Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando.

3.-Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios

Se debe decidir sobre el precio y el suministro del servicio. Por ejemplo, cualquier fabricante de PC's tiene tres opciones de precio para el servicio de reparación y mantenimiento de sus equipos, puede ofrecer un servicio gratuito durante un año o determinado período de tiempo, podría vender aparte del equipo como un servicio adicional el mantenimiento o podría no ofrecer ningún servicio de este tipo; respecto al suministro podría tener su propio personal técnico para mantenimiento y reparaciones y ubicarlo en cada uno de sus puntos de distribución autorizados, podría acordar con sus distribuidores para que estos prestaran el servicio o dejar que firmas externas lo suministren.

Elementos del Servicio al Cliente

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

Importancia del servicio al cliente

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa. Se han observado que los clientes son

sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario.

Contingencias del servicio: el vendedor debe estar preparado para evitar que las huelgas y desastres naturales perjudiquen al cliente.

Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste el representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en la dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra el pedido. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

Actitudes:

Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo:

La cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplia información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros clientes.

Los conocimientos del personal de ventas, es decir: conocimientos del producto en relación a la competencia, y el enfoque de ventas; es decir: están concentrados en identificar y satisfacer las necesidades del consumidor, o simplemente se preocupan por empujarles un producto, aunque no se ajuste a las expectativas, pero que van a producirles una venta y, en consecuencia, va a poner algo de dinero en sus bolsillos.

Políticas de Servicio son escrituras por gente que nunca ve al cliente Las empresas dan énfasis al administrador y el control que al resultado percibido por el cliente. Esto da lugar a que las áreas internas tengan autoridad total para crear políticas, normas y procedimientos que no

siempre tiene en cuenta las verdaderas necesidades del cliente o el impacto que dichas políticas generan en la manera como el percibe el servicio.

El Cliente Interno es un Cliente Cautivo

Mientras el cliente externo trae satisfacciones y beneficios, el interno trae problemas e dificultades al trabajo. Esto genera un conflicto permanente cuyas consecuencias siempre terminan perjudicando al cliente externo.

Concepto de Cliente esta Departamentalizado

Cada área ve al cliente desde su perspectiva sin una visión integral.

Vendedor: cliente es un ladrón que tiene dinero y debe devolvérmelo.

Almacén: cliente es aquel que viene a desorganizar mis inventarios.

Departamento Legal: Cliente es aquel que puede demandarnos si nos descuidamos.

Producción: Cliente ¿qué es eso?

Atención a los clientes: Cliente es esa persona que sólo viene a quejarse.

Gerente: Cliente es esa persona que constantemente me interrumpe y me quita tiempo de las cosas importantes.

Propietario: Cliente es una persona caprichosa que tengo que aguantarle para que me ingrese dinero.

Estrategia del Servicio al Cliente

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.

- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

Los Diez Mandamientos de la Atención al Cliente

Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

- 1.- El cliente por encima de todo
- 2.- No hay nada imposibles cuando se quiere
- 3.- Cumple todo lo que prometas
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
- 5.- Para el cliente tu marcas la diferencia
- 6.- Fallar en un punto significa fallar en todo
- 7.- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos
- 8.- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
- 9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar
- 10.- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

El control de los procesos de atención al cliente

Cualquier empresa debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente.

Está comprobado que más del 20% de las personas que dejan de comprar un producto o servicio, renuncian su decisión de compra debido a fallas de información de atención cuando se interrelaciona con las personas encargadas de atender y motivar a los compradores. Ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de la más alta

calidad, con información, no solo tenga una idea de un producto, sino además de la calidad del capital, humano y técnico con el que va establecer una relación comercial.

Elementos

1.- Determinación de las necesidades del cliente.

2.- Tiempos de servicio.

3.- Encuestas.

4.- Evaluación de servicio de calidad.

5.- Análisis de recompensas y motivación

Las necesidades del consumidor

La primera herramienta para mejorar y analizar la atención de los clientes es simplemente preguntarse como empresa lo siguiente:

- ¿Quiénes son mis clientes? Determinar con qué tipos de personas va a tratar la empresa.
- ¿Qué buscaran las personas que voy a tratar? Es tratar de determinar las necesidades básicas (información, preguntas materiales) de la persona con que se ve a tratar.
- ¿Qué servicios brinda en este momento mi área de atención al cliente? Determinar lo que existe.
- ¿Qué servicios fallan al momento de atender a los clientes? Determinar las fallas mediante un ejercicio de auto evaluación.
- ¿Cómo contribuye el área de atención al cliente en la fidelización de la marca y el producto y cuál es el impacto de la gestión de atención al cliente? Determinar la importancia que es el proceso de atención tiene en la empresa.
- ¿Cómo puedo mejorar? Diseño de políticas y estrategias para mejorar la atención.

Análisis de los ciclos de servicio

Consiste en determinar los elementos fundamentales

- 1.- Las preferencias temporales de la necesidad de atención de los clientes.
- 2.- Determinar las carencias del cliente, bajo parámetros de ciclos de atención
- 3.- Encuestas de servicio con los clientes
- 4.- Evaluación del comportamiento de atención

Reglas importantes para las personas que atiende:

- 1.- Mostrar atención
- 2.- Tener una presentación adecuada
- 3.- Atención personal y amable
- 4.- Tener a mano la información adecuada
- 5.- Expresión corporal y oral adecuada
- 5.- Motivación y recompensas

La motivación del trabajador es un factor fundamental en la atención al cliente. El ánimo, la disposición de atención y las competencias, nacen de dos factores fundamentales.

- 1.- Valoración del trabajo: Hay que saber valorar el trabajo personalizado.
- 2.- Motivación: Se deben mantener motivadas a las personas que ejercen la atención del trabajador.

Instrumentos: Incentivos en la empresa, condiciones laborales mejores, talleres de motivación integración dinámicas de participación.

Solo dos actitudes:

- Actitud positiva: excelente comportamiento ante el cliente.
- Actitud Negativa: mal comportamiento ante el cliente.

Los 10 Componentes Básicos del Buen Servicio

Si no se cuida lo básico, de nada servirán los detalles y los extras

Seguridad.- Es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

Credibilidad.- Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.

Comunicación.- Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa

Comprensión del cliente.- no se trata de sonreírles en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un caso sería por orientarnos en su lugar.

Accesibilidad.- Para Dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente en sitio, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia son de establecer acciones reales que permitan sacales provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.

Cortesía.- tensión, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindarles una gran atención.

Profesionalismo.- pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos.

Capacidad de respuesta.- Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Fiabilidad.- Es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

Elementos tangibles.- Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuada y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente

Características del Servicio

- Intangibilidad
- Variabilidad
- Inseparabilidad
- Imperdurabilidad

www.errorwsmasfrecuentesenatencionalcliente.com

Los 10 errores más frecuentes en la atención al cliente

Un buen servicio de atención al cliente es un valor esencial para cualquier negocio. Especialmente hoy en día con el desarrollo de tantas nuevas tecnologías y en el que se generaliza el trato impersonal. Por esa razón, si identificamos los principales errores que cometen los servicios de atención al cliente y aprendemos a evitarlos, fortaleceremos nuestra posición en cualquier mercado competitivo.

Vean los 10 errores más comunes en la atención al cliente:

1. Personal poco capacitado

- Poco importa si contamos con 2 o 200 empleados, todos tienen que estar entrenados para atender al cliente. Los clientes no aceptarán un trato grosero, información errónea, o apatía del personal. No capacitar al personal -y nos referimos a todos es un error muy grave y que cometen muchos negocios.

2. Tratar de tener la razón

- Es importante recordar que cuesta cinco veces más esfuerzo ganarse a un nuevo cliente que conservar a uno. De ahí que buscar tener la razón, ganar un argumento y perder a un cliente, es un grave daño para nuestro negocio.

3. Ser inaccesible

- Si deseamos que nuestro negocio sea estable, tenemos que ser accesibles para nuestros clientes. Si contactar al servicio de atención al cliente o hablar con el gerente es algo complicado, es probable que los clientes se alejen. Muchos negocios, especialmente en internet, tratan de distanciarse de las personas. Está comprobado que este “estilo” pocas veces funciona.

4. Políticas inflexibles

- ¿Alguna vez han ido a quejarse por un servicio y les contestaron: “los sentimos, es la política de la empresa”? Apuesto a que sí. Y lo primero que pensamos es qué les costaría hacer una pequeña excepción a sus reglas estúpidas, ¿cierto? Bueno, la verdad es que las empresas deberían proponer reglas más flexibles para fortalecer el vínculo con los clientes. La frase: “si lo hago para usted, tendré que hacerlo para todos los demás”, es una excelente salida... para perder clientela.

5. Promesas incumplidas

- Si le prometemos a un cliente que algo estará listo para el jueves, tiene que estar listo el jueves. Cuando no puedan cumplir con lo pactado, no inventen excusas; las únicas palabras que tienen que recordar para esas situaciones es “lo sentimos mucho” y hacer lo posible para ganarse nuevamente su confianza.

6. No conocer a su clientela

- Si siguen llamando al Sr. Suárez, Sr. Pérez porque uno vive en la avenida Capital y le otro en la avenida Hospital, pueden estar seguros que dejarán de ser fieles a su negocio. Cometer un error le puede pasar a cualquiera, pero errores en los nombres y en ese tipo de información (dónde trabajan, qué hacen, qué saben de su familia) afectan mucho nuestra base de clientes.

7. “Pasear al cliente”

- Cuando alguien realiza una llamada al servicio de atención, lo que esperan es que la primera o segunda persona que las atienda sea quien ayude a resolver su duda. A nadie le gusta ser pasado de persona en persona o de departamento en departamento, como si fuera un objeto sin importancia. Pasarle esa llamada a otro representante terminará con el cliente llamando a la competencia.

8. Mala atención online

- Como el contacto por email es impersonal, muchos negocios suelen enviar una carta “pre-escrita” o respuestas que resuelven los “10 problemas más comunes”, sistemas que probablemente no resuelvan las dudas específicas de un cliente. Y otros negocios simplemente ignoran el problema. Estas son excusas para no fortalecer la atención al cliente, cuando la realidad muestra que no quita mucho tiempo atender cada solicitud en un tiempo razonable.

9. No escuchar

- Los representantes encargados de la atención al cliente suelen no prestar mucha atención a la consulta o queja específica de los clientes. Es típico que contesten algo que no tiene nada que ver con el tema, solo porque no estuvieron escuchando. El personal tiene que estar entrenado en este aspecto básico, especialmente en el arte de escuchar y anotar lo que el cliente pide.

10. Olvidar lo básico

- “Por favor”, “Gracias”, “Lamentamos el inconveniente”, “Buenos días”, “Ha sido un gusto”, y muchos ejemplos más, son frases vitales, que no cuestan nada, no requieren mayor esfuerzo y nos hacen ganar muchos puntos. Si los olvidamos quiere decir que estamos haciendo todo el resto mal.

6.6.4 IMAGEN PERSONAL

<http://secretariaaldia.blogspot.com>

CUALIDADES DE UNA SECRETARIA

Entre las cualidades que deben tener las secretarias, podemos decir que la lealtad hacia la persona o empresa para la que labora es fundamental, ya que todo se basa en la confianza.

Si no mostramos que somos capaces de merecer tal confianza, es lógico que no vamos a avanzar en nuestro camino profesional, hay que generar ese vínculo de confiabilidad y así obtendremos grandes resultados.

Otra cualidad importante es la organización y la exactitud en nuestro trabajo, estos dos aspectos van de la mano, ya que todo cuanto se hace de forma correcta y bien estructurada quiere decir que tenemos conocimiento de la empresa y que podemos solventar cualquier inconveniente que se presente.

CUALIDADES DE LA SECRETARIA

1. Cualidades técnicas

- Excelente mecanografía y dominio de ordenadores
- Redacción correcta, precisas y positiva y buena ortografía
- Capacidad de síntesis en los enunciados
- Buena presentación de los documentos
- Organización y planificación del tiempo y del trabajo
- Orden para archivar correctamente y ejercer un control sobre los documentos.

2. Cualidades humanas

- Responsabilidad: Para ejercer su trabajo con eficacia y conseguir la confianza de la empresa y del jefe.
- Discreción: Para evitar revelar datos que podrían perjudicar a la empresa o al jefe.
- Respeto Hacia sus superiores: pero también hacia los compañeros y subalternos.
- Amabilidad y Simpatía: Para atender bien tanto al público interno como externo.
- Vocabulario cuidado y con voz agradable: La secretaria debe procurar hablar poco y saber escuchar mucho.
- Educación según las normas sociales: Deberá ser siempre consiente del lenguaje y respeto hacia los demás.

Las cualidades imprescindibles para una buena secretaria

1. Polivalencia. Abarcar tareas muy distintas, para las que no existe ningún tipo de formación.

2. Organización. Lidar con jefes “despistados”, para ello es imprescindible ser organizados y metódicos.
3. Discreción. Su respeto es básico y necesario en todo momento, aunque implique interponerse entre la dirección y la plantilla.
4. Empatía. Es fundamental en la comunicación entre secretaria y director, para poder interpretar lo que no se puede siempre expresar de forma clara y directa.
5. Respetar los deadlines. A veces los días de trabajo se complican y surgen problemas de última hora, es importante saber mantener la calma antes situaciones de estrés y saber priorizar.
6. Capacidad de Anticipación. Saber adelantarse a los problemas es clave para solucionarlos de la manera más eficiente.

<http://vivipaovargas0312.blogspot.com/>

Para ser una Súpersecretaria...

- Sé siempre sincera pero sin ofender. El deseo de servir y no el de herir debe ser faro orientador de tu sinceridad.
- Esfuérzate en despertar en ti y en todos los que te rodean el sentido ético latente en todo ser humano.
- Crea un ambiente de cordialidad en la oficina siendo cortés, comprensiva y cooperadora.
- Regocíjate, si eres responsable, reedúcate para perfeccionar tus conocimientos. La responsabilidad es uno de los pilares donde descansa el éxito.
- Entusiásmate. Tu entusiasmo aumentará tu eficiencia y te permitirá cosechar grandes satisfacciones.

- Sé discreta y utiliza el tacto con tu jefe, con tus compañeros de trabajo y con el público.

- Ama tu trabajo: amando tu trabajo amas al prójimo y también a Dios.

- Respétate a ti misma y respeta a los demás, pero recuerda que tienes derecho a exigir que te respeten.

LOS PRINCIPALES DEBERES DE UNA SECRETARIA

Los principales deberes de una secretaria se han especificado en la siguiente forma:

A.DIGITACIÓN Y REDACCIÓN

1. Redactar por iniciativa propia cartas, memorándums, etc.

2. Copiar manuscritos o impresos.

3. Leer y clasificar la correspondencia.

4. Llevar por escrito un registro de las citas concertadas en la oficina que representa.

5. Copiar notas escritas a mano por su jefe.

6. Ayudar en la preparación de reportes o informes escritos.

7. Preparar itinerarios de viajes.

8. Tomar nota en las juntas o reuniones de trabajo.

9. Tomar dictado directo a máquina o a la computadora.

Con los avances tecnológicos hemos avanzado también en el campo secretarial.

La informática nos brinda grandes oportunidades que facilitan día a día nuestro trabajo.

10. Uso del Internet.

11. Manejo de la Agenda electrónica para programar compromisos personales, laborales y sociales, del Jefe.

Control de citas, mensajes recibidos, programación de reuniones, etc. Sugerencia. Uso del "Outlook" para la agenda electrónica y para registrar contactos y formar tu directorio.

"Notes" de "Outlook" para una extensión de tu memoria.

12. Recibir, escribir y enviar correos electrónicos.

B. SERVICIOS TELEFÒNICOS

1. Contestar los teléfonos, pasar comunicaciones y anotar recados.
2. Comunicar telefónicamente.
3. Dar por teléfono recados rutinarios o especiales.
4. Hacer reservaciones de hoteles o transportes.
5. Concertar las citas de su jefe inmediato.
6. Enviar y recibir Fax.

C. ARCHIVO Y CONTROL

1. Manejar el archivo (general y personal, físico y electrónico).
2. Marcar los papeles importantes y conservar un archivo especial.
3. Manejar y mantener al día agendas, directorios, tarjeteros, etc.

D. OTROS DEBERES

1. Atender al público o visitantes.
2. Actuar como gerente de relaciones públicas.
3. Llevar una agenda de recordatorios especiales.

4. Mantener en la debida reserva toda información confidencial.
5. Hacer cotizaciones.
6. Asistir a cursos de capacitación o perfeccionamiento.

E. VARIOS

1. Proveerse de los materiales necesarios para la oficina.
2. Manejar calculadoras, sumadoras, fax, copiadoras, computadoras
3. Actuar como intermediaria entre su jefe y el personal.
4. Supervisar a los otros empleados.
5. Servir café, té o agua a los visitantes, aunque algunas secretarias están reacias a servir café, siempre para el visitante le será agradable recibir una atención del elemento femenino de la empresa u oficina

CUALIDADES PERSONALES DE UNA 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 este la solicite.

Buena educación: Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas.

MODO INDEBIDO DE LUCIR UNA SECRETARIA

- Evita usar sandalias con medias
- Las botas largas no deben usarse con falda en la oficina
- Procura evitar los escotes
- En la oficina no deben llevarse minifaldas
- Evita las transparencias en la ropa
- No se recomiendan las medias de red
- Procura un maquillaje discreto
- Siempre debes conservar un buen peinado

- El perfume debe ser ligero por respeto a compartir un espacio con los demás
- Hay que cuidar no quitarse los zapatos por debajo del escritorio
- No debes maquillarte en tu espacio de trabajo, para eso está el tocador
- Evita comer en tu espacio de trabajo
- No es correcto utilizar el teléfono de la oficina para llamadas personales
- El correo electrónico del trabajo debe tener un uso puramente profesional
- La puntualidad es un símbolo de responsabilidad y educación

IMPORTANCIA DE UNA BUENA IMAGEN PERSONAL

<http://latendance.com.pe/wordpress/?p=328>

La imagen personal es nuestra carta de presentación, refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.

Debemos tener en cuenta que decimos mucho más con el cuerpo que con las palabras, el cuerpo es un elemento magnífico de comunicación y es nuestra tarjeta de presentación, el cual debe ir acompañado con un lenguaje verbal y no verbal adecuado.

Cuando hablamos de Imagen Personal, no nos referimos solo a la vestimenta sino a algo mucho más amplio que incluye también la postura, los movimientos, la manera de caminar, la mirada, la risa, el tono de voz, la higiene, la cortesía, la educación, etc. Es decir es un estilo de vida, una forma de ser y actuar y cada persona. Es muy importante cuidar nuestra imagen personal porque es lo primero que los demás ven de nosotros y, aún sin pronunciar palabra, podemos transmitir datos y proyectamos nuestra personalidad a través de la imagen que ofrecemos al exterior.

Es necesario mantener una coherencia entre cuatro canales de información que se utiliza al transmitir cualquier mensaje: apariencia exterior, tono y modulación de la voz, gestos e indumentaria. Cuando

alguno de los elementos no armoniza con el resto coloca al oyente en la disyuntiva de creer lo que escucha o lo que ve.

“La primera impresión es lo que cuenta”

“Según los psicólogos sociales, cuando se produce el encuentro con una persona, el período crítico son los primeros 5 minutos y las impresiones que se forman durante ese tiempo persisten y se refuerzan.

La imagen personal es como una foto, lo que los demás ven de nosotros es una mirada rápida.

Por otro lado, la buena presencia, ser y sentirse agradable a la vista de los demás, hace a las personas más seguras de sí mismas, lo cual mejora su desarrollo personal, profesional y social.

La regla de oro para transmitir una buena imagen es: “Estar a gusto y seguro con uno mismo”.

Modales de una secretaria

Las secretarias son, en la mayor parte de las ocasiones, las primeras personas que reciben a los clientes o invitados, y por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa.

Según el conocido autor, Manuel Antonio Carreño, una secretaria debe ser:

1. Eficiente, discreta y respetuosa.
2. Debe vestir bien y, en la medida de lo posible, ser agradable, y porque no, lucir atractiva. Debe evitar vestuarios demasiado llamativos o extravagantes.
3. Debe llevar un maquillaje y peinado adecuados.
4. Debe tener relaciones cordiales pero impersonales con su jefe.

5. Debe congeniar con sus compañeros de trabajo, pero sin llegar a tener relaciones demasiados personales que puedan dar lugar a tener malas interpretaciones.
6. Las comidas con el jefe y compañeros de oficina deberán ser de trabajo, dejando para otras ocasiones las invitaciones con otra finalidad que no sea la de trabajo.
7. Debe ser discreta y prudente, y no revelar conversaciones u otro tipo de información que pueda escuchar en las distintas reuniones o conversaciones en las que esté presente.

<http://static.flipora.com/>

Al vestir la secretaria debe tener en cuenta factores como:

La apariencia personal de una secretaria es tan importante como los conocimientos que ésta debe poseer. Si usted posee un sin fin de conocimientos y no lo aparenta o los demuestra, no valen de nada. Cuando hablamos del cuidado personal de una secretaria no significa que ésta deba andar al último “way” de la moda, si no, que toda secretaria debe tener armonía y cuidado en su vestuario, maquillaje, peinado, calzado y accesorios.

El oficio de secretaria conlleva a que ésta esté en contacto con todo tipo de personas, tiene que salir de la oficina a realizar algunas diligencias, y debe representar a su jefe en diversas situaciones, por ello y porque representa a la empresa donde trabaja debe la secretaria tener sumo cuidado en su apariencia. Cuando hablamos de apariencia personal no nos referimos al físico, sino también aspectos como los modales, cortesía, posturas, entre otros. Empezaremos analizando la apariencia personal que debe tener la secretaria por esta parte:

Los Modales:

Los modales son las acciones externas que caracterizan a cada persona y están conformadas por las actitudes corporales que determinan el

comportamiento humano y que son aplicables a la apariencia personal a través de la forma de conducirse, de hablar y de vestir. En cualquier nivel de trabajo que la secretaria se encuentre debe educar sus maneras, cuidar su tono de voz y aprender a pedir las cosas.

Los buenos modales no solo describen la forma de ser de la secretaria, sino también describen la imagen que la empresa proyecta hacia fuera.

La Postura del Cuerpo:

Toda secretaria debe cuidar su postura corporal, debe caminar con el rostro erguido, pasos firmes y seguros y el vientre un tanto encogido. Aunque parezca gracioso, la secretaria debe caminar como si estuviese en una pasarela.

También debe cuidar su forma de sentarse y de ponerse en pie, su forma de hablar, debe utilizar tonos correctos para la oficina. La secretaria no debe ni puede utilizar tonos chillones ni palabras obscenas.

Es muy importante, también, cuidar los gestos, debe evitar aquellos ademanes que denotan nerviosismo o mala educación como retorcerse los dedos, darle vueltas al anillo, morderse las uñas, entrarse los dedos en la nariz, limpiarse los oídos con los dedos, etc.

El Vestuario:

La forma de vestir de la secretaria transmite un mensaje a sus compañeros, si lleva un traje clásico y formal, la tratarán con formalidad; si viste con faldas cortas y blusas descotadas, la tratarán con frivolidad; y si lleva un vestido discreto, la tratarán con respeto.

Todo profesional de oficina debe vestir adecuadamente y acorde con el ambiente laboral en donde trabaja. Generalmente la vestimenta debe ser sencilla, elegante y que proyecte profesionalismo. En las Organizaciones en donde no tienen reglas o código de vestimenta, se debe evitar utilizar en la oficina: Ropas de brillo, Sandalias demasiados altos, Faldas cortas y

muy ajustadas, Ropas transparentes, Escotes, Zapatos dorados o plateados, Maquillaje recargado, Accesorios grandes y muy llamativos.

Al vestir la secretaria debe tener en cuenta factores como:

* Código de vestimenta corporativa. Debe vestir de acuerdo a las políticas de la empresa.

* Combinación de piezas cómodas de vestir, tales como: trajes, chaquetas, pantalón, blusa y falda. No debe utilizar piezas extravagantes ni festivas, ya que caería en lo vulgar. Su vestido ha de ser formal. Casi siempre con tela fina, evitando Jean y ropas muy estampadas.

* Telas lavables, suaves y sin arrugas. La ropa debe estar planchada ser una tela flexible y duradera.

* Combinación de zapatos y carteras. La combinación es la clave para el buen vestir. La secretaria debe saber combinar su ropa con los zapatos y la cartera para así destacar aún más su personalidad.

* Colores básicos. Debe llevar colores básicos, nada de tonos chillones ni atrevidos. Los zapatos por ejemplo, siempre deben ser colores oscuros, nada de brillos ni medias de colores.

* Coordinación de accesorios. Los accesorios deben ser sencillos y delicados, tampoco pueden tener exceso de brillo ni ser muy grandes, las secretarias no deben llevar más de una pulsera y un reloj, juego de aretes y collar muy sencillo.

Maquillaje y Peinado:

El maquillaje bien aplicado hace milagros. Toda secretaria debe maquillarse con naturalidad y discreción, no es necesario parecer una máscara, sino aplicarse los productos que nos favorezcan y nos resalten nuestros atributos.

El peinado de la secretaria debe ser también sencillo, nada de pajones ni pelo envuelto locamente. Debe lucir un pelo bien tratado. La secretaria puede llevar un pelo suelto, una cola de caballo, o un recogido y si no tiene el cabello limpio puede hacerse un recogido delicado sin mostrar las puntas. Estos son solo algunos consejitos sobre la apariencia personal que debe tener toda secretaria. Espero que les guste para que así sigamos siendo “Secretarias A Color”.

6.6.5 ETIQUETA Y PROTOCOLO

<http://www.monografias.com>

Etiqueta.-es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos.

Protocolo.-Viene del griego protocollum y significa orden. Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas.

Aspecto Relevante de una Personalidad Agradable

- Utilizar un tono de voz bajo y bien modulado.
- Saber escuchar.
- Mirar a los ojos a nuestro interlocutor.
- No hablar excesivamente de nuestros propios intereses.
- No jactarnos de nuestras cualidades ni hablar en exceso de nuestros bienes.
- Evitar el uso de bromas pesadas.
- La edad y la virtud de una mujer no se deben cuestionar.
- Evitar discutir sobre temas de política o religión con desconocidos.
- Evitar las quejas continuas de nuestro trabajo y de nuestra vida en general. Esta actitud sólo provoca el reforzamiento de esa situación y que los demás rehúyan nuestra compañía.

- Evitar el uso de palabras vulgares tanto de palabras rebuscadas y gestos exagerados, son una clara señal de inseguridad.
- Evitar ser arrogante, petulante. La sabiduría no se impone simplemente se manifiesta y los demás la perciben.
- Respetar lo ajeno.
- Las oficinas Privadas (en las oficinas) y las habitaciones (en las casas), no deben penetrarse sin antes tocar a la puerta y esperar aprobación.
- Evitar discusiones estériles.
- Por Favor Y Gracias son palabras mágicas que nos abren todas las puertas.
- Sonría al solicitar, ofrecer o agradecer un servicio o favor.
- Aceptar los defectos de los demás. Es la única opción en nuestras relaciones humanas, pues cada persona es un universo, con sus virtudes y sus defectos.
- Responder siempre a una invitación que se le haga, ya sea confirmando su asistencia o excusando su ausencia.
- En los templos, en el teatro, en los cines, en cualquier lugar donde debamos caminar por una fila de asiento hasta lograr acomodarnos, debemos hacerlo de frente a los que están sentados. Dar la espalda es señal de desconsideración y mala educación. Además debemos hablar en voz baja y estar pendiente de quien llega para saludarlo con una señal o con un gesto, ya que hablar en voz alta denota poco refinamiento.

Como Conducirse en la Mesa

- La mesa, es uno de los lugares donde se pone de manifiesto el grado de educación de una persona.
- No debemos sentarnos en la mesa antes que nuestros padres y/o de las personas que forman el grupo de comensales.
- Hay que sentarse a una distancia conveniente, es decir ni muy cerca ni muy lejos. Así podremos comer con naturalidad y soltura.

- No debemos extender los pies debajo de la mesa ni apoyar en ella todo el antebrazo, ni subir los codos.
- Cuando lo que necesitemos no esté en la mesa no debemos levantar ni extender el brazo por delante de una persona, lo correcto es pedirlo a la persona que esté más cerca de eso que necesitamos.
- Al sentarnos en la mesa, debemos tomar la servilleta (de tela), desdoblarla y extenderla sobre las rodillas. Con la servilleta de tela sólo se limpian los labios.
- Es un acto de mal gusto olfatear las comidas y las bebidas, tampoco debemos soplarlas cuando estén calientes.
- No comer ni demasiado rápido ni muy despacio.
- La cuchara y el cuchillo se manejan siempre con la mano derecha. El tenedor sólo se maneja con la mano derecha cuando el alimento no tiene que dividirse con el cuchillo.
- Para trinchar ni para servir nos debemos poner de pie.
- Para tomar el cuchillo se debe tomar por el mango, con los tres primeros dedos: Pulgar, índice y mayor.
- El cuchillo, se usa sólo para cortar y ayudar al tenedor, nunca se lleva a la boca.
- El tenedor, se emplea para comer carne, legumbres y otros, se agarra igual que el cuchillo pero con la mano izquierda y se vuelve la palma de la mano hacia arriba y apoya el tenedor en el dedo mayor, sosteniéndolo con el pulgar por y el índice adherido al mango.
- La cuchara, debemos usarla como el tenedor y sólo para líquidos y semilíquido. No introduzca toda la cuchara en la boca ni la roca con los dientes. Se usa en la mano derecha.
- El vaso, se toma con la mano derecha. Nunca levantes el meñique al tomar el vaso.
- La copa, se toma por la columnilla.

- La botella, se coge con los cuatros dedos a la derecha y el pulgar a la izquierda.
- Los platos, es de lama costumbre servirlos bien llenos. No se debe servir mayor cantidad de alimentos o bebidas de las que vayamos a comer o tomar de una vez.
- Los vasos y tazas, no deben servirse hasta rebosar.
- Cuando acabes de comer dejas el cuchillo y el tenedor dentro del plato con el mango en dirección hacia ti. Es señal para retirarlos.
- Para levantarte de la mesa espera que lo haga el anfitrión o el mayor pero si tuvieras que hacerlo antes excúsate cortésmente.

El protocolo en las presentaciones

- Es el orden de las presentaciones según los ingleses se presenta primero a las gentes de más categoría.
- En una línea de recibo no hay presentación, sólo es saludo. Las Tarjetas de: Visitas, personal o Profesionales.
- Nunca debe faltar en un hogar y es muy necesaria.
- La impresión debe ser sobria, clásica, las letras deben ser negras y sin relieve.

La Conversación

La conversación es un cambio de ideas sobre diferentes puntos. A través de la conversación desahogamos situaciones al mismo tiempo que adquirimos conocimientos. La conversación nos brinda agradable momentos en nuestra vida diaria. Debemos respetar la opinión de los demás, debemos aprender a escuchar y evitar discutir.- aunque advierta un error no debes corregirlo. Cuando no domines un tema tu silencio será la mejor postura. Es más digno hablar poco y bien que mucho mal.

Cualidades de la conversación

El lenguaje debe ser siempre culto, decente y respetuoso. Hablar con moderación, sin alzar la voz. No seas extremistas (ni hablar muy bajo Ni muy fuerte).

La mujer se destaca por la dulzura de su voz.

Se debe dirigir la vista a la persona con quien hablamos.

Al responder no basta decir sí o no, se debe añadir la palabra señor, señora, señorita, etc...

No interrumpir a la persona que hablan.

Defectos de la conversación

No es correcto poner apodo o sobrenombre a una persona.

Cuidar de las bromas pues puede apenar o herir la susceptibilidad de los demás.

No apelar a la burla y/o ironía.

No hablar mentira.

Otro defecto es la murmuración y la calumnia.

No criticar, ni adular.

El saludo

El saludo es una expresión de respeto y cordialidad.

El saludo nunca debe ser frío y orgulloso.

Cuando se estrecha la mano de una dama o la de un superior, debe hacer simultáneamente una inclinación en señal de respeto.

Las visitas

Antes de invitar a una persona a quedarse en tu casa, piensa si podrás dar las comodidades que disfruta en su hogar.

Trata de conocer las diferencias del invitado, en lo que respecta a la alimentación y costumbre.

Debes mostrarte siempre amable, atento al igual que toda la familia.

Si eres el invitado compórtate bien hasta el final y cuando te hayas retirado de la casa después de unos días debes agradecer los favores recibidos (Carta y/o Tarjeta).

Las visitas son indispensables para el cultivo de la amistad.

Debemos oportunamente a nuestros amigos, sea para felicitarlo por algún motivo, sea para despedirnos si nos vamos a ausentar, o para agradecer algún favor que nos han dispensado o para darles el más sentido pésame.

No entremos nunca en una casa, sin llamar previamente a la puerta.

Nuestras visitas a las personas con quienes no tengamos mucha confianza, deben ser siempre de corta duración.

Cuando nos encontramos de visitas en una casa y entra otra persona nos pondremos de pie y no se toma asunto hasta que aquello no lo hace.

Al presentarse la persona que viene a recibirnos nos dirigimos hacia ella y la saludaremos con toda cortesía sin adelantarnos nosotros a darle la mano.

Debemos ponernos.

Procuremos que la personas que nos visiten se despidan de nosotros satisfecha de la manera como les hemos recibidos, tratado y obsequiado.

Al retirarse de nuestra casa debemos acompañarla hasta la puerta de la sala, si tenemos otras visitas y hasta la puerta de la calle si estamos solo.

Los regalos

Los regalos se ofrecen con motivo de:

- ✓ Cumpleaños
- ✓ Bautizo
- ✓ Matrimonio
- ✓ Navidad, etc...

Al elegirse los regalos debe tener en cuenta:

- ❖ A quien se le entrega
- ❖ Su utilidad
- ❖ Como pueda constituir un recuerdo
- ❖ No hacer regalo de tal manera que parezca pago de precio por determinada razón.

Si se le hace un regalo, no se debe vender o regalar a otra persona por que no sea de mi agrado.

El aseo de nuestros vestidos

Nuestros vestidos deben siempre aseados, cuando estemos en la calle, en la escuela, de visita y dentro de nuestra casa.

Debemos cuidar de nuestra ropa nunca esté sucia, rajada, ni rota.

Aunque seamos de modesta condición económica debemos cambiarla ropa interior con la mayor frecuencia.

El calzado debe estar siempre limpio y con lustre.

Cambiarnos las medias todos los días.

Los Deberes

Deberes para con nosotros mismos

Entre los principales deberes para con nuestro cuerpo tenemos:

1. Cuidar nuestra salud.
2. El aseo, que es la limpieza del cuerpo; es una agradable cualidad social.
3. Comer y beber con moderación. Los excesos comprometen nuestra salud.
4. Fortalecer nuestro cuerpo con gimnasia (ejercicios físicos adecuados y al aire libre)
5. Trabajar es el único medio de luchar contra el vicio.
6. Aborrecer los vicios porque son peligrosos.

Importancia del baño

- A. A través del aseo, mostramos respeto y estimación por nosotros y por los demás.
- B. La pulcritud de una persona crea una impresión favorable a quienes les rodean.
- C. El baño diario garantiza el aseo y es una fuente de salud ya que se eliminan a través de este las materias tóxicas por el sudor.
- D. En nuestro clima es recomendable darse 2 baños al día: por la mañana y otro por la tarde.
- E. El uso del desodorante.
- F. Lavarse por lo menos 1 vez a la semana la cabeza con champú o jabón.

6.7 IMPACTO

Con el programa propuesto se conseguirá un impacto positivo en secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.

El impacto que causará en las secretarías y funcionarios será favorable debido a que después de la capacitación son personas dispuestas a realizar cualquier tipo de trabajo de forma eficiente, aportando ideas y no solo copiando lo que el jefe les dicta, son personas creativas capaces de tomar sus propias decisiones.

6.8 DIFUSIÓN

Se realizará una capacitación para secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira en la cual se dará a conocer sobre los siguientes temas: atención al cliente, etiqueta y protocolo, imagen personal, redacción oficial y particular, computación.

6.9 Bibliografía

1. BLANCHARD, K. (2008). Saber y hacer.
2. CARNEGIE, D. (2010). Cómo ganar amigos e influir en las personas.
3. CIALDINI, R., GOLDSTEIN, N., & MARTIN, S. (2008). 50 Modos comprobados científicamente para ser persuasivo.
4. COLE MILLER, B. (2010). Trabajo en Equipo.
5. FLORIDA, R. (2013). Autoayuda y Exito personal.
6. GODIN, S. (2012). Innovación y Creatividad.
7. JIMENEZ, J. C. (2008). El valor de los valores de las organizaciones.
8. JIMÉNEZ, J. C. (2010). Amplia tus oportunidades. Paradigmas de la motivación personal.
9. MICAH, S. (2010). Gerencia y Atención a Clientes.
10. Michael, R., & AHMED, M. (2013). Estrategía Corporativa.
11. MITCHEL, J. (2008). Abraza a sus clientes.
12. MURPHY, M. (2012). Trabajo en Equipo.
13. NEILE, S. (2013). Manejo de Cambio.
14. STENGEL, J. (2011). Administración del tiempo.
15. TRACY, B., & CHEE, P. (2013). Liderazgo.
16. ULRICH, D., YONGER, J., & BROCKBRANK, W. (2012). Recursos Humanos.

www.ftc.gov/infosecurity www.ftc.gov/espanol/

www.geocities.com

www.liderazgovmercadeo.com

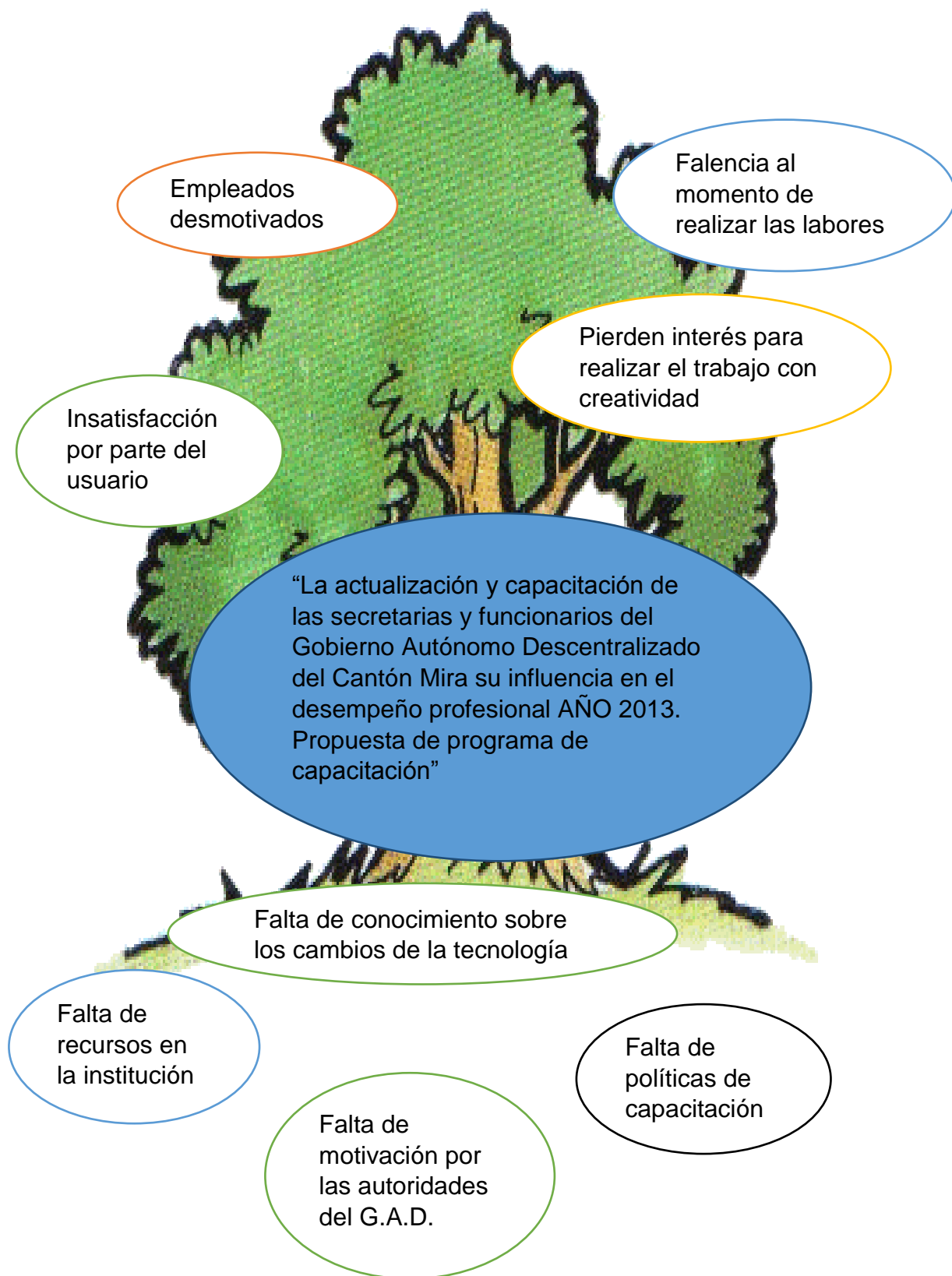
www.monografias.com www.psicologoenlared.com

<http://www.infomipvme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm>

<http://www.crecenegocios.com/el-servicio-al-cliente/>

ANEXOS

ANEXO 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2: Matriz de Coherencia

<p>Tema: “La actualización y capacitación de las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira su influencia en el desempeño profesional AÑO 2013. Propuesta de programa de capacitación”</p>	<p>Objetivo General: Determinar cuál es la capacitación que han recibido y su nivel de actualización que tienen las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira y como esto influye en su desempeño laboral</p>
<p>Preguntas Directas</p> <p>¿Cuál es la actualización y capacitación de las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira?</p> <p>¿Cuál es el desempeño que tienen las secretarías y los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira?</p> <p>¿Podrá un programa de capacitación mejorar las competencias profesionales de las secretarías y funcionarios?</p> <p>¿La aplicación de un programa de actualización y capacitación de conocimientos que sea con evaluación de resultados mejorará el desempeño profesional de los empleados?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Diagnosticar cuál es la actualización de conocimientos profesionales que tienen las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira.</p> <p>Determinar cuál es el desempeño profesional que tienen las secretarías y funcionarios de acuerdo a su nivel de actualización y capacidad profesional.</p> <p>Diseñar un programa de capacitación para mejorar las principales falencias en actualización de las secretarías y funcionarios.</p> <p>Aplicar y evaluar el programa de capacitación a los interesados.</p>

ANEXO 3: MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORIA	DEFINICION	DIMENSIÓN	INDICADORES
ACTUALIZACIÓN	Es aumentar la capacidad para producir los resultados que uno desea, desde esta perspectiva, la creación, asimilación, transformación y diseminación de conocimiento	Conocimientos secretariales	Adopción de nuevos conocimientos Conocimiento de nuevas normas de redacción Programas computacionales: Word, excel, Publisher, internet, etc. Atención al usuario Imagen personal Liderazgo
CAPACITACIÓN	Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo.	Conocimiento secretariado	Seminarios Talleres Tutorías Pasantías
DESEMPEÑO PROFESIONAL	Se define como el conjunto de acciones cotidianas que realizan los profesionales en el desempeño de sus labores.	Secretarias y departamentos municipales	Lograr metas Eficacia en las labores Comportamiento y resultados Rendimiento alto Motivación y esfuerzo

ANEXO 4: ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Estimado señor funcionario: solicito comedidamente se digne contestar sinceramente las preguntas que a continuación se plantea. Servirán para desarrollar la tesis titulada “LA ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL. AÑO 2013. PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN”

¿Estaría usted dispuesto a adoptar nuevos conocimientos para mejorar su nivel de actualización?

Totalmente Parcialmente No dispuesto

¿Conoce usted sobre las nuevas normas de redacción de documentos oficiales?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

¿Piensa que es importante saber sobre los programas de computación como Word, Windows, Publisher entre otros?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

¿Es para usted importante saber de estrategias para la atención al usuario?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

¿Cree usted que es importante conocer como debe ser la imagen personal de una secretaria o de un funcionario?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

¿Para usted es importante asistir a seminarios o talleres de capacitación?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

¿Le gustaría participar en alguna tutoría o pasantía de capacitación?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

¿Existe en su desempeño profesional metas u objetivos de logro?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

¿En su desempeño existe eficacia en el cumplimiento de sus labores?

Siempre () Casi Siempre () Rara vez () Nunca ()

¿Existe una actitud de cambio para lograr resultados en el desempeño profesional?

Siempre () Casi Siempre () Rara vez () Nunca ()

¿Cree usted que existe liderazgo en la institución y qué debería motivar al resto de compañeros a actualizar y capacitarse?

Siempre () Casi Siempre () Rara vez () Nunca ()

¿Le gustaría asistir a un programa de actualización de conocimientos sobre su desempeño profesional?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()



LA JEFATURA DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO, POR ATRIBUCIÓN A LA LEY EXTIENDE LA SIGUIENTE:

CERTIFICACIÓN

Por medio de la presente certifico que la señorita JARAMILLO CARANQUI ANDREA NATALY con cedula de ciudadanía N° 040168436-0 estudiante de la Universidad Técnica del Norte, UTN, Egresada de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, de la carrera SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, realizó su trabajo de Tesis "La Actualización y Capacitación de las Secretarias y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, su influencia en el desempeño profesional. Año 2013. Propuesta de Programa de Capacitación" basándose en encuestas realizadas en el GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA.

Como Institución pública nos es grato ser parte de la formación profesional de los estudiantes de la patria.

Es todo cuanto puedo certificar en base a los registros del GAD-MIRA, Facultando al interesado hacer uso del presente para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Sandy Borja Palma
RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO
GAD-MIRA



GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA
TALENTO HUMANO

Mira, 28 de marzo de 2014



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:	0401684360		
APELLIDOS Y NOMBRES:	JARAMILLO CARANQUI ANDREA NATALY		
DIRECCIÓN:	Mira calle Narchin y Mira		
EMAIL:	mafer.cherful@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2281066	CELULAR	0994299020

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"LA ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL. AÑO 2013. PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN"
AUTOR (ES):	JARAMILLO CARANQUI ANDREA NATALY
FECHA: AAAAMMDD	2014/03/15
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Galo Álvarez

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, JARAMILLO CARANQUI ANDREA NATALY, con cédula de identidad Nro. 0401684360, 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 28 días del mes mayo de 2014

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma)

Nombre: JARAMILLO CARANQUI ANDREA NATALY
C.C.: 0401684360

(Firma)

Nombre: MSc. Ximena Vallejos
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, JARAMILLO CARANQUI ANDREA NATALY, con cédula de identidad Nro. 0401684360 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: **"LA ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL. AÑO 2013. PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN"** Ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciado en Educación Básica Mención Ciencias Naturales 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.

(Firma) *Andrea Nataly Jaramillo*

Nombre: JARAMILLO CARANQUI ANDREA NATALY

Cédula: 0401684360

Ibarra, a los 28 días del mes de mayo de 2014