



UNIVERSIDA PARTICULAR
"SAN GREGORIO" DE PORTOVIEJO

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO
EN SISTEMA DE INFORMACIÓN

TESIS DE GRADO:

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO
EN SISTEMA DE INFORMACIÓN

TEMA

"LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA
GENERAL DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS Y SU
INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN PROFESIONAL A LOS
USUARIOS DEL CANTÓN CHONE."

AUTORA:

Verónica Isabel Santos Cevallos

DIRECTOR

MG. WASHINGTON PÉREZ ANDRADE

PORTOVIEJO - MANABÍ - ECUADOR

AÑO 2011



UNIVERSIDAD PARTICULAR
SAN GREGORIO

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN
SISTEMA DE INFORMACIÓN

TESIS DE GRADO:
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO
EN SISTEMA DE INFORMACIÓN

TEMA:

LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA GENERAL
DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS Y SU INCIDENCIA EN LA
ATENCIÓN PROFESIONAL A LOS USUARIOS DEL CANTÓN
CHONE.

AUTORA:

VERÓNICA ISABEL SANTOS CEVALLOS

DIRECTOR:

MG. WASHINGTON PÉREZ ANDRADE

PORTOVIEJO- MANABÍ- ECUADOR

AÑO 2011

Declaración de autoría

Los criterios emitidos en el desarrollo y descripción de la tesis, le corresponde a la autora de la misma

LIC. Washington Pérez Andrade MG. D.E.

CERTIFICA

Que la egresa **Verónica Isabel Santos Cevallos** ha realizado el trabajo titulado "La función administrativa de la secretaria del Colegio Nacional Amazonas y su incidencia en la atención profesional a los usuarios del Cantón Chone", la misma que fue realizada bajo mi dirección, habiendo demostrado eficiencia, capacidad y responsabilidad en el proceso de investigación.



LIC. Washington Pérez Andrade MG. D.E.
DIRECTOR DE TESIS

CARRERA DE EDUCACION

ESPECIALIDAD SECRETARIADO EJECUTIVO

TESIS DE GRADO

FUNCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETRÍA GENERAL DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCION PROFESIONAL A LOS USUARIOS DEL CANTON CHONE.

Sometida a consideración el tribunal designado por la carrera de educación de la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, como requisito previo a la obtención del Título de Licenciada en Educación, especialidad Secretariado Ejecutivo.



Lic. Sara Ulloa Alvear
**COORDINADORA DE LAS
CARRERAS DE EDUCACIÓN**



Lic. Washington Pérez Andrade
DIRECTOR DE TESIS



**DOCENTE
MIEMBRO DE TRIBUNAL**



**DOCENTE
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	I
DECLARACIÓN DE AUTORIA	II
CERTIFICACIÓN	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	IV
DEDICATORIA	V- VI
AGRADECIMIENTO	VII
INDICE	VIII-XII
INTRODUCCIÓN	XIII-XIV
CONTENIDOS	Págs.
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	1 - 2
MARCO REFERENCIAL	3
TEMA	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
PRÉGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN	4
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVOS	7
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVO ESPECIFICO	7
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
CATEGORIAS FUNDAMENTALES	8 - 40
HIPÓTESIS	41
HIPÓTESIS GENERAL	41
HIPÓTESIS ESPECÍFICA	41
VARIABLES	41
MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	42 - 43
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	44
TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	44
MÉTODOS	44
YÉCNICAS	45
INSTRUMENTOS	45
POBLACIÓN Y MUESTRA	45 - 46
MATRIZ DE POBLACIÓN Y MUESTRA	47
RECURSOS	48

CAPITULO IV	
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	49
ENCUESTAS A LOS ALUMNOS DEL COLEGIO AMAZONAS	49-60
ENCUESTAS A LOS PADRES DE FAMILIA	61-72
ENCUESTAS A LOS PROFESORES DEL COLEGIO AMAZONAS	73 -84
MATRIZ DE COMPROBACION DE OBJETIVOS E HIPOTESIS	85-87
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	89
CAPITULO VI	
PROPUESTA	
DATOS INFORMATIVOS	90
TITULO	90
PERIODO DE EJECUCIÓN	90
DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS	90
UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	90
INTRODUCCIÓN	91
JUSTIFICACIÓN	92
OBJETIVOS	93
OBJETIVO GENERAL	93
OBJETIVO ESPECIFICO	93
FUNDAMENTACION TEÓRICA	94-117
ACTIVIDADES	118
RECURSOS	118
HUMANOS	118
TÉCNICAS	118
MATERIALES	118
PRESUPUESTO	119
EVALUACIÓN	119
ANEXOS	
ÁRBOL DE OBJETIVOS	
BIBLIOGRAFÍAS	

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a mis padres, quienes han sido un apoyo moral y económico para lograr este fin.

Gracias por su paciencia a todos los Directivos de la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo Extensión Chone, por su apoyo y colaboración para la realización de esta investigación.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto agradeciendo a Dios por darme las fuerzas necesarias para luchar día a día rompiendo las barreras que se me presentaron.

A mis padres ya que gracias a ellos soy quien soy hoy en día, dándome cariño, educación entre otros, a ellos les debo todo, horas de consejos, regaños, tristezas y de alegrías.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se relaciona con la capacidad y el desempeño profesional del personal que labora en el Departamento de Secretaría de una institución educativa de nivel medio.

Se tomó como referencia la inconformidad manifestada por los usuarios del Colegio Nacional Amazonas, quienes consideraban que era necesario un cambio de aptitud laboral no solo en las secretarías sino también en los directivos del plantel.

El primer capítulo presenta una visión panorámica del problema, retratándolo en toda su magnitud, delimitándolo y planteándose objetivos tendientes a la solución del mismo.

El segundo capítulo contiene el marco teórico, componente que le da sustento científico al análisis de la situación sugiriendo importantes guías actualizadas para el mejoramiento del servicio secretarial.

El tercer capítulo presenta la metodología y técnicas que se utilizaron en el proceso de recolección de datos y el posterior análisis de los criterios consignados por los involucrados y que nos permitieron comprobar nuestras hipótesis.

El cuarto capítulo nos da la información necesaria para establecer relaciones de comparación entre el perfil ideal de la secretaria y el desempeño que en la práctica aplica la secretaria del Colegio Nacional Amazonas. Asimismo se obtuvieron criterios claros de los usuarios respecto a la atención que recibían en secretaria.

En el quinto capítulo se presenta las conclusiones y las recomendaciones; las primeras ratifican la existencia del problema y las segundas aspiran a sus correctivos.

Finalmente se presenta una propuesta que básicamente busca el mejoramiento de la calidad profesional de la secretaria a través de talleres de capacitación que se direccionan hacia tres áreas fundamentales: Profesionalismo de la Secretaria, Procedimiento Parlamentario, Relaciones Humanas.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1. TEMA

La función administrativa de la Secretaría General del Colegio Nacional Amazonas y su incidencia en la atención profesional a los usuarios del Cantón Chone.

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la función administrativa de la Secretaría General del Colegio Nacional Amazonas en la atención profesional a los usuarios del Cantón Chone año 2010?

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Colegio Nacional Amazonas tiene como finalidad principal la de impulsar la educación como base fundamental para el bienestar y el éxito de una sociedad.

Usualmente los estudiantes, padres de familia del Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone se quejan de que el personal de Secretaría no brinda un buen servicio en la función administrativa en la cual trabajan.

Por tanto la Secretaría General del Colegio Nacional Amazonas es la encargada de mantener la vinculación de la Institución con los sectores internos del Gobierno Colegial (docentes, no docentes, estudiantes y autoridades).

Es muy cierto que las causas atribuibles son muchas: aptitudes negativas, descortesía, quemimportismo en el desempeño profesional, falta de valores, es una sola funcionaria, el espacio físico no es el adecuado, la diversidad de aspectos que debe atender, el tiempo prolongado para proporcionar una información o una respuesta, el sistema de archivo funciona en anaqueles tradicionales, la ubicación de la dependencia no está vinculada con las otras áreas; Vice Recto-

rado, Departamento de Inspección, Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil (DOBE).

Existe un concepto equivocado de las funciones que deben ejercer como profesional, en cuanto a la atención a estudiantes y usuarios. A pesar de muchos seminarios impartidos no hay mejoramiento en sus funciones y atribuciones que deben cumplir; siendo el Colegio Nacional Amazonas una Institución de élite educativa ya que cada año salen bachilleres con una educación de calidad, por lo que considero que es de vital importancia que se de esta propuesta de desarrollo mediante la implementación de este proyecto, pendiente a generar aptitudes positivas, adecuadas frente al actual mundo de cambios y competencias que últimamente se vive.

1.2.1. PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

¿Qué capacidad profesional debe tener una Secretaria para cumplir con sus funciones administrativas?

¿Qué aptitud debe tener una Secretaria para atender a estudiantes y usuarios?

¿La práctica de valores mejora el dinamismo en la atención profesional de estudiantes y usuarios?

¿Qué relación existe entre la función administrativa del personal de Secretaría y la atención profesional de la secretaria?

¿Qué perfil deberán tener las secretarias del Departamento de la Secretaria General?

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

CAMPO: Educación

ÁREA: Secretaría General del Colegio Nacional Amazonas

ASPECTO: Función administrativa
Atención profesional

DELIMITACIÓN ESPACIAL: La investigación se realizó en el Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone, con los estudiantes, usuarios, docentes y padres de familia durante el año lectivo 2009-2010

DELIMITACIÓN TEMPORAL: La investigación se realizó desde el 23 de septiembre hasta el 20 de diciembre del 2011.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Todos tenemos algo que ver con los recursos humanos, la administración de los recursos humanos consiste en coordinar e integrar los recursos organizacionales, tales como, personas, dinero, tiempo y espacio para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible.

El éxito de toda institución educativa depende fundamentalmente de la demanda de los estudiantes y padres de familia, personal administrativo y de servicio así como de la comunidad en general. El principal objetivo de toda secretaria es conocer y entender bien su rol para que el servicio pueda ser definido y ajustado a las necesidades que debe satisfacer.

Este proyecto tuvo como escenario el Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone fue considerado para este tipo de investigación, tomando en cuenta que este tema es de gran importancia para el proceso de formación de los jóvenes que allí se educan, puesto que permitió conocer cuáles son las deficiencias, por qué se originan, qué se está haciendo para superar el problema, con qué herramientas, con qué mecanismos de qué maneras enfrentarlos. Beneficiados fueron los y las estudiantes que aquí se educan, pues se conocieron sus falencias para enfrentarlas y sus capacidades para potenciarlas.

Con la propuesta que se brindará al personal de secretaría general del Colegio Nacional Amazonas, cursos de capacitación, seminarios, creación de programas, etc., los padres de familia, alumnos, usuarios verán el cambio de este departamento del Colegio; finalmente la institución se verá fortalecida ante la comunidad al poder ofrecer una mejor calidad educativa excelente administración financiera y atención profesional a la comunidad educativa. La presente investigación será factible en recursos humanos, materiales, económicos y técnicos, puesto que se contará con el apoyo de todas las personas involucradas.

1.5 OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la incidencia de la función administrativa de la Secretaría General del Colegio Nacional Amazonas en los usuarios.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprobar la función administrativa del personal que labora en la Secretaría General del Colegio Nacional Amazonas, para establecer el tipo de atención que brinda el usuario.
- Conocer las acciones que ha emprendido la administración del Colegio Nacional Amazonas para mejorar la calidad del servicio hacia las personas que frecuentan en el Departamento de Secretaria General.
- Determinar el perfil profesional del personal de Secretaría.
- Elaborar una propuesta de mejoramiento para el personal administrativo de la secretaria general.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

El 10 de Diciembre de 1970, en que se inaugura el primer pabellón de las aulas del actual local del "Colegio Nacional Amazonas" están el Sr. Samuel Belletine, Consejero Provincial, Monseñor Luis Alfredo Carvajal Obispo de Portoviejo, José Silvino Barberán Andrade Rector del Plantel, Profesora Olivia Miranda Zambrano, Prefecto Provincial de Manabí y Sr. Enrique Delgado Coppiano Vicepresidente del H. Consejo Provincial y Dr. Luis Aveiga Barberán Presidente del primer Comité de Padres de Familia de la Entidad.

2.1. LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.

La función administrativa abarca la actividad del poder ejecutivo y la de los órganos descentralizados que de él dependan, para crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas laboren en grupo, para alcanzar con eficiencia metas seleccionadas. Las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

- La administración se aplica en todo tipo de corporación.
- La administración se ocupa del rendimiento, esto implica eficacia y eficiencia.

La secretaria de hoy debe aprender y dominar unas técnicas específicas de su trabajo y desarrollar una personalidad acorde con su profesión que le permita desempeñar adecuadamente sus actividades en la empresa.

LAS FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN:

Muchos académicos han descubierto que el análisis de la administración se facilita mediante una organización útil y clara del conocimiento como primer orden de clasificación del conocimiento se han usado las cinco funciones de los gerentes:

- Planeación.
- Organización.
- Integración de personal.
- Dirección.
- Control.
- Ser puntual en todas sus actividades de funciones.
- Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.
- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
- Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tu jefe.

DEFINICIÓN Y FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.

La administración se define como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas.

El concepto «administración» está llenando la actividad del mundo moderno como algo que complementa los saberes, los trabajos, los conocimientos.¹

¹ www.monografias.com/2010

Para la mayoría de los que ocupan algún puesto de responsabilidad es simplemente un complemento que necesitan para desarrollar adecuadamente su actividad.

EL proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados.

Cuando usamos el término administración nos referimos al proceso de llevar a cabo las actividades eficientemente con personas y por medio de ellas.

Detrás de cada idea tiene que haber personas que las pongan en acción. Hay que conseguir que aquello que se ha pensado suceda de verdad.

ADMINISTRAR.- Es planificar, organizar, dirigir al personal (mandar), coordinar y controlar. Para alcanzar los objetivos señalados, con el uso de personas y otros recursos, el grupo dirige sus acciones hacia metas comunes, implica la aplicación de técnicas mediante los cuales un grupo principal de personas coordina las actividades de otras

PLANIFICAR.- Es marcar los objetivos y metas, es determinar adónde se quiere llegar, escrutar las posibilidades reales de hacerlo y preparar los programas de acción.

La planificación contempla la ejecución de los planes desde su concepción y su operación en diferentes niveles, ya que realiza acciones en base a la planeación de cada uno de los proyectos.

Su primer paso es concebir el plan que luego será concretado. En otras palabras, la planificación es la dimensión que se encarga de la ejecución directa de los planes, que serán realizados y supervisados de acuerdo al planeamiento.

ORGANIZAR.- Es crear una estructura en la organización, determinando tareas y funciones. Estableciendo su dependencia, fijando las unidades y su forma de agruparlas, así como la forma en que éstas se comunican.

A su vez supervisar el trabajo según las prioridades establecidas por las normas de la empresa optimizando la productividad, en las que se establecen el ciclo de tareas diarias, semanales y mensuales.

Una Organización es un grupo social que está compuesto por personas adecuadas a la naturaleza de cada individuo el cual tiene por función organizarse, tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito distintivo que es su misión.

DIRIGIR.- Es la influencia, persuasión que se ejerce por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de Toma de decisiones.

CONTROLAR.- Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos.

El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales de la organización.²

² www.definicion.org/funcion-administrativa/2010

2.1.1. LA SECRETARÍA.

La secretaria tiene que ser una especie de mujer perfecta: hacer de todo y siempre de buen humor, mostrar autosuficiencia, ser respetable, involucrada, servicial, obsesiva, detallista, flexible, capaz de realizar múltiples tareas simultáneamente sin perder eficacia, sin mostrar carencias o debilidades, mucho menos personales.

La secretaria es el símbolo más universal en el lugar de trabajo, cuya presencia es indispensable en este mundo de los negocios. Aporta a esa esfera tradicionalmente masculina, el calor, la intuición y la elegancia propios del sexo femenino, contribuyendo para hacer de la empresa moderna una comunidad humanizada. Se involucra en ella misma, participa muy de cerca en el desarrollo tecnológico, económico y cultural de la sociedad moderna.

Se señala que es frecuente que la secretaria sea la primera imagen de la institución hacia los de afuera: tanto para los que acuden a ella, como también para los que permanecen lejos, para estos últimos a través de la correspondencia y del teléfono.

La figura de la secretaria sigue evolucionando, como sigue evolucionando la empresa; y no sabemos especificar hasta que punto dicha evolución se deba a ella. Cada día es más trascendental dentro de la sociedad moderna el papel de la empresa y parece ser que cada día es más importante la secretaria en la empresa. La vemos como promotora, como animadora, como coordinadora, como ejecutiva, como asistente cercana y activa en las grandes decisiones.

Ser secretaria es una profesión más que un oficio, mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto, y muchísimo más que un pasatiempo. Es un cargo importante; no por nada los periódicos de todos los días y en todas partes solicitan un buen número de secretarias altamente calificadas.

La secretaria ejecutiva del presente debe además, dar paso a su creatividad, manejar adecuadamente las herramientas modernas de telemática, facilitar la operatividad de su jefe, dominar el inglés, además de contar con los soportes de los conocimientos básicos del lenguaje actual administrativo.

Todas las secretarias del momento presente dan forma a la imagen social de la secretaria y les toca también construir su propio puesto, como quien dice, modelarlo y animarlo. Si la gran mayoría de las secretarias se desempeñan con inteligencia y con responsabilidad, ellas mismas habrán dado categoría social a su puesto.³

³ www.secretaria.com/2010

2.1.1.1. LA SECRETARÍA EN LA OFICINA.

Las mujeres dedicadas a cumplir con todas las "manías" de los directivos, guardianas de los más íntimos secretos de la oficina y quienes ponen la cara por la empresa, aún en las situaciones más incómodas. También pueden ser jardineras que se ocupan de las plantas de la oficina y hasta psicólogas que le prestaran su hombro al jefe cuando esté deprimido.

La secretaria, por lo tanto, realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una empresa u organización. Se trata de la empleada que se encarga de la gestión cotidiana, siempre rindiendo cuentas a su superior.

- Atender el teléfono
- Responder los correos electrónicos
- Recibir a las visitas
- Archivar documentos
- Coordinar los pagos y cobros

Son sólo algunas de las tareas que desarrolla una secretaria.

En definitiva, la figura de la persona profesional del secretariado es como gestora del tiempo del directivo con el que colabora, para que éste no deba preocuparse más que en la toma de decisiones que beneficien el progreso de la institución.

OFICINAS PÚBLICAS.- Son aquellos lugares que atienden asuntos oficiales y de gobierno en forma presencial. Una oficina es un local que se destina a la realización de algún trabajo.

Se trata de un espacio físico que puede estar organizado de distintas formas y presentar diversas características de acuerdo a su función y a la cantidad de trabajadores.

Un equipo, por otra parte, es un conjunto de personas o cosas que está organizado para cumplir con un objetivo determinado. Cada integrante del equipo tiene una función y satisface una cierta necesidad.

OFICINAS PRIVADAS.- Son aquellos lugares que atienden asuntos inherentes a intereses particulares ya sean el área económica, comercial, social, educativa entre otros; también en forma presencial.

A su vez son ideales para instituciones o empresas que necesitan de un espacio para poder operar de una manera inmediata, se suministran con mobiliarios necesarios a las necesidades particulares de cada persona.

OFICINAS VIRTUALES.- Son lugares de atención al usuario en internet donde se pueden realizar consultas y gestiones.

El servicio virtual no tiene fronteras. Una persona utilizando este tipo de servicio puede sin problema conducir su empresa desde otro país.

2.1.1.2. LA SECRETARÍA COMO PROTAGONISTA PRINCIPAL DE LA OFICINA.

Los estudios han demostrado que las secretarías son aquellas que continuamente buscan nuevas ideas y usan el cambio como una oportunidad para desarrollar su potencial con el fin de prestar su mayor servicio a sí mismas, a sus gerentes y a sus organizaciones.

Una secretaria, también denominada en algunos lugares del mundo como auxiliar administrativa, es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina, ya sea en una empresa privada o en alguna de-

pendencia del estado, además de ser la estrecha colaboradora del directivo con el cual colabora, es decir.

La secretaria del presidente de una empresa es de alguna manera la gestora de su tiempo para que este no tenga más que preocuparse que en lo que respecta a la toma de decisiones de la empresa para así conseguir mejores clientes, del resto se encargará la secretaria.

El papel de las secretarias se ha ido modificando, ampliando sus facultades, especializándose y en muchos casos convirtiéndose en parte importante del equipo de una empresa. Las secretarias ya no se limitan a contestar el teléfono, a anotar razones y a acometer obedientemente las órdenes de su jefe.

Hoy día estas profesionales son ejecutivas que organizan el funcionamiento de las empresas e instituciones y llegan a convertirse en jefas encargadas.

Además de su conocimiento académico, muchas son expertas en laberintos pues resuelven al mismo tiempo problemas inmediatos de la oficina y asuntos particulares de sus jefes; llegan a convertirse en la mano derecha de sus superiores jerárquicos y, por lo mismo, en parte fundamental de su éxito.

Son ellas las que deciden en muchas ocasiones quiénes serán recibidos por su jefe y quiénes no, qué llamadas deben contestar de forma inmediata y cuáles pueden esperar o simplemente pasar por alto. En muchas oficinas, las secretarias ejercen un poder tácito a partir del cual imparten órdenes, distribuyen funciones o, en momentos determinados, llegan a sugerir las decisiones que deben ser tomadas.

Son ellas, además, las que saben qué se debe hacer en una situación determinada o a quién acudir. La Secretaria es la más importante en la Institución y no alguien ajeno al mismo en la cual los estudiantes y padres de familia se acercan

a solicitar de nuestra misión para ayudarlo ya que el Departamento de Secretaría es la fuente de vida de la institución.

Su participación como secretaria principal de la Institución en la cual se debe brindar la buena calidad en la atención para mantener la lealtad y la eficiencia, ya que la institución debe estar dispuesta a trabajar en pro de la satisfacción de los profesores, usuarios y padres de familia.

Una secretaria, también denominada en algunos lugares del mundo como auxiliar administrativa, es aquella persona que se ocupa de la realización de actividades elementales de oficina.

Entre las ocupaciones tradicionalmente femeninas destaca la de secretaria. Su carácter predominantemente femenino prácticamente no se ha movido en el tiempo y ello se debe, en buena medida, a las tareas que implica su ejercicio, es decir, a labores que históricamente han sido asignadas a las mujeres.

Esas tareas tienen que ver, sobre todo, con el servicio para los otros y, por tanto, la ocupación de secretaria se enmarca dentro de las ocupaciones que se caracterizan por el servicio personal a terceros como el caso de los trabajadores domésticos y las enfermeras. No obstante, a diferencia de estas ocupaciones que se dan principalmente en el ámbito doméstico o bien dentro de instituciones de asistencia como hospitales y asilos, la secretaria se mueve en el ámbito público.

Esto la coloca en un espacio de interacción particular: el espacio donde se toman de decisiones, el espacio de poder que, en buena medida, corresponde al mundo masculino.⁴

2.1.2. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS SECRETARIAS.

⁴ www.secretaria.com/2010

La primera impresión que una persona tiene de una empresa o institución, está dada por el contacto con la secretaria, de quien creemos que con su actitud al atender nos reflejará la personalidad de su propio jefe, pues se asume que muchas secretarias se mimetizan con el comportamiento y actitudes del Jefe, si éste es amable la secretaria también lo será, si el jefe es prepotente en el trato la secretaria también lo será.

Pero nada más equivocado en realidad, pues la buena secretaria siempre trata con amabilidad a sus interlocutores, pues sabe que una mala actitud dejará en evidencia la calidad del jefe que tiene.

Sus principales funciones o actividades se encuentran ligadas a lo que se conoce como trabajo de oficina, tales como:

- Redactar documentación específica y elaborar presentaciones.
- Buscar información a través de internet y gestionar el e-mail.
- Gestionar el archivo.
- Filtrar llamadas.
- Llevar a cabo la coordinación comunicación con el resto de departamentos.
- Organizar reuniones, recibir visitas externas y gestionar viajes.
- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender visitas.
- Archivo de documentos.
- Informar sobre todo lo referente al departamento del que depende.
- Estar al día de la tramitación de expedientes.
- Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones.

- Asimismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.
- Completo conocimiento de uno o más idiomas extranjeros.
- Amplios conocimientos en protocolo institucional y empresarial.

Pero por supuesto que cuantos más maneje serán mucho mejor, ya que sus condiciones y aspiraciones podrán ser mucho más altas dentro de la organización en la cual se desempeña y poseer conocimientos en materia de protocolo institucional y empresarial.

La Secretaría Administrativa contribuye conjuntamente con el titular de la entidad en la planeación, organización, dirección y control de los servicios administrativos; sugiriendo las medidas necesarias para su mejor funcionamiento.

También trata de optimizar los recursos humanos, técnicos y materiales por medio del uso de técnicas administrativas sin perder de vista los lineamientos establecidos por la administración central. Las funciones de una secretaria fueron cambiando con el correr del tiempo y hoy en día son una parte muy importante dentro de una empresa.

Por este motivo se requiere de una vasta capacitación que permita cumplir eficientemente con las múltiples tareas que este profesional tiene a su cargo.⁵

⁵ www.wikipedia.com/2010

2.1.3. PROPÓSITOS ADMINISTRATIVAS DE LA SECRETARÍA.

Una secretaria es la persona que mantiene el orden y la cordura en ambientes que pueden tornarse difíciles según la época y el cúmulo de trabajo. La persona que recibe todos los golpes cuando no está el jefe y que tiene que dar la cara en todo momento.

Las secretarias no son meras receptoras de llamadas ni oficinistas con la habilidad de redactar cartas, memorandos y otros documentos característicos de una oficina. Son personas preparadas, con visión del trabajo y que pudieran incluso dar un aporte valioso que va más allá de la percepción tradicionalista.

Cuando una secretaria falta, se siente el vacío, el jefe y el resto del personal no funcionan tan bien como siempre. Hoy es el mejor día para reflexionar sobre el rol tan valioso que cumple una secretaria y en esa misma medida darle un trato más justo.

EXCELENCIA.- Supone la constante búsqueda de estándares cada vez más elevados. Este tipo de propósito se basa en la creencia de que un desempeño excelente representa el bien.

Quienes se preocupan por la excelencia forman parte de una comunidad en la que los demás existen para juzgar su contribución.

Por tanto, quienes cultivan su carácter de modo que pueda florecer en la comunidad, son los más aptos para conseguir la excelencia.

ASUMIR RESPONSABILIDAD Y TRABAJO.- Puede ofrecerse por ejemplo a cumplir las funciones rutinarias del gerente o jefe de esta ganará imagen ante personas influyentes y será considerada como integrante del equipo ejecutivo.

PREPARARSE Y ESTUDIAR.- La capacitación en talleres y cursos sirven para este propósito, así como la profesionalización.

PROYECTAR UNA BUENA IMAGEN EJECUTIVA.- Contribuyen a ello un estilo sobrio y elegante. La amabilidad, la confianza en sí misma, ser considerada y respetuosa.

2.1.4. PROFESIONAL.

Es toda aquella persona que puede brindar un servicio o elaborar un bien, garantizando el resultado con calidad de excelencia.

La definición de profesional, nos dice que es toda persona que puede brindar un servicio o elaborar un bien, garantizando el resultado con una calidad determinada. Puede ser una persona con un título universitario o técnico para el caso de las disciplinas de la ciencia y las artes, puede ser un técnico en cualquiera de los campos de aplicación de la tecnología, o puede ser una persona con un oficio determinado.

Las personas con sensibilidad asiática crean buen ambiente en los equipos, se ocupan del desarrollo de sus colegas, fomentan los valores, tienden a enlazar puentes con otros. Las debilidades de esta personalidad pueden ser la falta de

coraje para enfrentarse a situaciones duras, y la tendencia a ceder, a veces a costa de sus propios derechos.

Esta mentalidad fomenta personas orientadas a las relaciones flexibles, humildes, obedientes, pacíficas y con tendencia a evitar los conflictos personales.

FORMACIÓN PROFESIONAL.- Es un alto grado de conocimiento que se le inculca a un individuo de la sociedad, dotándolo de un interés particular en su profesión que se va a reflejar en su desempeño diario de la vida.

Se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.

CARÁCTER PROFESIONAL.- El individuo al tener una presencia o personalidad variable, puede modificarse, es decir, puede engrandecer su ego, puede tener una sed inmensa de llegar a la perfección de su profesión, haciéndolo para él un modelo sin errores inequívocos.

El carácter no se forja solamente con un título, se hace día a día experimentando cambios, ideas, experiencias, se hace enfrentándose a la vida. En definitiva, el título es como el "adorno" de la profesión. No importa si lo tienes, lo importante es saberlo utilizar.

ORIENTACIÓN PROFESIONAL.- Cuando una persona o un individuo cerca de conocimiento o este inseguro de la actividad que quiera realizar en el ámbito profesional puede asistir de ayuda en lo que es la orientación profesional siendo este un proceso utilizado por personas capacitadas para ayudar a las personas a conocerse así mismo, a conocer el medio social en que viven y poder indicarle de cierta forma la actividad profesional que más le conviene a cada uno de ellos.

2.1.5. ATENCIÓN PROFESIONAL DE LA SECRETARÍA.

La capacitación académica personal en el "puesto de trabajo" debe contribuir a reforzar los valores éticos y morales con miras al fortalecimiento de la calidad profesional; no obstante, es determinante el ejemplo de los jefes idóneos.

La atención a usuarios se ha constituido en el escaparate de los departamentos de sistemas de información. Además de esto, el usuario debe percibir, en primera persona, que está siendo bien atendido. En definitiva, debe saber qué puede esperar de dicho departamento y qué nivel de servicio está obteniendo.

La atención a usuarios es uno de los procesos de negocio que, dentro de los departamentos de sistemas de información, está tomando mayor relevancia, en la medida que dichos departamentos han tomado conciencia de que son núcleos de servicio y que, como tales, deben considerar a sus usuarios como clientes.

Más allá de la aproximación clásica de soporte telefónico, el Service Desk incorpora nuevos canales interactivos de comunicación con los usuarios (Contact Center), aportando nuevas funcionalidades y capacidad de integración.⁶

2.1.6. HABILIDADES DE LA SECRETARÍA.

Las principales habilidades funcionales y socio profesionales que debe poseer una secretaria son:

- Polivalencia
- Perfecto dominio de las técnicas
- Conocer y aplicar las normas de protocolo empresarial
- Saber organizar y planificar todo tipo de actos de empresa
- Saber trabajar para más de un directivo y saber trabajar en equipo
- Saber planificar y organizar el propio trabajo
- Tener iniciativa y ser una persona proactiva
- Desarrollar la capacidad de negociación
- Desarrollar habilidades como la empatía, la cortesía o la escucha activa

2.1.7. EL PAPEL PROFESIONAL DE LA SECRETARÍA.

La búsqueda de buenas secretarias siempre se está llevando a cabo. Los ejecutivos siempre están buscando secretarias altamente preparadas y reposadas que puedan aceptar responsabilidad y estén preparadas para un papel importante, así mismo en el proceso administrativo.

⁶ www.wikipedia.com/2010

- Discreción
- Responsabilidad
- Lealtad
- Capacidad de trabajo y organización
- Sentido común
- Iniciativa
- Adaptabilidad
- Dinamismo
- Facilidad de asimilación
- Tacto
- Dotes de psicología
- Tenacidad
- Ser merecedora de confianza
- Pulcritud

DISCRECIÓN.- Sensatez y tacto para hablar u obrar con el don de expresarse con agudeza, ingenio, oportunidad, reserva y prudencia.

RESPONSABILIDAD.- La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

Una vez que pasa al plano ético (puesta en práctica), persisten estas cuatro ideas para establecer la magnitud de dichas acciones y afrontarlas de la manera más prepositiva e integral, siempre en pro del mejoramiento laboral, social, cultural y natural.

LEALTAD.- Es una virtud que desarrolla nuestra conciencia. Ella nos conduce profundamente hacia una situación, a través de ésta, y hacia la salida del otro lado, emergiendo como una persona más evolucionada.

SENTIDO COMÚM.- El sentido común es el conocimiento que se adquiere por medio de la experiencia y a través de los sentidos, de una manera espontánea, dispersa, acritica y convencional.

INICIATIVA.- También conocida como iniciativa ciudadana se refiere a la posibilidad amparada en la constitución de que las personas presenten peticiones, cargo de justicia, avalada por sus firmas, para que se tome a consideración en un determinado asunto.

ADAPTABILIDAD.- Asociada a un material, hace referencia a aquellos materiales que se amoldan más fácilmente a otros elementos. Esta asocia generalmente a la flexibilidad, aunque no siempre un material flexible es un material adaptable.

DINAMISMO.- Energía activa y propulsora formado por agrupaciones de elementos simples, realmente inextensos, y cuyo fondo esencial es la fuerza.

TACTO.- Sentido corporal con el que se perciben sensaciones de contacto, presión y temperatura. Acción de tocar o palpar.

TENACIDAD.- Es la energía total que absorbe un material antes de alcanzar la rotura, por acumulación de dislocaciones. En mineralogía la tenacidad es la resistencia que opone un mineral u otro material a ser roto, molido, doblado, desgarrado o suprimido, siendo una medida de su cohesión.

- Eficiente, discreta y respetuosa.
- Debe vestir bien y, en la medida de lo posible, ser agradable, y porque no, lucir atractiva.
- Debe evitar vestuarios demasiado llamativos o extravagantes.
- Debe llevar un maquillaje y peinado adecuados.
- Debe tener relaciones cordiales pero impersonales con su jefe.
- Debe congeniar con sus compañeros de trabajo, pero sin llegar a tener relaciones demasiados personales que puedan dar lugar a tener malas interpretaciones.
- 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.
- 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.

2.1.8. ATENCIÓN A USUARIOS DE LA SECRETARÍA

La atención a usuarios es uno de los procesos de negocios que están dentro del rol de la secretaria esta está tomando mayor relevancia; debiendo considerar a los usuarios como clientes.

La Unidad de Atención del Usuario tiene como objetivo general crear las condiciones que generen actitudes y comportamientos adecuados en los actores, mediante el análisis sistemático de los niveles de satisfacción de los usuarios.

- El comportamiento es causado cuando existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia y del medio ambiente.
- El comportamiento es motivado por los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.
- El comportamiento está orientado hacia objetivos y existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

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.⁷

2.1.9. LOS VALORES COMO AYUDA PROFESIONAL.

Los valores son las cualidades del alma, que aparecen como la entereza de ánimo para cumplir las obligaciones y deberes que tiene un ser humano como tal, sin amedrentarse por los peligros, amenazas, burlas y vejámenes a que se expone; son los principios que impulsan a luchar por el bien en contra del mal;

⁷ www.wikipedia.com/2010/secretaria

son las características que enaltecen a una persona y la destacan como un verdadero modelo para los demás.

Para lograr comprender plenamente los valores como una ayuda profesional debemos analizar la relación que éstos guardan con otro tipo de valores. Siendo el ser humano el punto de referencia para los valores, cabe ordenarlos de acuerdo con su capacidad para perfeccionarlos. Un valor cobrará mayor importancia en cuanto logre perfeccionar al hombre en un aspecto más íntimamente humano.

El valor moral perfecciona en su voluntad, en su libertad, en su razón. Se puede tener buena o mala salud, más o menos cultura, por ejemplo, pero esto no afecta directamente al ser hombre.

Sin embargo vivir en la mentira, el hacer uso de la violencia o el cometer un fraude, degradan a la persona, empeoran al ser humano, lo deshumanizan. Por el contrario las acciones buenas, vivir la verdad, actuar con honestidad, el buscar la justicia, le perfeccionan.

- Cooperar en el trabajo en equipo con actitud tolerante y receptiva ante las opiniones de los demás.
- Tener empatía en el trato con el público.
- Valorar la importancia de la imagen personal.
- Valorar la importancia de la seguridad en la conservación de la documentación e información.

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos

ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud.

Nos proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, personales o colectivos. Reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más importantes.

Los valores se refieren a necesidades humanas y representan ideales, sueños y aspiraciones, con una importancia independiente de las circunstancias. Por ejemplo, aunque seamos injustos la justicia sigue teniendo valor. Lo mismo ocurre con el bienestar o la felicidad.

En una organización los valores son el marco del comportamiento que deben tener sus integrantes, y dependen de la naturaleza de la organización (su razón de ser); del propósito para el cual fue creada.

Es decir, los valores organizacionales se deben reflejar especialmente en los detalles de lo que hace diariamente la mayoría de los integrantes de la organización, más que en sus enunciados generales.

2.1.10. RELACIONES HUMANAS DENTRO DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.

Relaciones Humanas es una expresión que se usa con frecuencia para designar las formas en que los gerentes interactúan con sus subalternos.

Para crear buenas relaciones humanas, es preciso que los gerentes sepan por qué los empleados actúan como lo hacen y qué factores sociales y psíquicos los motivan.

Junto a sus habilidades profesionales técnicas, son las cualidades las que harán de la secretaria una buena profesional. Estas pueden ser innatas o haber sido adquiridas a través de la educación, el estudio y la práctica, con el oportuno adiestramiento y constancia.

Las Relaciones Humanas son las indicadas para crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

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

Para mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mante-

ner, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada.

MOTIVACIÓN.- La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa.

La motivación es a la vez objetivo y acción. Sentirse motivado significa identificarse con el fin y, por el contrario, sentirse desmotivado representa la pérdida de interés y de significado del objetivo o, lo que es lo mismo, la imposibilidad de conseguirlo.

La relación laboral o las relaciones laborales son aquellas que se establecen entre el trabajo y el proceso productivo.

DISCRECIÓN.- Es vital para cualquier persona que ocupe un cargo de confianza, dado que tiene acceso a material considerado reservado y deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además mantener la prudencia necesaria respecto a todo lo que pasa en sus manos.

ADAPTABILIDAD.- Se requiere flexibilidad suficiente para acomodarse sin esfuerzo a los cambios de ambiente, tipo de trabajo de normativas, debe tener una disposición favorable ante los cambios bruscos en la cantidad de trabajo que haya ya que muchas veces se encuentra saturada y en otras se enfrentará a una aparente falta de actividad.

INICIATIVA Y CAPACIDAD DE TRABAJO.- Se entiende por iniciativa la capacidad de la persona para emprender una acción sin necesidad de que otros se lo indiquen. La secretaria con iniciativa se anticipa a las necesidades del jefe y actúa en consecuencia.

PUNTUALIDAD.- Es una manifestación de seriedad y formalidad. La secretaria deber ser siempre puntual, tanto a la hora de entrar al trabajo como en el cumplimiento de los horarios y/o calendarios asignados a cada tarea.

EFICIENCIA.- O la virtud para conseguir un efecto determinado, no debe tener miedo de preguntar si se le han dado instrucciones que no ha entendido del todo, lo más adecuado es que pida las oportunas aclaraciones a quien corresponda; no puede olvidar verificar que ha comprendido bien el trabajo asignado.

ORDEN.- Es importante que la secretaria sea muy ordenada tanto en el modo de actuar como en el de pensar, siempre debe tener el despacho en orden desde la mesa a los archivos.

PACIENCIA.- Esta es una virtud muy necesaria, enfurecerse jamás da buen resultado, solo sirve para descargar nuestros nervios sobre los demás. La secretaria debe mantener la tranquilidad cuando las cosas no marchan según lo esperado.

MEMORIA.- Una excelente memoria permite aprender, retener y recordar en el momento oportuno los diversos conocimientos que se han ido adquiriendo con el estudio o con el propio ejercicio de la profesión.

SEGURIDAD.- Cuanto más segura esté de sí misma, más confianza infundirá en quienes la rodean.

SINCERIDAD.- La relación jefe-secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Es posible que el jefe le pida opinión respecto a un asunto, porque le interesa un parecer desde otro punto de vista.

BUENA EDUCACIÓN.- Es indispensable demostrarla en el trato con los semejantes; la cortesía debe prevalecer sobre cualquier otra consideración, tanto los jefes como los compañeros de trabajo y el resto del personal, clientes y visitas.⁸

- *Mejorar las relaciones entre los hombres por medio del conocimiento y la comprensión.*
- *Hacer más fácil y eficaz la comunicación interpersonal.*
- *Eliminar motivos de fricción*
- *Buscar la armonía individual y social*
- *Hallar caminos para la propia expresión*
- *Lograr espontaneidad y autenticidad*
- *Encontrar satisfacción en las relaciones con los demás*
- *Aprender a vivir en paz con uno mismo*

2.1.11. ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA.

La ética profesional de la secretaria en su diario vivir no solo confronta problemas con relación a sus trabajo, sino también en su profesión de día a día con las persona que le rodean.

Siempre ha de prevalecer la honestidad en sus actos; debe ser veraz ante cualquier situación y no intentar desfigurar la realidad sin preocuparse de los daños o perjuicios que pueda causar a terceros.

⁸ [www.monografias.com/relaciones humanas](http://www.monografias.com/relaciones-humanas) 2010

Debe actuar siempre con objetividad, es decir, ser capaz de enjuiciar las cosas con independencia de cualquier tipo de interés personal o valoración ajena, para regirse en toda circunstancia según las normas de la imparcialidad más estricta.

Tiene que ser tolerante, es decir, ha de respetar y considerar las opiniones o las actuaciones ajenas, por más que no sean coincidentes con las suyas propias. Sin este talante comprensivo no es posible mantener un espíritu de equipo y un buen ambiente de trabajo.

- En todo momento debe mantener una actitud positiva con su trabajo.
- Lealtad para institución o empresa, el jefe y sus compañeros de trabajo.
- Honestidad en su forma de actuar.

Para lograr un buen desarrollo de tu carrera profesional no es suficiente con que seas eficiente en lo que haces. También debes dar una buena imagen de ti mismo y, además, lograr que otros te vean.

Dado que todas las empresas e instituciones están empeñadas en producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, la alta gerencia de las organizaciones tiene que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos.

Estos medios están referidos a: planeamiento estratégico, tecnología de punta, logística apropiada, políticas de personal, adecuado usos de los recursos, etc.

Cada vez es más difícil lograr que los demás se interesen por lo que hacemos, de ahí que debemos ser nosotros mismos los que nos encargamos de despertar la atención de nuestros semejantes, nuestro trabajo y nuestro futuro están en relación directa a la comprensión, cooperación y ayuda que nos preste nuestro prójimo. Es lógico que existiendo ésta interdependencia mutua debemos procurar que nos entiendan y nos aprecien.

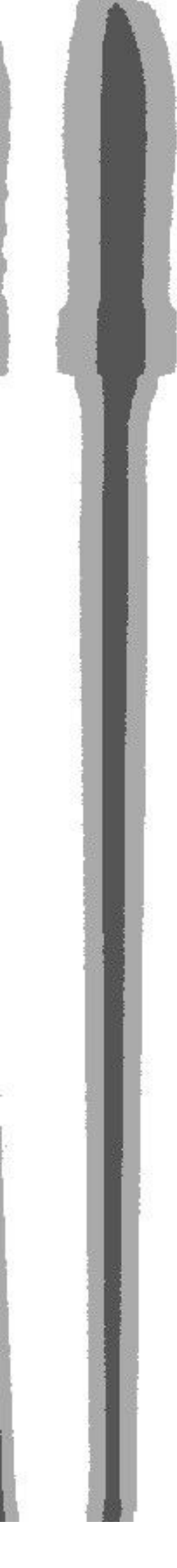
“La simpatía abre las puertas, pero es la confianza la que la mantiene abierta. La confianza se sustenta en el comportamiento ético es la base de las relaciones humanas”.

2.1.12. ETIQUETA.

Para la secretaria es esencial mantener una buena presencia, no hay que olvidar que la imagen que ofrece es lo primero que los demás ven en ella, mucho antes que comprobar su profesionalidad. Por su sitio de trabajo la secretaria está permanentemente en contacto con otras personas en reuniones, juntas, tratar con clientes acompañar a su jefe en viajes de negocios, por eso debe tener siempre un aspecto agradable e impecable.

Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes.

Es el conjunto de reglas que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los sitios públicos.



El término etiqueta se relaciona con la vestimenta, modales (lenguaje gestual, comunicación oral) y aspectos de comportamiento que conforman la vida social y profesional. En estos días es usual que las ejecutivas/ vos requieran de los servicios profesionales de especialistas en Protocolo e Imagen, a fin de mejorar el estilo en el vestir, la forma de comunicación gestual y algunas pautas de liderazgo.

- 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.

2.1.13. PROTOCOLO

El ceremonial y protocolo, en su esencia, trasciende las normas de urbanidad de buenas maneras, o de comportamiento social y contribuye a desarrollar la consideración y la diferencia que las personas comunes merecen en su trato recíproco.

Cuando dentro de una organización se aprecia como pertinente aplicar protocolos, se crea la potencialidad de las autoridades que forman parte de la misma; esto le permite llevar a cabo sus actividades en general. Dentro de sus habilidades a desarrollar se encuentra: hacer y recibir invitaciones, así como retribuir-las.

El protocolo es principalmente orden y respeto por la jerarquía. Los hombres de negocios mantienen contactos cada vez más frecuentes: conferencias políticas o técnicas entre representantes de distintas instituciones, convenciones empresarias, congresos internacionales de asociaciones múltiples, simposios, etc. Todas estas reuniones deben ser regidas por un código, que regule y facilite la interrelación, este código es el protocolo.

COMPORTAMIENTO EN EL ÁREA LABORAL.- La cortesía es indispensable en el ámbito laboral; existen ciertas diferencias entre el comportamiento social y el que se utilizará en el lugar de trabajo, lo que no significa que el trato hacia los subordinados sea menos cortés, sino que es diferente.

La cortesía se coloca en el tono de voz, en las actitudes hacia quienes nos rodean, más que en las fórmulas clásicas; no es necesario pedir permiso para entrar o retirarnos de algún lugar o reunión.

Dado la cantidad de mujeres que trabajan ha modificado el tratamiento social que se les imparte, para pasar a ser tratadas prácticamente con la misma cortesía con la que un señor trata a sus colegas hombres.

Dentro de las empresas e instituciones nos encontramos con una diferencia básica con los medios sociales: un gran respeto por las jerarquías. Las relaciones entre superiores y subalternos, entre ejecutivos y clientes. Los rangos estarán claramente diferenciados, siendo fundamental que cada persona conozca su posición y la haga respetar.

CONVIVENCIA.- El grado de formalidad en el comportamiento, el cual depende de la actividad que se ocupa en la institución, o en la que se mueven las perso-

nas. También influirá en la actitud general de un funcionario el eventual contacto con el público y clientes, y sobre todo lo hará la política interna de la institución.

Generalmente son los directores de éstas quienes marcan el estilo de la vestimenta y, como cada institución es un mundo diferente, lo ideal será que al incorporarnos a un nuevo trabajo observemos cuidadosamente la actitud general, y nos adaptemos a ella.

También será muy importante que, además de seguir las convenciones sociales tradicionales, seamos naturales y controlados, que sepamos improvisar para resolver situaciones imprevistas; en una palabra, que tengamos una buena dosis de sentido común.

Otro punto importante dentro de la convivencia laboral será el buen humor, el saber sonreír y utilizar un tono agradable de voz. Será mucho más fácil lograr un mejor rendimiento de nuestros colaboradores si los tratamos gentilmente, si tenemos en consideración cada personalidad y actuamos de acuerdo con ello.

VESTIMENTA.- Será muy importante que al tener la entrevista definitiva en una institución o empresa observemos cuidadosamente el grado de formalidad en el vestir, analizando sobre todo a aquellos que tienen el mismo status que el cargo que ocuparemos.

Ante cualquier tipo de duda los hombres usarán abito, preferentemente oscuro, o bien saco y corbata, de colores sobrios.

Las mujeres ejecutivas o empresarias estarán muy atentas a que su ropa sea de la mejor calidad posible, discreta, poco escotada y para nada provocativa; no olvidando el cuidado del peinado y de las manos para que estén en perfecto orden.

TRATAMIENTO.- Es la manera correcta que han de tener para dirigirse los miembros de las instituciones, tanto entre sus pares como frente a terceros. La precedencia estará encabezada por los fundadores de la institución y se regirá de acuerdo al organigrama de cada ente en especial.

Ante la existencia de subordinados, siempre deberán ser tratados con corrección, amabilidad y respeto, siendo conscientes de sus horarios de salida, evitando organizar reuniones o juntas sobre esas horas.

El término protocolo engloba varias acepciones, y de corriente uso por el común de la gente se refiere al conjunto de conductas y reglas que una persona deberá observar y respetar cuando se mueva en determinados ámbitos oficiales ya sea por una cuestión de circunstancia especial o bien porque ostenta algún cargo que lo lleva a transitar por estos.

Todo esto que les comentaba más arriba en cuanto al protocolo que las relaciones humanas deben observar en ámbitos más que nada oficiales.⁹

⁹ "Ceremonial". Blanco Villalta J.G. Ediciones Argentinas, 1985.

2.2. HIPÓTESIS

2.2.1. HIPÓTESIS GENERAL.

La función administrativa de la Secretaria General del Colegio Nacional Amazonas no responde a la atención profesional de los usuarios del Cantón Chone.

2.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

- Los Directivos del Colegio Nacional Amazonas no han establecido reglas para la atención y servicio a los usuarios en el Departamento de Secretaría.
- Los Usuarios del Colegio Nacional Amazonas requieren mejor servicio por parte de la secretaria del plantel.

UNIDADES DE OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS.

- Personal administrativo del Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone.
- Directivos del plantel.
- Usuarios del Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone.

2.2.3. VARIABLES.

1. **Variable Independiente:** Función administrativa de la Secretaria General del Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone.
2. **Variable Dependiente:** Atención profesional a usuarios del Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone.

TÉRMINO DE RELACIÓN.

Incidencia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Función Administrativa

CONCEPTUALES	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS INSTRUMENTALES
La función administrativa abarca la actividad del poder ejecutivo y la de los órganos descentralizados que de él dependen.	<p>Funciones administrativas de las Secretarías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Administración <p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> - La secretaria y la oficina. - Propósitos. <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Prepararse y estudiar • Proyectar una buena imagen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rol del personal administrativo - Responsabilidad - Puntualidad - Eficiencia - Conocimientos - Preparación académica 	<p>¿Cuáles son las funciones y atribuciones del personal administrativo?</p> <p>¿Qué tipo de atención recibe U. de la Secretaría del Colegio?</p>	<p>Encuestas para estudiantes, padres de familia y usuarios del Colegio Nacional Amazonas.</p> <p>Entrevista a rector</p> <p>Encuestas a estudiantes y padres de familia.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE: Atención Profesional

CONCEPTUALES	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEM BÁSICO	TÉCNICAS INSTRUMENTALES
<p>La atención a usuarios es uno de los procesos de negocios que están dentro del rol de la secretana. Está tomando mayor relevancia; debiendo considerar a los usuarios como clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención profesional de la Secretana • Habilidades • Destrezas • Atención a usuarios • Valores • Relaciones humanas • Ética profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • El rol de la secretaria • Estrategias • Capacidades y destrezas • Empatía • Armonía • Satisfacción • Confianza • Buenas relaciones • Normas de urbanidad Comportamiento social 	<p>¿Cree usted que las Secretarias de esta institución cumplen a cabalidad con sus funciones? administración</p> <p>¿Cómo le gustaría que fuera la Secretana del departamento de Secretaría General?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinámica • Eficiente • Amena-zante • Responsable 	<p>Encuesta a los docentes, estudiantes.</p> <p>Criterio de usuarios.</p> <p>Encuesta a estudiantes y usuarios.</p>

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La modalidad de la presente investigación es de campo, porque el estudio de los hechos se realizó en el lugar en el que se producen los acontecimientos. También se adoptó la investigación bibliográfica por lo que se recurrió a fuentes actualizadas de libros, revistas, internet entre otros.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Se utilizó la investigación prospectiva, según van ocurriendo los fenómenos. Se consideró la investigación explorativa porque se realizó un sondeo con el cual se alcanzó a obtener información de lo que se va a investigar también se utilizó la investigación explicativa porque se realizó la relación entre causa y efecto y las hipótesis que han sido estructuradas con la intervención de una variable dependiente y otra independiente también se aplicó la investigación descriptiva porque determina él como es y el cómo está la situación de las variables que se estudian en una población. Además se recurrió a la investigación cuantitativa porque el proceso que se empleo usa datos numéricos.

3.3. MÉTODOS.

En la investigación se utilizó los métodos inductivo-deductivo porque permitió descubrir hechos de lo particular a afirmaciones generales y de afirmaciones generales a hechos particulares; el analítico-sintético porque con el análisis la investigación se desmembró de un todo y se llegará a conocer las partes o se logró la comprensión cabal de la esencia de lo que se ha conocido en todos sus aspectos particulares de análisis; y científicos, porque se tratará de descubrir la verdad o demostrar la verdad ya descubierta.

3.4. TÉCNICAS.

Encuesta dirigida a docentes, estudiantes, padres de familia, directivos.

Entrevista a los directivos del plantel.

Observación al personal de secretaria.

3.5. INSTRUMENTOS.

Se empleó:

Formularios de encuestas

Guías de entrevistas

Ficha de observación

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.

Población: 1.500 estudiantes

40 docentes

3 jefes de áreas

40 usuarios

1 directivo

Muestras: Se tomó la totalidad de la población de los docentes y de los directivos del plantel.

Para calcular la muestra de estudiantes se aplicó la siguiente fórmula.

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

n: Tamaño de la muestra

PQ: Constante de la varianza población (0.25)

N: Tamaño de la población

E: Error máximo admisible (1%=0.01, 2%=0.02, 3%=0.03, 4%= 0.04, 5%=0.05, 6%=0.06, 7%=0.07, 8%=0.08, 9%=0.09, 10%=0.1)

K: Coeficiente de corrección del error (2)

$$n = \frac{PQN}{(N-1) E^2 + PQ}$$

$$n = \frac{0.25 \times 1.300}{(1.500-1) 0.05^2 + 0.25}$$
$$22$$

$$n = \frac{325}{(1.299) 0.0025 + 0.25}$$
$$4$$

$$n = \frac{325}{(1.299) (0.000625) + 0.25}$$

$$n = \frac{325}{0.811875 + 0.25}$$

$$n = \frac{200}{1.061875}$$

n= 306 estudiantes

MATRIZ DE POBLACIÓN Y MUESTRA

CATEGORÍAS	POBLACIÓN	MUESTRA
DOCENTES	50	50
ESTUDIANTES	1500	306
JEFES DE ÁREAS	3	3
USUARIOS	50	50

4.1. RECURSOS.

En el desarrollo de la investigación se utilizaron los recursos:

- **RECURSOS HUMANOS:**

- ❖ Docentes
- ❖ Estudiantes
- ❖ Padres de familia
- ❖ Jefes de áreas
- ❖ Usuarios

- **RECURSOS MATERIALES:**

- ❖ Transporte
- ❖ Material de escritorio
- ❖ Servicios de internet
- ❖ Libros
- ❖ Folletos
- ❖ Cd
- ❖ Flas Memory

- **RECURSOS ECONÓMICOS:** El costo de la investigación es de \$2.000 que serán financiados por la investigadora.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

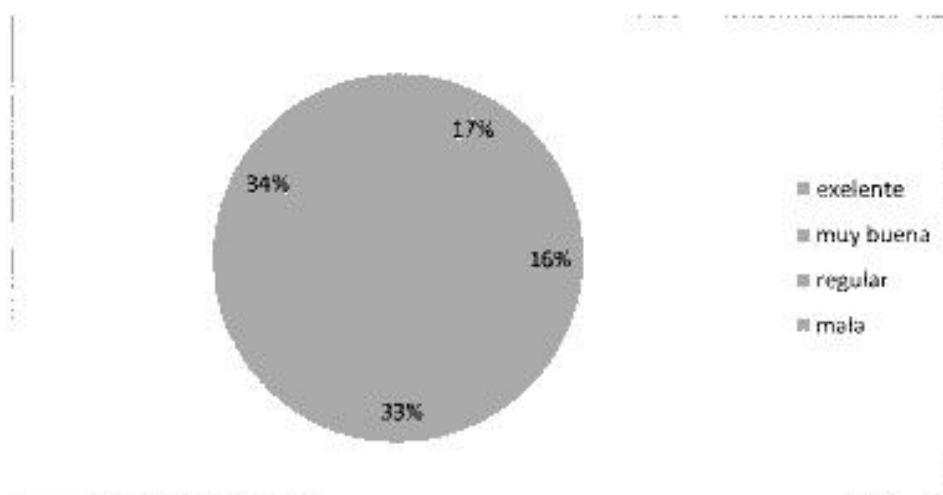
CUADRO Y GRÁFICO N° 1

ENCUESTAS A ESTUDIANTES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

1.- ¿Qué tipo de atención recibe UD., de los funcionarios de la Secretaria del Colegio Nacional Amazonas?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	EXCELENTE	52	17
B	MUY BUENA	47	16
C	REGULAR	102	33
D	MALA	105	34
	TOTAL	306	100%

FUENTE: ALUMNOS DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 1

La pregunta planteada a los estudiantes del Colegio Amazonas fue ¿Qué tipo de atención recibe UD., de los funcionarios de la Secretaría del Colegio Nacional Amazonas?

El 17% de los encuestados respondieron Excelente, el 16% Muy Buena, el 33% Regular y el 34% dijo Mala.

Si el 67% de los estudiantes del Colegio Amazonas recibe una atención entre regular y mala, significa que el personal de Secretaria no está respondiendo a sus expectativas, ya sea por falta de preparación y actualización o por negligencia, situación que viene obstaculizando el desempeño normal de los estudiantes.

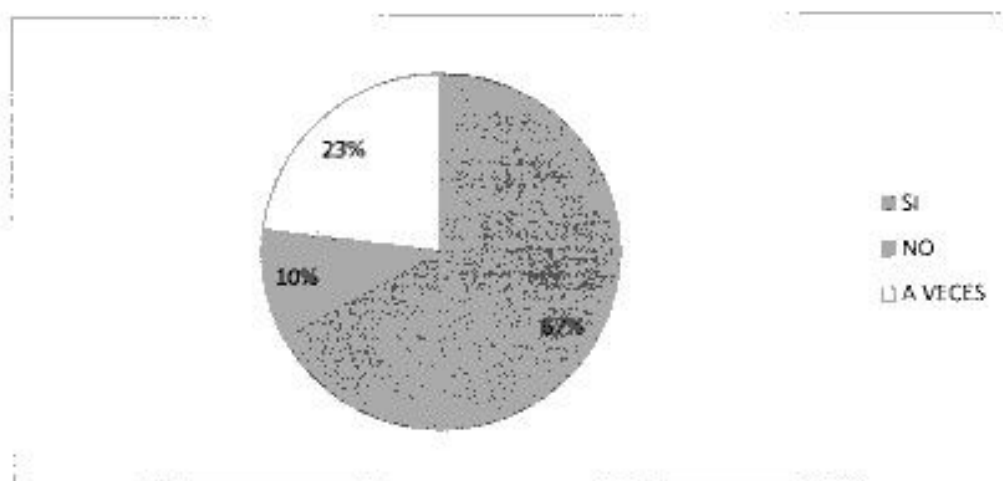
ENCUESTAS A ESTUDIANTES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 2

2.- ¿El nivel profesional se refleja en el desenvolvimiento de la secretaria del Colegio Nacional Amazonas?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	SI	205	67
B	NO	31	10
C	A VECES	70	23
	TOTAL ALUMNOS	306	100%

FUENTE: ALUMNOS DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 2

Preguntando a los estudiantes si el nivel de profesionalismos se refleja en el desenvolvimiento de la Secretaria del Colegio Nacional Amazonas, el 67% respondió que sí, el 10% no y el 23% a veces.

La mayoría de los estudiantes encuestados (67%), está consciente que las capacidad profesional se demuestra a través del rendimiento de un funcionario, en el caso de la Secretaria en la permanente actitud de servicio al cliente, en la pulcritud para el manejo y custodia de la documentación en la oportunidad para la entrega de información y en trato hacia las personas, todo esto como requisitos indispensables para que una Secretaria tenga un rendimiento eficiente, lo cual a juzgar por los criterios de los encuestados no se cumple en la Secretaria del Colegio Amazonas.

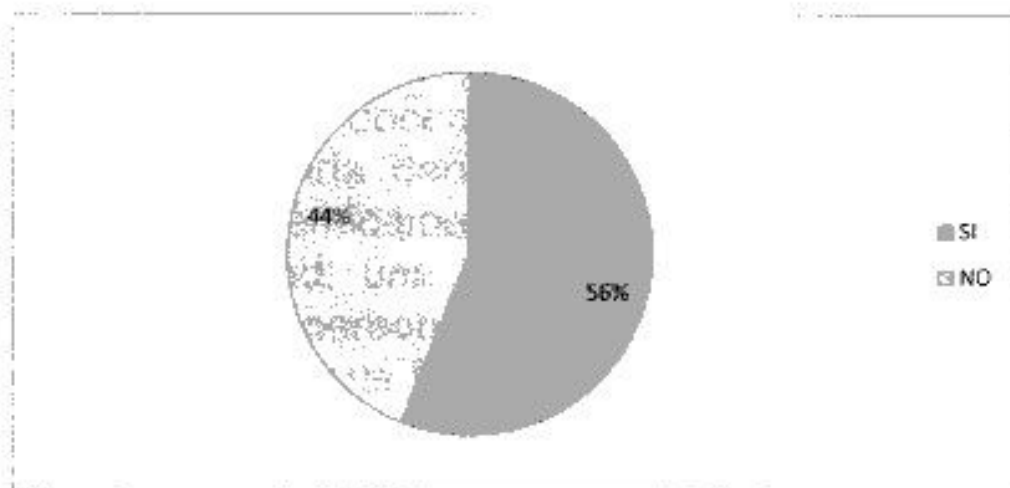
ENCUESTAS A ESTUDIANTES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 3

3.- ¿Las necesidades de los usuarios son atendidas a cabalidad por la secretaria?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	SI	170	56
B	NO	136	44
	TOTAL ALUMNOS	306	100%

FUENTE: ALUMNOS DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 3

Con esta pregunta se trató de investigar si las necesidades de los usuarios son atendidas a cabalidad por la Secretaria.

El 56% de los estudiantes encuestados respondieron si y el 44% respondió que no

En la Secretaria de un establecimiento educativo, la totalidad de los usuarios deben recibir una excelente atención, debido a que los trámites administrativos merecen un tratamiento oportuno y certero en función de las aspiraciones y derechos de estudiantes, padres de familia y docentes, para ellos el Departamento de Secretaria debe contar con funcionarios preparados académicamente y con un alto sentido de responsabilidad; una secretaria no puede estar administrada por personal improvisado tanto por la profesionalidad de sus funciones cuanto por la complejidad de situaciones que diariamente se presentan y que requiere de soluciones provenientes de personas solventes profesionalmente.

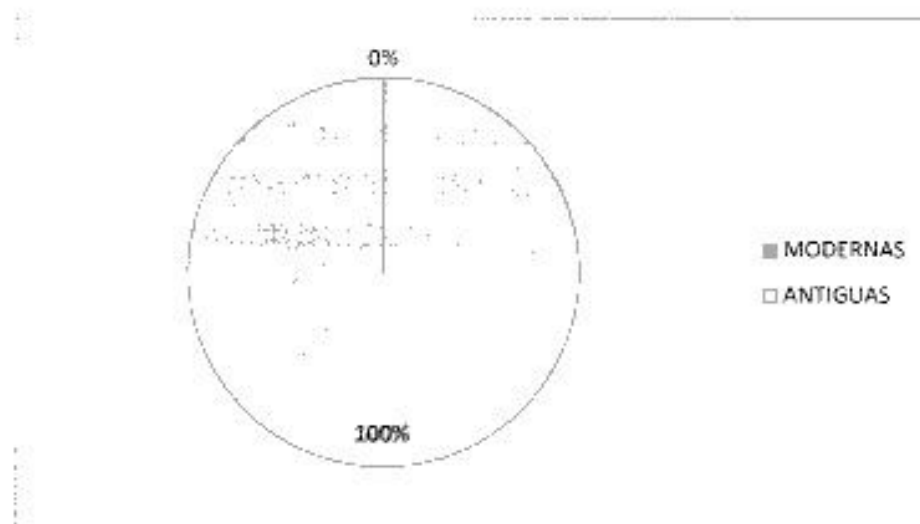
ENCUESTAS A ESTUDIANTES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 4

4.- Las herramientas de trabajo de la secretaria son:

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	MODERNAS	0	0
B	ANTIGUAS	306	100
	TOTAL ALUMNOS	306	100%

FUENTE: ALUMNOS DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 4

Al preguntarle a los encuestados acerca de la modernidad o antigüedad de las herramientas de trabajo de secretaria, el 100% contestó que son antiguas.

En consecuencia se deduce que no existen las condiciones de equipamiento actualizadas para que el personal de Secretaria tenga un desempeño competente y preste un servicio de calidad. Probablemente la responsabilidad recarga en las autoridades, órganos internos o en la indiferencia sobre el caso por parte de la misma Secretaria.

Se puede concluir con claridad que en estas condiciones el Departamento de Secretaria se encuentra totalmente desactualizado.

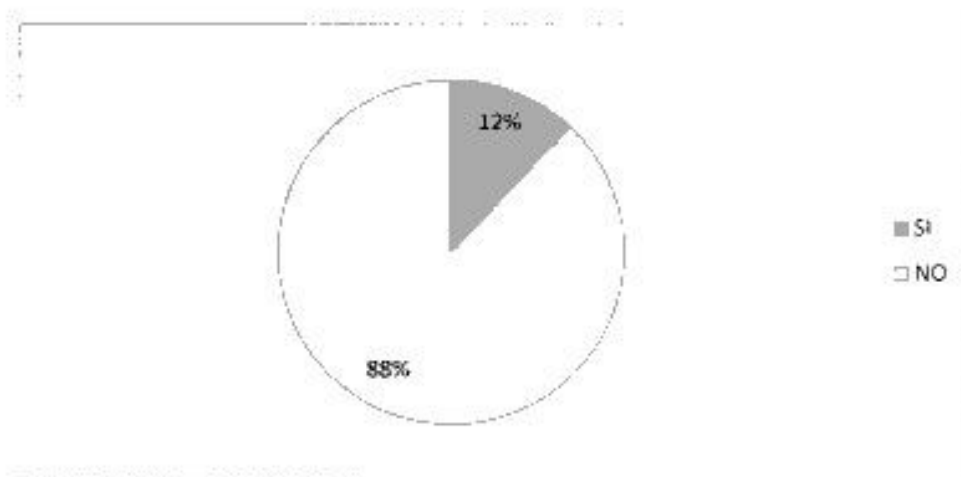
ENCUESTAS A ESTUDIANTES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 5

5.- ¿Considera UD., que el número de secretarias del plantel es suficiente?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	SI	36	12
B	NO	270	88
	TOTAL ALUMNOS	306	100%

FUENTE: ALUMNOS DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 5

Una Institución educativa de nivel medio debe disponer permanentemente de un número suficiente de profesionales en el Departamento de Secretaria.

El Colegio Nacional Amazonas solo cuenta con una Secretaria, la misma que físicamente esta imposibilitada de atender el volumen de trabajo.

Por tanto es lógico que el 88% de los encuestados se hayan pronunciado porque el personal de Secretaria no es suficiente, lo que repercute en que la atención a los usuarios no sea satisfactoria.

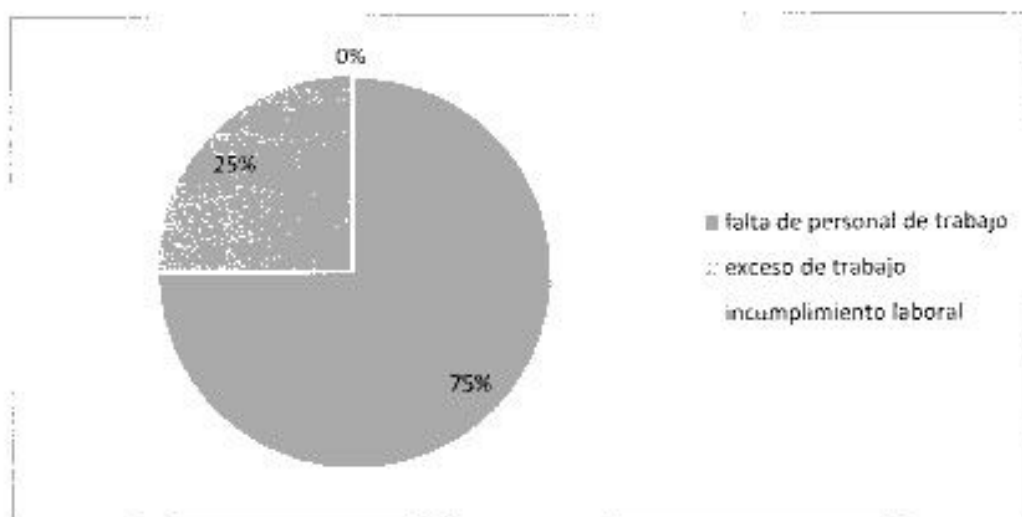
ENCUESTAS A ESTUDIANTES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 6

6.- ¿Por qué la secretaria del plantel no presenta una buena imagen de atención?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	Falta de personal de trabajo	231	75
B	Exceso de trabajo	75	25
C	Incumplimiento de la jornada laboral	0	0
	TOTAL ALUMNOS	306	100%

FUENTE: ALUMNOS DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 6

La imagen de un Departamento está en relación directa con el servicio que presta. El 25% de los encuestados menciona que la causa primordial para que la Secretaria no proyecte una buena imagen es el exceso de trabajo; mientras que el 75% está consciente de que debe incrementarse el personal que labora en este departamento ya que el trabajo demanda la presencia de más de una persona que es lo que en la práctica se produce.

El número de profesionales de Secretaría debe ser proporcional al volumen y complejidad del trabajo. Es obvio que una sola Secretaria no puede atender toda la demanda de los usuarios de su Departamento.

ENCUESTAS A PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

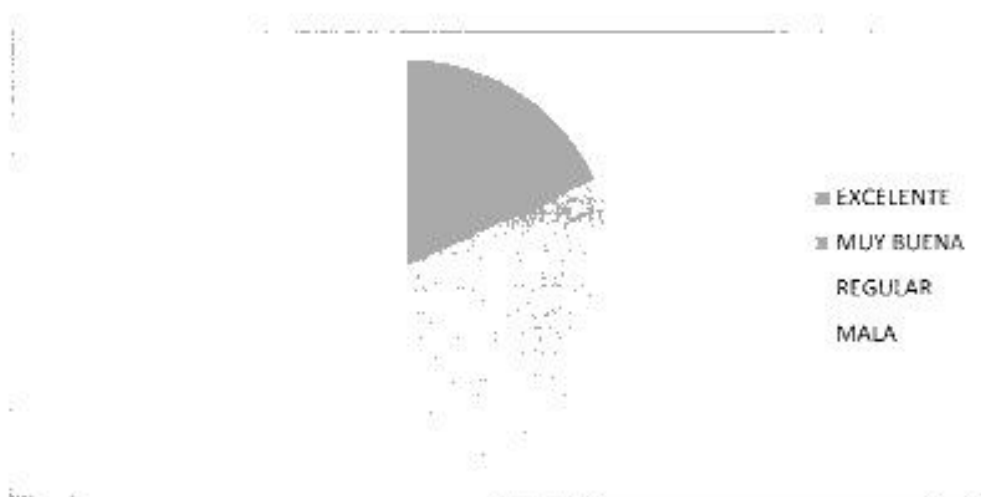
CUADRO Y GRÁFICO N° 1

1.- ¿Qué tipo de atención recibe UD., de los funcionarios de la Secretaría del Colegio Nacional Amazonas?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	EXCELENTE	0	0
B	MUY BUENA	9	18
C	REGULAR	15	30
D	MALA	26	52
	TOTAL	50	100%

FUENTE: PADRES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACIÓN: AUTORA DE LA TESIS

GRÁFICO N° 01



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 1

En el cuadro y grafico # 1 se encuentran los resultados de la pregunta: ¿Qué tipo de atención recibe U., de los funcionarios de la Secretaria del Colegio Nacional Amazona?, a la cual el 10% ósea ningún padre contesta que recibe una atención excelente; eL 18% recibe una muy buena atención, el 30% manifiesta que recibe una atención regular y el 52% afirma que recibe una mala atención en secretaria.

Estos resultados nos hacen pensar que existe una insatisfacción de los padres de familia por la mala atención que reciben en el departamento de secretaria, situación que es necesario que sea superada a través de un mejoramiento profesional del personal que labora en esta dependencia, del Colegio Nacional Amazonas.

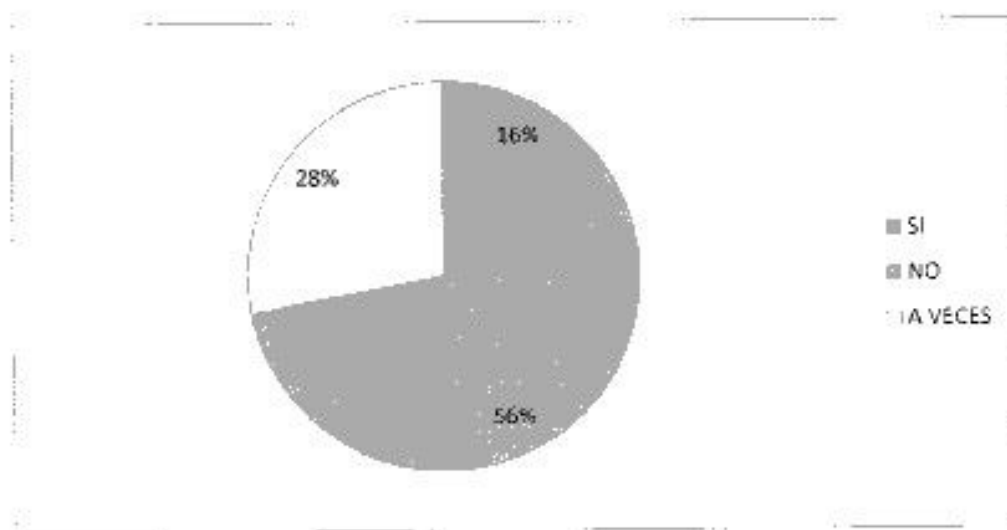
ENCUESTAS A PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 2

2.- ¿El nivel profesional se refleja en el desenvolvimiento del la secretaria del Colegio Nacional Amazonas?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	SI	8	16
B	NO	25	56
C	A VECES	14	28
	TOTAL ALUMNOS	50	100%

FUENTE: PADRES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 2

Con la finalidad de conocer el grado de profesionalismo del personal de Secretaría del Colegio Nacional Amazonas, se planteó la pregunta: ¿El nivel profesional se refleja en el desenvolvimiento de la secretaria del Colegio Nacional Amazonas?, habiendo obtenido como respuestas que el 16% de los encuestados contestó que el nivel profesional de secretaria si se refleja en su desenvolvimiento, esto es que para este grupo de padres de familia si existe competencia profesional, mientras que el 56% dijo lo contrario, demostrando con esto que ellos no encuentran un buen nivel profesional en secretaria y el 28% de los encuestados afirman que a veces demuestran un buen nivel profesional los miembros de secretaria.

Estos resultados nos demuestran que los padres de familia no reciben una verdadera atención profesional por parte de secretaria, lo que crea un ambiente de descontento ya que sus planteamientos no son absueltos en la medida en que deberían serlo, por tanto es evidente que no existe confianza en el desempeño de la secretaria.

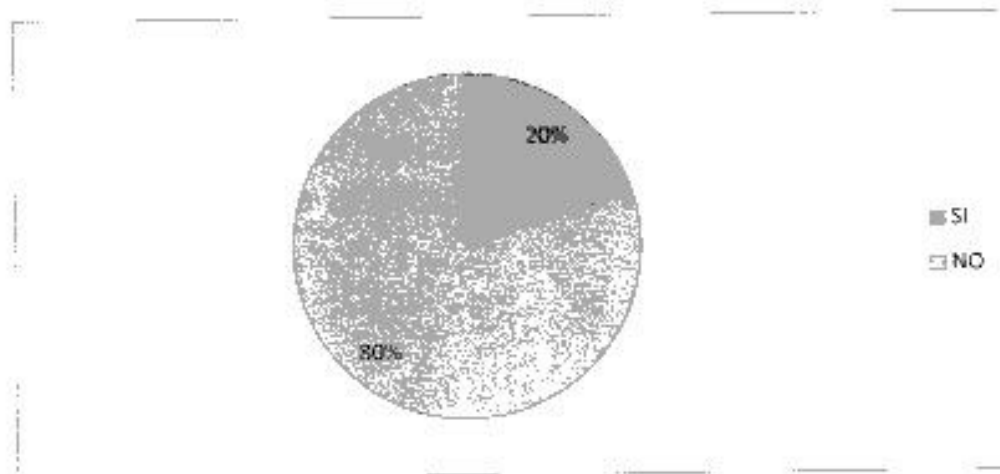
ENCUESTAS A PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 3

3.- ¿Las necesidades de los usuarios son atendidos a cabalidad por la secretaria?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	SI	10	20
B	NO	40	80
TOTAL ALUMNOS		50	100%

FUENTE: PADRES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 3

Planteada a los padres la pregunta: ¿Las necesidades de los usuarios son atendidas a cabalidad por la secretaria?, el 20% responde si mientras que el 80% responde que sus necesidades no son atendidas a cabalidad por la secretaria.

Estas respuestas de los padres demuestran claramente el grado de inconformidad con la actuación de la secretaria, situación que obviamente genera un malestar que afecta a la institución en general ya que los padres tienen el derecho a ser atendidos por un personal eficiente. La secretaria que a más de proporcionar la información pertinente, debe establecer un ambiente de armonía entre ellos y el colegio.

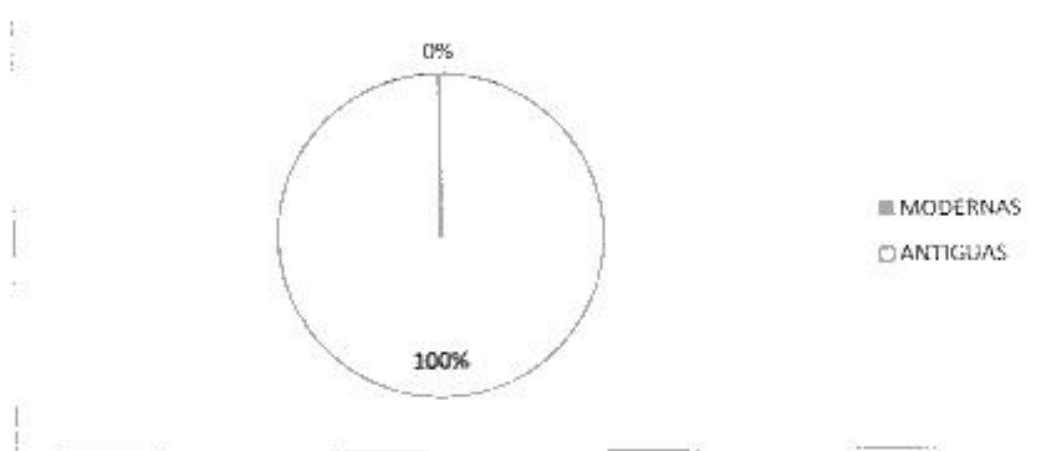
ENCUESTAS A PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 4

4.- ¿Las herramientas de trabajo de la secretaria son:

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	MODERNAS	0	0
B	ANTIGUAS	50	100
	TOTAL ALUMNOS	50	100%

FUENTE: PADRES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 4

Se preguntó a los padres de familia del Colegio Nacional Amazonas si las herramientas de trabajo de la secretaria son modernas o antiguas y el 100% de los encuestados afirmaron que las herramientas de trabajo de la secretaria son antiguas.

Es preocupante que en la época actual en que se impone la tecnología en todas sus manifestaciones y particularmente la computación es la herramienta básica para el trabajo secretarial, en el Colegio Nacional Amazonas aun no se integra totalmente al uso de la referida tecnología en sus diferentes dependencias lo que redundará en un servicio poco ágil e impreciso a los usuarios.

De la calidad y el modernismo de las herramientas de trabajo depende en gran parte el servicio que puede ofrecer una Secretaria. Si una institución educativa desea ofrecer un servicio de calidad tendrá que actualizar sus equipos de oficina.

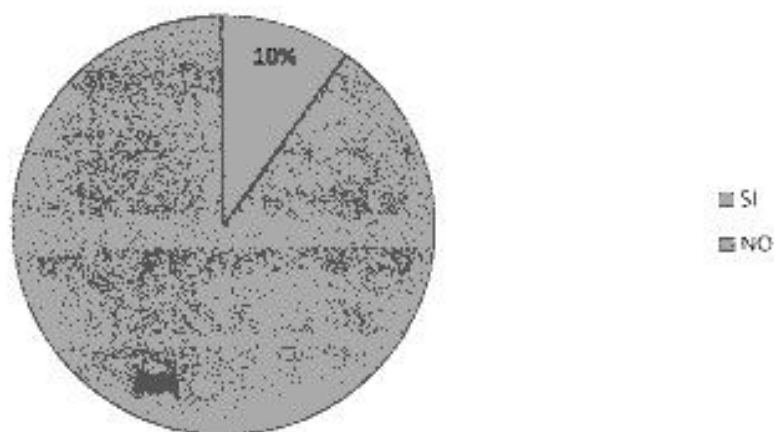
ENCUESTAS A PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 5

5.- ¿Considera Ud., que el número de secretarias del plantel es suficiente?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	SI	5	10
B	NO	45	90
	TOTAL ALUMNOS	50	100%

FUENTE: PADRES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 5

Se preguntó a los padres de familia del Colegio Nacional Amazonas si ¿Considera UD., que el número de secretarias del plantel es suficiente?, el 10% de los encuestados contestó si mientras que el 90% manifestó que el número de secretarias del plantel es insuficiente.

El Colegio Nacional Amazonas cuenta con más de 1300 alumnos en el presente año lectivo y una sola secretaria es la encargada de atender todo el volumen de trabajo de su departamento, situación que complica su función y el desempeño cabal de sus funciones ya que físicamente resulta complicado mantener actualizada toda la documentación y a la vez prestar la atención debida a directivos, documentos, estudiantes y padres de familia. Por esta razón, creemos que se justifica la inconformidad de los padres de familia.

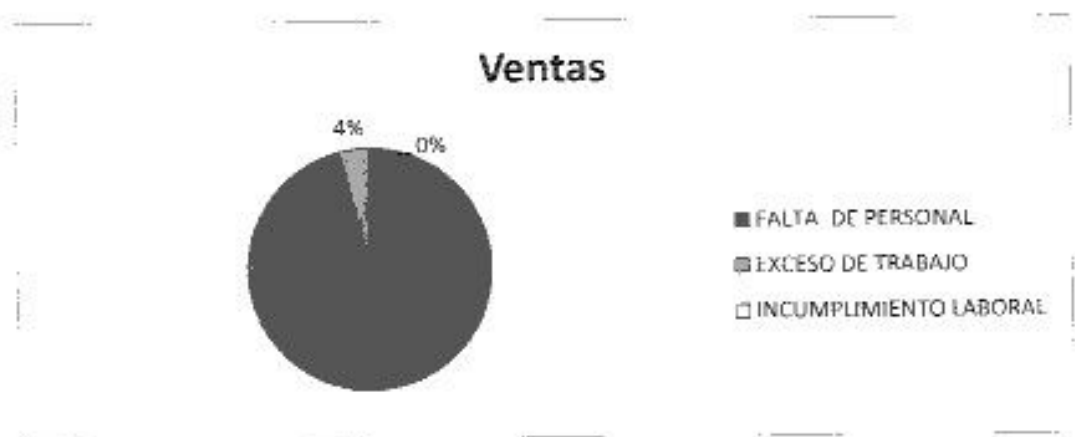
ENCUESTAS A PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 6

6.- ¿Por qué la secretaria del plantel no presenta una buena imagen de atención?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	FALTA DE PERSONAL DE TRABAJO	48	96
B	EXCESO DE TRABAJO	2	04
C	INCUMPLIMIENTO DE LA JORNADA LABORAL	0	0
	TOTAL ALUMNOS	50	100%

FUENTE: PADRES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N° 6

La pregunta N° 6 dirigida a los padres de familia del Colegio Nacional Amazonas plantea: ¿Por qué la Secretaria del plantel no presenta una buena imagen de atención?, a la cual el 96% manifiesta que es por falta de personal para el trabajo; 4% dice que es por exceso de trabajo y el 0% por incumplimiento de la jornada laboral.

La buena imagen de atención de personal de secretaria tiene relación con la proporcionalidad que exista entre los funcionarios y la cantidad de trabajo que se deba cumplir. Por esta razón se puede considerar como lógica la respuesta de la casi totalidad de padres de familia cuando afirman que no existe una buena imagen de la secretaria del Colegio Nacional Amazonas.

Es evidente la falta de personal en dicha dependencia.

ENCUESTAS A PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 1

1.- ¿Cómo califica el desenvolvimiento de la secretaria?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	MUY BUENO	2	4
B	BUENO	20	40
C	REGULAR	28	56
	TOTAL ALUMNOS	50	100%

FUENTE: PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N°1

Al preguntarle a los docentes: ¿Cómo califica el desenvolvimiento de la secretaria?, el 4% respondió muy bueno, el 20% bueno y el 56% regular.

Estos criterios de los docentes demuestran estar conscientes de que a la secretaria le falta profesionalismo e idoneidad para el desempeño de sus funciones y una actitud de mayor amabilidad par la atención de los usuarios.

Una Secretaria con un excelente perfil profesional a más de mantener una muy buena relación con Directivos, docentes, estudiantes y padres de familia, llevará organizada y actualizadamente toda la documentación del Colegio y tendrá lista la información que le sea solicitada.

ENCUESTAS A PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 1

2.- ¿Ha tenido inconvenientes en algún trámite en la secretaria?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	SIEMPRE	10	20
B	A VECES	29	58
C	NUNCA	11	22
	TOTAL ALUMNOS	50	100%

FUENTE: PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N°2

Ante la segunda pregunta: ¿Ha tenido inconvenientes en algún trámite en la secretaría?, los educadores respondieron así; el 20% dijo que siempre tuvo inconvenientes, el 58% a veces y el 22% nunca tuvo inconvenientes.

Las respuestas acumuladas de los docentes que siempre han tenido inconvenientes y a veces alcanzan el 78%, lo que significa que no existen claras relaciones de trabajo y quizá hasta personales con la secretaria.

Las respuestas de los docentes invitan a pensar que no mantienen una relación o comunicación clara, fluida y oportuna con la Secretaria, situación que posiblemente dificulta la solución de problemas inherentes a sus respectivos roles.

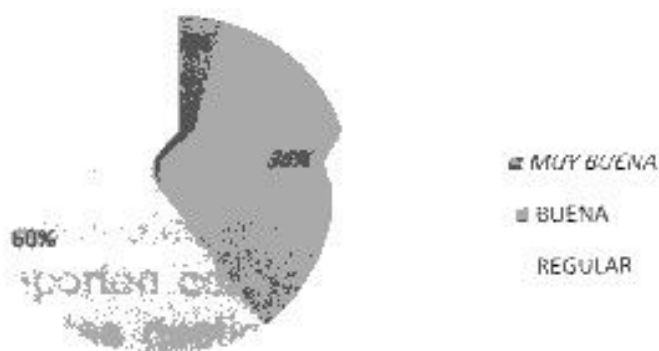
ENCUESTAS A PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 3

3.- ¿Cómo son las relaciones interpersonales de la secretaria con el personal docente?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	MUY BUENA	08	4
B	BUENA	12	36
C	REGULAR	30	60
	TOTAL ALUMNOS	50	100%

FUENTE: PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N°3

La tercera pregunta planteada a los profesores dice ¿Cómo son las relaciones interpersonales de la secretaria con el personal docente?, a la misma que el 4% contestó muy buena, el 36% buena y el 60% regular.

Si consideramos que las buenas relaciones interpersonales entre el personal docente y administrativo de una institución del nivel medio son indispensables para alcanzar objetivos es preocupante que en el Colegio Amazonas se aprecie un 60% de docentes que manifiestan que sus relaciones con la secretaria son regulares.

El trabajo en equipo es fundamental en la actividad institucional. Esta técnica se basa en las buenas relaciones interpersonales entre sus miembros a objeto de que todos aporten con sus aptitudes y capacidades en las distintas gestiones tendientes a alcanzar las metas y objetivos.

ENCUESTAS A PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONA

CUADRO Y GRÁFICO N° 4

4.- ¿Cuándo UD., solicita información a secretaria es, atendido de manera eficaz?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	SI	18	36
B	NO	04	8
C	A VECES	28	56
	TOTAL ALUMNOS	50	100%

FUENTE: PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACION DEL CUADRO Y GRÁFICO N°4

Respondiendo la pregunta N°4: ¿Cuándo UD., solicita información a secretaria es, atendido de manera eficaz?, el 36% de los docentes dijo que recibe información eficaz de secretaria, el 8% no recibe buena información y el 56% a veces es atendido eficazmente.

Estos resultados demuestran claramente que el desempeño de la secretaria no reviste caracteres de eficacia de manera permanente, esta se presenta esporádicamente razón por la que las actividades no se desarrollan con la fluidez necesaria.

Una secretaria eficaz se convierte en el eje administrativo de la institución y es la fuente permanente de información para todos los usuarios, entre ellas los docentes, a quienes debe mantener permanente y oportunamente informados sobre disposiciones internas y externas a fin de lograr su aplicación en los tiempos en que resulten útiles y eficientes.

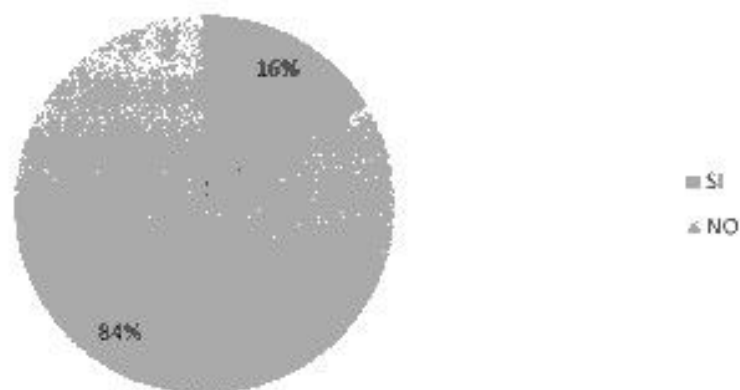
ENCUESTAS A PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 5

5.- ¿Se encuentra equipado adecuadamente el departamento de secretaría?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE %
A	SI	08	16
B	NO	42	84
	TOTAL ALUMNOS	50	100%

FUENTE: PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N°5

Sobre el departamento de secretaria se preguntó: ¿Se encuentra equipado adecuadamente el departamento de secretaría? Y los docentes respondieron: el 16% dijo si el 84% no.

Los resultados demuestran con total claridad que los profesores conocen que el departamento de secretaria carece de un equipamiento adecuado para satisfacer sus necesidades propias y la atención adecuada a los usuarios.

Una oficina o Departamento institucional debe estar debidamente equipada y acondicionada para el servicio que ofrece. La secretaria de un colegio con más de mil estudiantes no podrá ser eficiente si su personal no cuenta con los implementos mínimos necesarios para el desempeño de su labor.

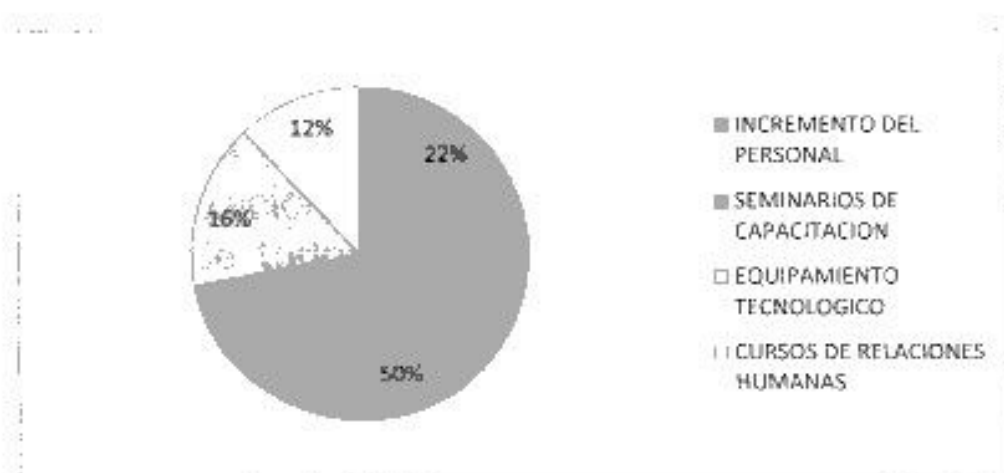
ENCUESTAS A PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS

CUADRO Y GRÁFICO N° 6

6.- ¿Qué recomendaría UD., para que la labor de la secretaria sea optima?

INDICE	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A	INCREMENTO DEL PERSONAL	11	22
B	SEMINARIOS DE CAPACITACION	25	50
C	EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO	8	16
D	CURSO DE RELACIONES HUMANAS	6	12
	TOTAL ALUMNOS	50	100%

FUENTE: PROFESORES DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS.
ELABORACION: AUTORA DE LA TESIS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N°6

Cuando a los docentes se les preguntó: ¿Qué recomendaría UD., para que la labor de la secretaria sea óptima?, respondieron; el 50% que son necesarios los seminarios de capacitación para el personal; el 16% que se debe dar equipamiento tecnológico y el 12% que se deben programar cursos de relaciones humanas.

Entre las alternativas para el mejoramiento del departamento de secretaria propuestas por los profesores destacan "seminarios de capacitación," lo que significa que el personal de secretaria no se encuentra actualizado para poder ejercer su función de manera eficaz.

Una Secretaria debe practicar una actitud de permanente actualización profesional y los jefes institucionales dotar de todos los elementos, instrumentos e insumos que la evolución de la tecnología ofrece, para responder con eficiencia a las expectativas de la sociedad.

MATRIZ DE COMPROBACIÓN DE OBJETIVO GENERAL E HIPÓTESIS ESPECIFICAS

OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL PRINCIPAL	RESULTADOS
<p>Determinar la incidencia de la función administrativa de la secretaria del Colegio Nacional Amazonas en los usuarios</p>	<p>La función administrativa de la secretaria del Colegio Nacional Amazonas no responde a la atención profesional de los usuarios del Cantón Chone</p>	<p>La secretaria General del Colegio Nacional Amazonas tiene una incidencia negativa en los usuarios debido a la poca calidad profesional de su titular que se manifiesta en una inconformidad total de docentes y padres de familia, así lo demuestra el cuadro y grafico N°1 que señala un 30% de atención regular y un 52% de atención mala.</p> <p>El cuadro y grafico N°5 demuestra la necesidad de la incorporación de personal profesional en el departamento de secretaria. El 90% de los usuarios manifiesta que el número de secretarias es insuficiente con lo cual se comprueba la hipótesis principal.</p>

MATRIZ DE COMPROBACIÓN DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS ESPECIFICAS

OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	RESULTADOS
<p>Comprobar la función administrativa del personal que labora en la Secretaria General del Colegio Nacional Amazonas</p>	<p>Los directivos del Colegio Nacional Amazonas no han establecido reglas de atención y servicio a los usuarios en el departamento de secretaría.</p>	<p>En la secretaria del Colegio Nacional Amazonas no se da una atención adecuada a los usuarios: docentes, estudiantes y padres de familia. Esto queda demostrado en el cuadro N° 1 de los estudiantes y cuadro y grafico N°1 de los padres de familia. Así mismo se comprueba la primera Hipótesis específica con las respuestas señaladas en los cuadros y gráficos pre nombrados.</p>

Conocer las acciones que ha desempeñado la administración del Colegio Nacional Amazonas para mejorar la calidad del servicio hacia las personas que frecuentan el departamento de secretaria.

Los usuarios del Colegio Nacional Amazonas requieren mejor servicio por parte de la secretaria del plantel.

Docentes y padres de familia afirman que las herramientas de trabajo de secretaria son antiguas, encontrando en esta realidad una razón para que no exista un buen servicio, situación que consta en el cuadro y grafico N° 4 de los padres de familia y en el cuadro y grafico N°5 de los profesores. Así mismo dicen los padres que debe implementarse el personal de secretaria en el cuadro y grafico N° 5.

Los profesores también afirman que la oficina de secretaria no se encuentra equipada adecuadamente, en el cuadro y grafico N°5. Los padres de familia afirman que no son atendidos a cabalidad por la secretaria en el cuadro y grafico N°3 mientras que los profesores califican como regular el desenvolvimiento de la secretaria en el cuadro y grafico N°3 y los estudiantes en 67% se quejan de recibir una atención regular y mala en el cuadro y grafico N°1 con lo cual se comprueba la hipótesis.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Se ha comprobado que el personal de secretaria del Colegio Nacional Amazonas no se encuentra actualizado en técnicas y conocimientos relativos a sus funciones.
2. La oficina de secretaria no dispone de equipamiento tecnológico para la atención al público.
3. Las autoridades del Colegio no se han preocupado por mejorar el ambiente físico del departamento de secretaria, ni por dar facilidad al personal para la realización de Seminarios de capacitación.
4. El personal de secretaria es insuficiente.
5. Existe inconformidad en los usuarios por la atención que reciben en el departamento de secretaria.

RECOMENDACIONES

1. Sugerir a los directivos del plantel la reubicación y equipamiento tecnológico del departamento de secretaria.
2. Incrementar el personal de secretaria.
3. Disponer que el personal de secretaria asista a seminarios de capacitación profesional.
4. Socializar con los padres de familia sobre las obligaciones y responsabilidades de las Secretarías.
5. Establecer horarios de atención a los usuarios.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1. TÍTULO

Capacitación al personal de secretaría para la optimización del desempeño del Colegio Nacional Amazonas.

6.2. La propuesta es eminentemente operativa y se la realizará en el periodo de vacaciones estudiantiles.

6.2.1. PERÍODO DE EJECUCIÓN

- **FECHA DE INICIO:** 1 de marzo del 2011
- **FECHA DE FINALIZACIÓN:** 15 de abril del 2011

6.2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

Beneficiados Directos: Directivos, estudiantes, docentes.

Beneficiados Indirectos: Padres de familia y comunidad

6.2.3. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone

6.3. INTRODUCCIÓN.

Una vez que se ha realizado y comprobado la existencia de un preocupante problema en la Secretaría del Colegio Nacional Amazonas de la ciudad de Chone presentamos una propuesta tendiente al mejoramiento del servicio que ofrece a los usuarios esta dependencia ya que directivos, docentes y padres de familia merecen recibir una atención de calidad y de forma oportuna a fin de resolver de una manera ágil todos los trámites administrativos que cotidianamente se presentan.

La secretaría es un importante eje que dinamiza gran parte del movimiento administrativo de un plantel y es su referente básico que se practica en la institución educativa.

La propuesta está direccionada al personal que labora en el Departamento de Secretaría del Colegio Nacional Amazonas de la Ciudad de Chone y para ello incluye contenidos científicos para el fortalecimiento del perfil profesional y normas de relaciones humanas y de procedimientos parlamentarios que abonarán del mismo modo a la excelencia del servicio en Secretaría.

Para la realización de los talleres de capacitación se ha ubicado el periodo de vacaciones a fin de que el personal de secretaría disponga del tiempo suficiente para dedicarse exclusivamente a este evento de actualización profesional.

6.4. JUSTIFICACIÓN

Hipotéticamente habíamos planteado la existencia de un desempeño poco eficiente por parte del personal de Secretaría del Colegio Nacional Amazonas de la ciudad de Chone. Esta fue nuestra preocupación que poco a poco se fue convirtiendo en el tema del presente trabajo investigativo. Los resultados del proceso nos demostraron que nuestra apreciación era correcta, que el personal de Secretaría del Colegio Nacional Amazonas no estaba ofreciendo el servicio que los usuarios se merecían, que no existía una atención profesional y oportuna, que los trámites se retrasaban causando el consiguiente problema de pérdida de tiempo y hasta de oportunidades para la continuación de estudios en el país o para viajar al exterior; que casi no se aplicaban las normas de cordialidad y buenas costumbres; que había poca calidez en la actitud de los empleados y que los equipos con que contaban para su trabajo eran obsoletos, con el agravante de que el ambiente físico es totalmente inadecuado, anti técnico y mal ubicado.

Entonces nuestra propuesta trata fundamentalmente de mejorar el recurso humano, esto es el personal que labora en Secretaría a través de Seminarios de Capacitación y actualización profesional cuyos contenidos actualizados alternarán con normas de procedimientos parlamentarios y contenidos de relaciones humanas.

Asimismo, estamos recomendando a los Srs. Directivos del plantel que el Departamento de Secretaría sea reubicado y se lo implemente con equipos tecnológicos.

Consideramos factible nuestra propuesta porque toda la comunidad educativa ha reconocido este problema y a la vez ha expresado su compromiso de contribuir con todo aquello que les sea factible en beneficio de la concreción de nuestra propuesta.

6.5. OBJETIVOS

6.5.1. OBJETIVO GENERAL

Propiciar el mejoramiento y actualización profesional de los funcionarios del Departamento de Secretaria del Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone.

6.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Destacar la importancia de la capacitación profesional para el desempeño eficiente de la función de secretaria.
- 2.- Desarrollar talleres con contenidos formativos, de procedimientos parlamentarios y de Relaciones Humanas.
- 3.- Socializar la propuesta para conseguir la optimización del servicio de secretaria.

6.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

Contenidos sobre profesionalismo de la secretaria

Contenidos sobre procedimientos parlamentarios

Contenidos sobre relaciones humanas

PROFESIONALISMO DE LA SECRETARIA.

El término profesionalismo se utiliza para describir a todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la mesura, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeña. El profesionalismo es la consecuencia directa de ser un profesional, un individuo que tiene una profesión particular y que la ejerce de acuerdo a las pautas socialmente establecidas para la misma. Las pautas de profesionalismo pueden llegar a ser muy variadas e ir desde aspectos físicos y de apariencia (tales como vestimenta) hasta actitudes morales y éticas (tales como el cumplimiento del deber en cualquier situación y realidad).

La noción de profesionalismo se relaciona, de más está decir, con la de profesión. La profesión es un tipo de oficio adquirido de manera legítima por una persona luego de realizar una carrera de estudio o trabajo que otorgue las capacidades, conocimientos y habilidades específicas para la actividad elegida. La actitud de profesionalismo, de actuar como un profesional significa que a la hora de ejercer esa tarea o actividad, la persona se desempeña de acuerdo a los parámetros específicamente establecidos para la misma como también de acuerdo a parámetros generales de conducta y moral.

El profesionalismo sin embargo puede existir en el caso de personas que no cuentan con una profesión legal y oficial pero que aún así demuestran importantes rasgos de respeto, compromiso, entrega y seriedad en aquello que hacen. El profesionalismo es sin dudas uno de los rasgos más buscados a la hora de establecer empleos, pero al mismo tiempo puede llegar a ser difícil de medir en términos cuantitativos. Evidentemente, hay algunos elementos que pueden ser claramente señalados como falta de profesionalismo, tales como la impuntualidad, el lenguaje agresivo y formas de comunicación o de manejo inapropiadas, la falta de compromiso con la actividad, la apariencia no apropiada, el estable-

cimiento de vínculos afectivos con colegas o clientes cuando esto no está permitido, etc.

El profesionalismo es la suma de valores inherentes para una profesión, por ejemplo, para el médico se mencionan algunos como:

- La vocación o altruismo, (lo social sobre lo económico).
- La disciplina como subordinación del individuo y sus intereses a las reglas establecidas por la comunidad.
- La Competencia, que incluye el grupo de Conocimientos, Habilidades y Actitudes necesarias para el desempeño de la profesión.

El profesionalismo no es fácil de definir. Hoy en día, el término ha ido más allá de las profesiones liberales y a menudo sirve para describir el modo en que cualquier individuo desempeña sus funciones (por ejemplo: cuando decimos: este conductor es muy profesional). Sin embargo, el profesionalismo se usa para distinguir una profesión de un oficio u ocupación por medio de características tales como requerimientos educativos y habilitantes avanzados, regulación por parte del gobierno o por la profesión misma, y un compromiso establecido con el servicio público para el cual la remuneración financiera es incidental.

El profesionalismo no pertenece a la moralidad del deber sino a la moralidad de la aspiración. Los códigos de la profesión no pueden brindar una guía segura al abogado que aspira a la excelencia a diferencia del abogado que tan solo quiere mantenerse al margen de los problemas con la autoridad disciplinaria.¹⁰

¹⁰ www.monografias.com/susandaicof

PROCEDIMIENTO PARLAMENTARIO

REGLAMENTO DE DEBATES O PROCEDIMIENTO PARLAMENTARIO

Toda entidad, asociación, sociedad o simple agrupación de personas, debe estar regida por reglas, o principios que garanticen un ordenamiento y eficaz desarrollo de sus actividades, mucho más si las reuniones son deliberantes como ocurre en una Junta de Directorio o en una Asamblea, ya sea esta ordinaria o extraordinaria. Todas ellas deben estar sometidas a un PROCEDIMIENTO que debe estar bien definido, para poder establecer el orden, prioridad en las acciones y comportamiento de las personas para poder garantizar el derecho que tiene la mayoría para decidir; El derecho de la minoría para ser oída, y la obligación que tienen los ausentes para cumplir.

El PROCEDIMIENTO PARLAMENTARIO permite una adecuación de prioridad y respeto, buena convivencia y tolerancia durante los debates que se presenten en las diversas clases de reuniones, que toda institución ya tiene establecidas en sus Estatutos y Reglamentos.

¿QUÉ ES UNA JUNTA DIRECTIVA?

Llamada también Reunión de Directorio, es la reunión de pocas personas elegidas y que constituye el organismo que tiene la función de controlar y dirigir y planificar los diversos asuntos y actividades de una entidad.

Esta investido de todos los poderes corporativos que están implícitamente expresados en los Estatutos y Reglamentos.

La Junta Directiva constituye el cuerpo ejecutivo de la entidad, por medio de sus componentes es responsable de dar cumplimiento y ejecución a los planes y programas propuestos y aprobados en las reuniones deliberativas.

¿QUÉ ES UNA ASAMBLEA ORDINARIA?

Es la reunión deliberante de una entidad, en la que deben participar la mayoría simple de sus asociados donde debaten diversos asuntos consignados en el Orden del Día y que sesiona regularmente en periodos ya establecidos en sus Estatutos y Reglamentos.

¿QUÉ ES UNA ASAMBLEA EXTRAORDINARIA?

Es la reunión deliberante de una entidad, en la que deben estar presentes la mayoría simple de sus asociados, y en la que se debate únicamente uno o muy pocos asuntos de vital importancia o urgencia, previa convocatoria expresa para este fin

¿QUÉ ES UNA JUNTA REGLAMENTARIA?

Por las características que tiene, la llamada Junta Reglamentaria de los Clubes de Leones, constituye en si una Asamblea Ordinaria. Se caracteriza por ser una reunión de trabajo deliberante e informativo del acontecer de la entidad, seguida de una actividad social.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR QUORUM?

Se refiere al número mínimo de socios que deben estar presentes en la reunión de una institución antes de que esta pueda constituirse legalmente. Se acepta como Quórum la mitad más uno de sus integrantes.

¿QUÉ ES UNA SIMPLE MAYORÍA?

Es la reunión constituida antes de votar, por más de la mitad de sus asistentes.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR MAYORÍA ABSOLUTA?

Es la reunión constituida antes de votar, por más de la mitad de sus integrantes, sobre la base del número total de sus inscritos legalmente

¿A QUÉ SE DENOMINA MAYORÍA EXTRAORDINARIA?

Es la reunión conformada antes de votar por las dos terceras partes del número de asistentes antes de votar, una vez constituido el Quórum.

¿CUÁL ES EL QUORUM DE UNA JUNTA DIRECTIVA?

En la Junta Directiva de un Club de Leones el quórum está establecido por la mitad mas uno del número de sus integrantes. Generalmente la Directiva está compuesta por 13 personas constituyendo el Quórum la presencia de 7 miembros.

¿CUÁL ES EL QUORUM DE UNA ASAMBLEA ORDINARIA?

El quórum se establece con la mayoría absoluta. Si no se cumple este requisito, se puede convocar a una segunda reunión en una fecha próxima. Si en esta segunda reunión no existe el quórum reglamentario se cita a una tercera reunión en la que el quórum se establece con el número de asistentes a la hora fijada. La tercera convocatoria debe ser realizada en forma escrita y con una antelación de por lo menos 48 horas.

¿CUÁL ES EL QUORUM DE UNA ASAMBLEA EXTRAORDINARIA?

El quórum se establece con la asistencia de las dos terceras partes del número total de socios. De no haber el número necesario para la primera convocatoria, se

cita a una segunda reunión que se establece con la mayoría absoluta. La citación tiene que ser necesariamente en forma escrita, consignando los temas a tratarse, debiendo comunicarse a la totalidad de sus miembros. La Asamblea Extraordinaria se la convoca expresamente a solicitud del Presidente o a solicitud escrita de por lo menos un tercio de los miembros que componen la entidad.

¿QUÉ VALOR TIENEN LAS LICENCIAS?

Para cualquiera de las reuniones, solo tiene valor las licencias escritas que justifiquen un motivo de viaje, enfermedad o fallecimiento, caso en el que la inasistencia es computada dentro el quórum.

¿QUÉ DECISIONES PUEDE ADOPTAR EL PRESIDENTE EN AUSENCIA DE QUORUM?

- a) Declarar un cuarto intermedio, hasta establecer el quórum
- b) Fijar una nueva fecha de reunión.
- c) Levantar la sesión indefinidamente.
- d) Declarar la sesión en Gran Comisión.

¿QUÉ COMPRENDE UNA REUNIÓN DE JUNTA DIRECTIVA?

COMPRENDE TRES PARTES:

- a) Apertura de la Sesión.
- b) La Sesión en sí.
- c) La clausura de la Sesión.

¿CÓMO SE REALIZA LA APERTURA DE LA SESIÓN?

El Presidente para conducir en buena forma una reunión debe respetar que la sesión se realice a la hora fijada. Debe solicitar al Secretario le informe la existencia de quórum, incluyendo los nombres de las personas que solicitaron licencia justificada escrita. Si existe el Quórum reglamentario luego de la invocación leonística dirá: "Con el quórum reglamentario declaro inaugurada la sesión ordinaria de Junta de Directorio correspondiente a la fecha, y pongo a consideración el siguiente Orden del Día:

El Presidente cuidará que esta no exceda en lo posible de las dos horas, seguir estrictamente el Orden del Día, no pasara otro asunto si no se ha resuelto el anterior, que los informes sean presentados en forma escrita, y vigilar que todos los asistentes tengan la oportunidad de participar en las decisiones.

¿EN QUÉ CONSISTE LA SESIÓN EN SÍ?

El éxito de la reunión radica que ésta se desarrolle de acuerdo con un plan establecido con antelación y que incluya todos los asuntos que deban discutirse o ponerse en conocimiento del Directorio o de la Asamblea. Este plan se conoce con el nombre de Orden del Día.

Cuando el Presidente somete a consideración de los asistentes el Orden del Día, es el momento en el que los socios pueden solicitar se incluya algún otro punto que no fue propuesto. Una vez aprobado no se puede incluir ningún otro asunto. Si algún socio insiste en que se considere otro punto más, debe solicitar previamente que se reconsidere el Orden del Día, ya que constituye una modificación a lo que ya fue aprobado. En esta circunstancia el Presidente debe pedir a la sala que alguien más esté de acuerdo en la reconsideración, de ser aceptada es necesario la aprobación de la reconsideración con el voto a favor de la enmienda, de dos terceras partes de los asistentes.

¿A QUÉ SE REFIERE EL ORDEN DEL DÍA?

Se refiere al plan que es preparado antes de iniciar la reunión entre el Presidente y el Secretario en el que se incluyen generalmente los siguientes puntos:

- a) Aprobación del Orden del Día
- b) Lectura y consideración del Acta de la sesión anterior
- c) Enmiendas, aprobación y firma del Acta.
- d) Lectura de la correspondencia recibida. Su consideración y solución.
- e) Lectura de la correspondencia despachada.
- f) Informe del Secretario.
- g) Informe del Tesorero
- h) Informe de los Comités
- i) Informe del Presidente.
- j) Consideración de asuntos pendientes.
- k) Consideración de asuntos nuevos.

¿SE DEBE INCLUIR ASUNTOS VARIOS EN EL ORDEN DEL DÍA?

El punto de Varios NO EXISTE en una reunión deliberativa, puesto que antes de la aprobación del Orden del Día, se da la oportunidad para insertar todos los puntos que se deseen sean tratados en la reunión. Todo asunto que se presente luego de la aprobación del Orden del Día debe ser tratado en la próxima reunión. En el caso de tratarse de un asunto de urgencia, deberá previamente presentarse una moción de reconsideración.

¿A QUÉ SE REFIERE TRIBUNA LIBRE?

No es debatible, y no es considerada como una moción. Tiene características especiales y su aplicación es muy restringida a casos como:

- a) Realzar una conmemoración cívica.
- b) Para felicitar el éxito de una gestión o de una actividad.
- c) Para resaltar la nueva posición meritoria o un ascenso de un socio.
- d) Para agradecer una atención recibida.

Para su aplicación el Maestro de Ceremonia, tiene la obligación de auscultar entre las personalidades que están presentes en el acto, si ellos harán uso de la palabra, para luego confeccionar un listado respetando la jerarquía de autoridad, de tal manera que cuando hace uso de la palabra la máxima autoridad presente, nadie más puede hacerlo.

¿QUÉ SIGNIFICADO Y CONTENIDO TIENE EL ACTA?

El acta es el documento escrito más importante que tiene el Club, en él está descrito cronológicamente los acontecimientos, actividades, decisiones, que se adopta, lo que se ha hecho y lo que no se ha realizado, el movimiento de sus socios, en fin es la historia permanente de la entidad. Debe ser cuidadosamente conservada y se lo registra en un Libro de Actas que es un empastado con hojas foliadas, de la que por ninguna razón deben ser sacadas sus hojas, de ocurrir esta situación constituye un delito.

¿QUE CONTIENEN LAS ACTAS?

En las Actas se registra lo siguiente:

- a) Fecha, lugar y hora de la sesión.
- b) Nombre del Club.
- c) Tipo de reunión (Ordinaria, Extraordinaria, Asamblea, Junta Reglamentaria. Etc.)
- d) Licencias escritas recibidas.

- e) Nomina de miembros del Directorio asistentes y ausentes.
- f) Nombre y razón de la correspondencia recibida y el tratamiento que se ha dado a cada una de ellas.
- g) Nombres y razón de la correspondencia despachada.
- h) Resumen de las decisiones adoptadas de los diversos informes
- i) Consideración de las ponencias, sus resultados y nombres de los proponentes
- j) Tipo de voto y resultados
- k) Fecha y hora de la clausura de la sesión.

¿QUE DERECHO AL USO DE LA PALABRA TIENE UN SOCIO?

Nadie debe intervenir en una reunión si antes no ha solicitado el uso de la palabra. Quien desea hablar debe dirigirse a la persona que preside la sesión, expresando el cargo que desempeña y repitiendo en voz alta: León (Presidente, Jefe de zona, Jefe de Región, Gobernador) "PIDO LA PALABRA", luego deberá esperar la respuesta de quien dirige; Si ésta es concedida se dirá: "TIENES LA PALABRA o QUEDAS EN TURNO PARA HACER USO DE ELLA".

Cuando dos personas solicitan la palabra al mismo tiempo, queda a juicio de quien preside otorgar el turno correspondiente. El Secretario tiene la obligación de anotar y respetar rigurosamente la secuencia de quienes han solicitado el uso de la palabra para informar al Presidente.

Se considera como un tiempo suficiente para justificar y apoyar una moción el tiempo máximo de tres minutos. NINGÚN MIEMBRO DEBE HABLAR MAS DE UNA VEZ SOBRE EL MISMO TEMA. Sólo en el caso de ser mencionado podrá hacer uso de la "Replica" por una sola vez.

El proponente de una moción en el momento de fundamentar su proposición tiene la libertad de excederse los tres minutos, y podrá usar de la palabra cuan-

tas veces sea requerido para hacer aclaraciones o cuando sea aludido por otro miembro. No es correcto y es incivil que quién hace uso de la palabra, se dirija a terceras personas haciendo alusiones que no están encuadradas a la moral y buenas costumbres.

¿QUÉ ES UN DEBATE?

Es la consideración deliberativa de un asunto, resolución, informe, moción etc. por los asistentes, una vez constituido el Quórum reglamentario.

¿QUE ES UNA MOCIÓN?

Es una proposición que se hace en una reunión que esta deliberando. Puede ser escrita o verbal, presentada por uno o varios socios. Si es verbal deberá oficializarse en forma escrita. Su presentación sólo puede hacerse si previamente ha sido inscrita en el Orden del Día.

Las mociones verbales son consideradas de excepción, y como tales deben demostrar su necesidad y urgencia para ser tratadas.

Las mociones escritas son mas razonadas y deben ser presentas en forma escrita, con la debida antelación para que puedan estar comprendidas en el Orden del Día y oportunamente debatidas.

¿EN QUÉ CASOS PUEDE SER RETIRADA UNA MOCIÓN?

El Presidente para someter a consideración una moción lo hace diciendo: "PONGO EN CONSIDERACIÓN LA SIGUIENTE MOCIÓN". Hace leer la misma por el Secretario y luego continúa con la palabra y dice: ¿ALGUNOS DE LOS PRESENTES APOYA ESTA MOCIÓN?

Una moción para ser considerada tiene que estar necesariamente apoyada por otro miembro de la entidad. Si nadie confiere este apoyo, Esta moción es archivada en secretaria.

¿UNA MOCIÓN QUE SE ENCUENTRA EN DEBATE PUEDE SER RETIRADA?

Solo el o los proponentes pueden retirar una moción que está siendo considerada.

¿EI PRESIDENTE PUEDE INTERVENIR EN EL DEBATE DE UNA MOCIÓN?

Puede hacer suya la moción, caso en el que para fundamentar su posición, necesariamente debe dejar la presidencia en manos de la autoridad inmediata que esté presente, hasta que concluya su debate. Caso contrario podrá ser llamado al orden.

¿CUANTAS CLASES DE MOCIÓN PUEDEN PRESENTARSE?

MOCIÓN PRINCIPAL.- Es la que se pone en consideración por primera vez. No tiene precedencia de nada, puede ser debatible y puede ser enmendada.

MOCIÓN SECUNDARIA.- Es la moción que puede modificar a la principal, complementarla, postergar su consideración, o referirla a una comisión. La Moción Secundaria debe referirse exclusivamente a la principal y cuando se la debate, esta debe ser resuelta antes que la principal.

También son mociones secundarias las siguientes:

1. Declarar suficiente discusión.
2. Solicitar votación.
3. Solicitar información técnica.
4. Solicitar dispensación de trámites.

MOCIÓN INCIDENTAL.- Es la que surge en medio del debate, con relación a otros asuntos relacionados y pendientes que deben ser resueltos previamente. Estas mociones son debatibles pero no pueden ser enmendadas.

Moción de Orden.

1. Excepción de alguna reglamentación.
2. Consideración del asunto por partes o párrafos.
3. Preguntas sobre Estatutos y Reglamentos o Procedimiento Parlamentario.

MOCIÓN PRIVILEGIADA.- Es aquella que aún cuando no está relacionada con el tema que se está tratando, es de tal importancia que exige una atención inmediata. Goza de prioridad y no es debatible.

1. Fijar el tiempo de duración del debate.
2. Proponer la suspensión de la reunión por causa muy justificada.
3. Proponer un cuarto intermedio, para mejorar el debate.
4. Solicitar se respete el Orden del Día.

MOCIÓN DE ORDEN.- Quién hace uso de la palabra deberá referirse únicamente al tema de la discusión. En el caso de desviarse del tema el Presidente o cualquier otro miembro puede solicitar una "MOCIÓN DE ORDEN", caso en el que la presidencia otorga la palabra a este último para que exprese razonablemente su criterio; de ser pertinente el Presidente llama al orden y pide que se circunscriba al tema que está en debate.

¿CUÁLES SON LAS FORMAS MAS USUALES DE VOTACIÓN?

Antes de iniciar una votación el Presidente solicitará a los presentes el tipo de votación. Las formas más usuales son:

Votación Abierta.- Es la que se realiza expresando el voto a viva voz, levantando la mano o poniéndose de pie.

Votación Nominal.- Cuando el Secretario llama uno por uno a los socios por su nombre y pide que emita su voto a viva voz.

Votación Secreta.- Se la efectúa haciendo uso de las papeletas de sufragio, las que son distribuidas por el Secretario para que en ellas cada uno de los asistentes escriba una palabra o anote un signo que previamente se ha establecido. Luego la papeleta doblada debe ser depositada en un ánfora para que un Comité escrutador verifique la votación y haga conocer el resultado.

¿LA PERSONA QUE PRESIDE LA REUNIÓN PUEDE VOTAR?

La autoridad que está dirigiendo la reunión en ningún caso puede emitir su voto.

¿QUÉ ES UN EMPATE?

Cuando el resultado de la votación es similar en número de votos entre los que están a favor y los que están en contra, se establece un EMPATE, oportunidad en la que el Presidente si así lo desea puede dirimir el empate dando su voto. De lo contrario se podrá ir a una segunda y tercera votación para romper el empate. Producida la tercera votación y si persiste el empate el Presidente está obligado a emitir su voto. En ningún caso debe ser de abstención.

¿CUÁNDO SE PROCEDE A LA CLAUSURA DE UNA SESIÓN?

- a) Cuando se ha concluido la consideración del Orden del Día.
- b) Cuando se ha presentado una moción de clausura y esta ha sido respaldada. Caso en el que los asuntos no tratados quedan en mesa como "asuntos pendientes", los mismos que deben ser tratados prioritariamente en la próxima sesión.

¿EN QUE CASOS NO SE PUEDE CLAUSURAR UNA SESIÓN?

- a) Se está efectuando una votación.
- b) Se está presentando un informe.
- c) La sala ha declarado un cuarto intermedio.

¿CÓMO SE PROCEDE A LA CLAUSURA DE LA SESIÓN?

Luego de agradecer la presencia de las autoridades y asistentes a la sesión, el Presidente puede decir: " HABIENDO CONSIDERADO TODOS LOS PUNTOS DEL ORDEN DEL DÍA, QUEDA CONCLUIDA LA PRESENTE SESIÓN ORDINARIA DE JUNTA DE DIRECTORIO CORRESPONDEIENTE A LA FECHA".¹¹

¹¹ es.wikipedia.org/wiki/Profesión

RELACIONES HUMANAS

Es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en su trabajo. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales.

Las Relaciones Humanas tienen muchas definiciones conocidas, entre estas tenemos:

- Llevarse Bien con los Demás.
- Amar al Prójimo.
- Manifestar Aprecio por la Gente.
- Una de sus definiciones más aceptadas dice:

"Las Relaciones Humanas son como calles con tránsito en ambas direcciones; cada grupo tiene sus propias metas y habilidades, pero al pasar tiene que estar dispuesto a dejar espacio para que el otro pueda crecer y tener éxito".

En sentido general, el término Relaciones Humanas en su sentido más amplio abarca todo tipo de interacción entre la gente, sus conflictos, esfuerzos cooperativos y relaciones grupales.

Entre las habilidades que debe tener un líder resulta de mucha importancia la habilidad de comunicarse a través de la práctica de las relaciones humanas. El término Relaciones Humanas se aplica a la interacción de las personas en todos los tipos de empresas

¿Qué Permiten las Relaciones Humanas?

Permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales. Disminuyen los conflictos usando en entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de los otros reduciendo las divergencias y conflictos. Crean un ambiente armonioso con la comunicación, generando relaciones satisfactorias que permiten a cada individuo lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar la realización y la felicidad. Importancia de las Relaciones Humanas

Numerosas necesidades del hombre solo pueden ser satisfechas con otros, por otros y ante otros. Debido también, a que el hombre no es autosuficiente, preciso de los demás para obtener abrigo, alimento, protección. Para que una sociedad pueda funcionar, sus componentes deben interrelacionarse y concentrarse en las tareas para las que cada uno es más apto.

FACTORES NEGATIVOS QUE IMPIDEN LAS RELACIONES HUMANAS

No controlar las Emociones Desagradables; Es cuando mostramos mal humor, odio etc.

Agresión; Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de la frustración.

Fijación; Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado

Terquedad; Negarse a aceptar las opiniones ajenas y no a aceptar las equivocaciones en nuestro juicio o ideas

Represión; Negarse a comunicarse con los demás, aceptar opiniones y consejos

Aislamiento; Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa

Fantasías; Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.

Sentimiento de Superioridad o Inferioridad; Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O infravalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias

Condiciones de las Relaciones Humanas

Apertura: Ser conscientes de las diferencias entre los puntos de vista de los demás y los nuestros debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores etc. mantener nuestra opinión frente a las divergentes sin herir la sensibilidad de la otra persona.

Sensibilidad: Es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros.

Sociabilidad: Comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos.

Respeto a Autoridad: Reconocer y respetar la jerarquía de mandos, responsabilidad, autoridad, status de las personas en la organización de la que formamos parte y comprender el impacto que dicha jerarquía tiene sobre el comportamiento humano, incluido el nuestro.

Adaptación: Prever y aceptar las consecuencias de las medidas prácticas que toma la empresa ante determinadas situaciones.

Objetividad: Comprender que mantener relaciones humanas no tienen nada que ver con la intención de hacer feliz a todos o endulzar la cruda realidad.

Clasificación de las Relaciones Humanas

Relaciones Primarias: Se establecen cuando las personas se relacionan entre sí, por ellas mismas

Relaciones Secundarias: Se originan por la necesidad de un servicio o función que puede prestar una persona a otra.

Las Relaciones Humanas constituyen el "conjunto de normas y técnicas cuya aplicación facilitan la interrelación y la comprensión de los seres humanos donde desenvuelve su vida física, laboral y afectiva." Todos necesitamos de los demás, un líder empresarial quiere lealtad y producción; un empleado recono-

cimiento por su trabajo; el público cortesía y rápida atención mientras que el servidor público ansia comprensión y gratitud.

El que logremos el éxito o fracaso en el hogar, centro de trabajo, estudio o profesión depende entonces de la manera como estamos aplicando en nuestras vidas las RR.HH. De ahí que sucintamente la conceptualicemos como "El arte de entendernos con los demás"

En el ámbito laboral las RR.HH. tienen tres objetivos importantes:

1. Obtener la cooperación de otros.
2. Aumentar la producción por medio de las personas.
3. lograr satisfacción en el trabajo.

En el ámbito social las RR.HH tienen tres objetivos importantes.

1. Interrelacionarnos armoniosamente con nuestros semejantes.
2. Ganar y conservar amigos.
3. Evitar y/o neutralizar las discusiones.¹²

¹² html.rinconwww.relaciones-humanas.net/articulos.

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS.

El estudio de las RRHH y la aplicación de sus principios al trabajo son tan importantes como el estudio y la aplicación de las técnicas de producción y comercialización. La necesidad de buenas relaciones entre un servidor público o privado con un cliente es evidente. Abundan los casos en que un cliente no recibió el trato correcto por parte de un servidor. Después de eso probablemente este cliente nunca más volvió pues se sintió maltratado o ultrajado en su dignidad.

Este es solo un ejemplo del modo en que las malas RRHH pueden tener efectos negativos sobre el proceso de satisfacción de los deseos y nervosidades de los usuarios. Por ello, hoy, más que nunca se impone la práctica de la RR.HH. para a ganar y conservar a nuestros trabajadores, clientes y proveedores.

LAS MALAS RELACIONES HUMANAS SON PERJUDICIALES

El no practicar buenas RRHHH puede tener también efectos adversos sobre una carrera. Tomemos como ejemplo el caso del empleado que trató mal a un cliente. Si siempre es tosco o indiferente, los clientes pueden escoger a otro empleado o, incluso dejar de visitar esa institución o comercio.

Antes de que pase mucho tiempo, el supervisor o jefe inmediato del empleado se dará cuenta de la situación o recibirá reclamo de los a agraviados. Si continúa la conducta inadecuada este empleado no progresará en su empleo. Y lo que es seguro más tarde o más temprano lo despedirán.

La capacidad para entenderse con otros en una empresa no debe darse por sentada sino que es preciso analizarla, estudiarla y practicarla en forma consciente. Las buenas relaciones humanas mejorarán nuestra moral y la de los compañeros, fomentaran la cooperación y generarán felicidad y armonía.

CLASES DE RELACIONES HUMANAS

Si bien es cierto, las normas y técnicas de las RRHH son un todo único estas pueden dividirse en dos grupos merced a la especial utilización que de ellas se hagan en el ámbito donde le toque desenvolverse.

Así tenemos dos clases de Relaciones Humanas.

- 1) Relaciones Humanas No Estructuradas y
- 2) Relaciones Humanas Estructuradas.

RELACIONES HUMANAS NO ESTRUCTURADAS

El llevarse bien con la gente fuera del trabajo se denomina RRHH no estructuradas. Por lo común de las personas con las que nos reunimos fuera de nuestro trabajo tienen aproximadamente la misma autoridad que nosotros y no hay reglas establecidas en nuestras relaciones con ellas. Prima la informalidad.

Se les llama también Relaciones Sociales, su esencia es la informalidad y en ella prima un criterio más amplio para lo que es aceptable o no. Recordemos que es imposible sentir agrado y mostrarnos amistoso con todos y que no es necesario intentarlo.

Este tipo de relación se puede permitir en las relaciones humanas no estructuradas, porque hay poco en juego en cambio en las "estructuradas" ocurre lo contrario como a continuación veremos.

RELACIONES HUMANAS ESTRUCTURADAS

Llamada también Relaciones de Negocios, en ellas las RR.HH requieren un esfuerzo consciente, porque existe la autoridad formal, asimismo hay reglas rígidas que seguir en las relaciones con los compañeros de trabajo, los supervisores y los clientes.

DEMUESTRE APRECIO HONRADO Y SINCERO.

Pensemos siempre en las buenas cualidades de la otra persona. Olvidémonos de la adulación, demos prueba de una apreciación honrada y sincera de esas cualidades. Seamos calurosos en la aprobación y generosos en el elogio y la gente acogerá con cariño nuestras palabras y las atesorará y las repetirá toda una vida, años después de haberlas olvidado nosotros. Todos, por muy malos que podrían ser, siempre tienen algo bueno y loable.

BRINDE SU SONRISA.- La sonrisa es una mensajera de bondad. La sonrisa ilumina la vida de aquellos que la ven. La sonrisa sigue siendo como el sol que rompe a través de las nubes, especialmente cuando alguien se encuentra bajo la presión del patrón, los clientes o maestros, de sus padres o de sus hijos. Una sonrisa puede ayudar a comprender que no todo es en vano, que aún hay alegría en el mundo. Y recuerde, cuando una persona sonríe hace funcionar 14 músculos de su cara pero cuando se enoja hace funcionar 74. Quien sonríe se mantiene optimista y siempre joven.

LLAME A LAS PERSONA POR SU NOMBRE.- Recordemos que para toda persona, su nombre es el sonido más dulce e importante en cualquier idioma. Debemos comprender la magia que hay en un nombre y comprender que es algo propio exclusivamente de esa persona y de nadie más. El nombre pone aparte al individuo; lo hace sentir único entre todos los demás la información

que damos, o la pregunta que hacemos, toma una importancia especial cuando le agregamos el nombre de nuestro interlocutor.

ESCUCHE A LOS DEMAS CON MUCHA ATENCION.- Recordemos que la persona con quien hablamos está cien veces más interesada en sí misma y en sus necesidades y sus problemas que en nosotros y en nuestros problemas. De manera que si aspiramos a ser un buen conversador, seamos un oyente atento. Para ser interesantes, hay que interesarnos en lo que dice el interlocutor. Preguntemos cosas que se complazca en responder, alentémoslo a hablar de sí mismo y de sus experiencias. ¡Practiquemos el arte de escuchar!

HAGA QUE LA OTRA PERSONA SE SIENTA IMPORTANTE.- Casi todos los hombres con quienes tropezamos se sienten superiores a nosotros en algún sentido; y un camino seguro para llegarle a su corazón es hacerle comprender de modo muy sutil, que reconocemos su importancia, y la reconocemos sinceramente. Recordemos que todos los hombres que encontramos son superiores a nosotros en algún sentido; de tal forma que podemos aprender algo de ellos. Identifiquemos en que son mejores sobre nosotros y reconozcámoslo para enaltecer su ego personal.

EVITE LAS DISCUSIONES Y GÁNELAS.- No se puede ganar una discusión. Es imposible porque, si se pierde, ya está perdida, y si se gana, se pierde ¿Porque? Pues, suponga que triunfemos sobre el rival indudablemente le habremos lastimado el orgullo y nos habremos ganado un enemigo. Evitemos las discusiones como se evitaría una víbora venenosa o el SIDA. Las pautas para neutralizar una discusión son las siguientes: 1) Escuche en silencio, 2) Dele la razón a la otra persona, 3) Aplique el "si pero", y 4) Quede como amigo.¹³

¹³ htmlvago.com/las-relaciones-humanas.html

6.7. ACTIVIDADES.

- Difusión de resultados de la investigación
- Charlas y conferencias dirigidas a directivos y docentes
- Talleres de formación y actualización
- Talleres de procedimientos parlamentarios
- Talleres de relaciones humanas
- Monitoreo
- Evaluación

6.8. RECURSOS

6.8.1. HUMANOS

- Personal de Secretaría
- Facilitadores
- Directivos

6.8.2. TECNICAS

- Computadoras
- Proyectores
- Micrófonos
- Amplificadores

6.8.3. MATERIALES

- Manual de la secretaria
- Paleógrafos
- Hojas individuales de aplicación y evaluación
- Afiches

6.8.4. PRESUPUESTO

RECURSOS DE GASTOS	VALOR
FACILITADORES	\$600,00
ELABORACION DEL MANUAL	300,00
FOTOCOPIAS	20,00
MARCADORES	40,00
IMPREVISTOS	30,00
TOTAL	\$ 900,00

6.9. EVALUACIÓN

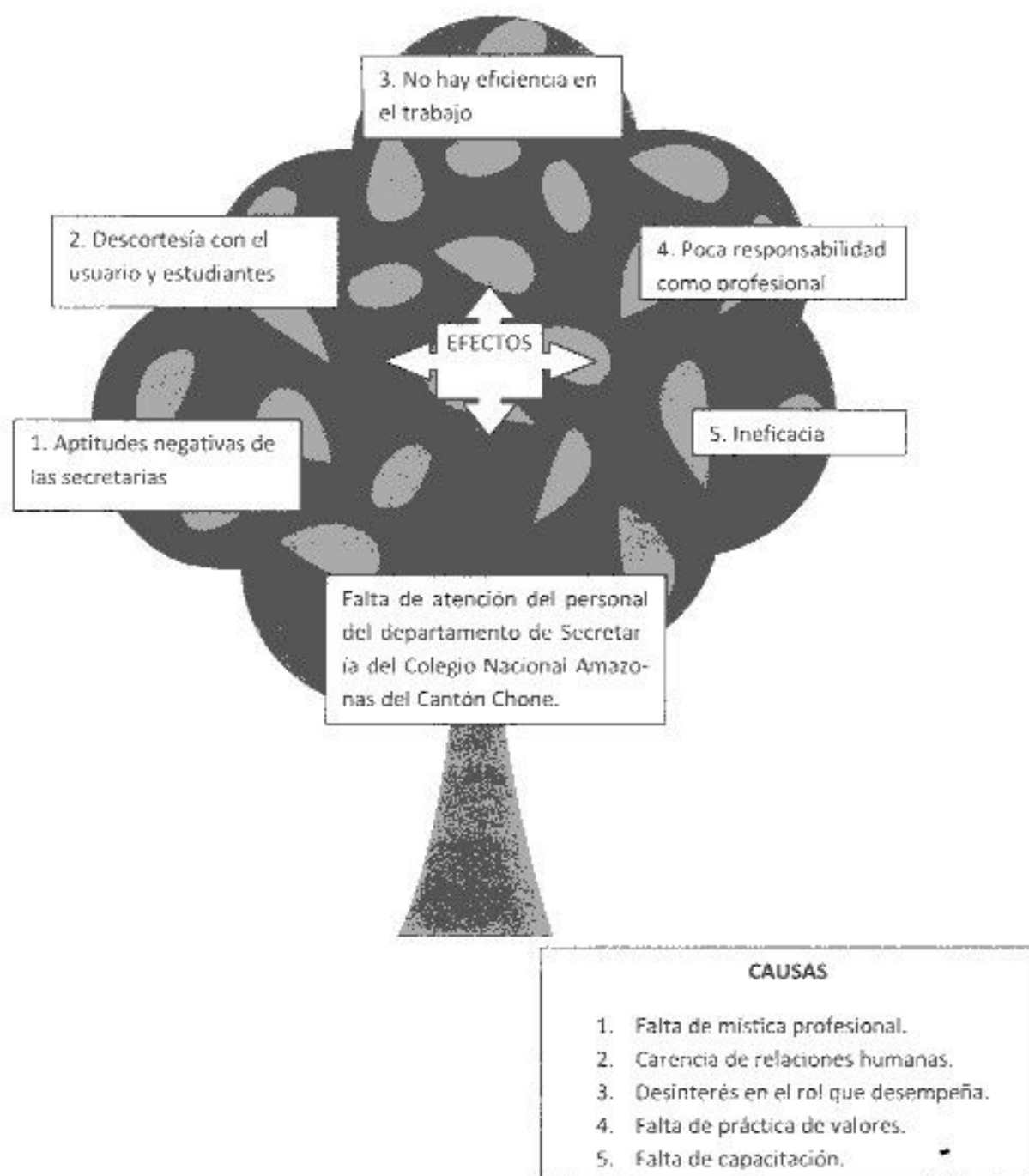
DIAGNOSTICA: Se aplicará al inicio de los talleres para conocer las condiciones en las que los participantes empiezan la capacitación.

PROCESAL: Durante la ejecución de los talleres utilizando varias técnicas como las fichas de seguimiento y guías de observación, autoevaluación, coevaluaciones y heteroevaluaciones.

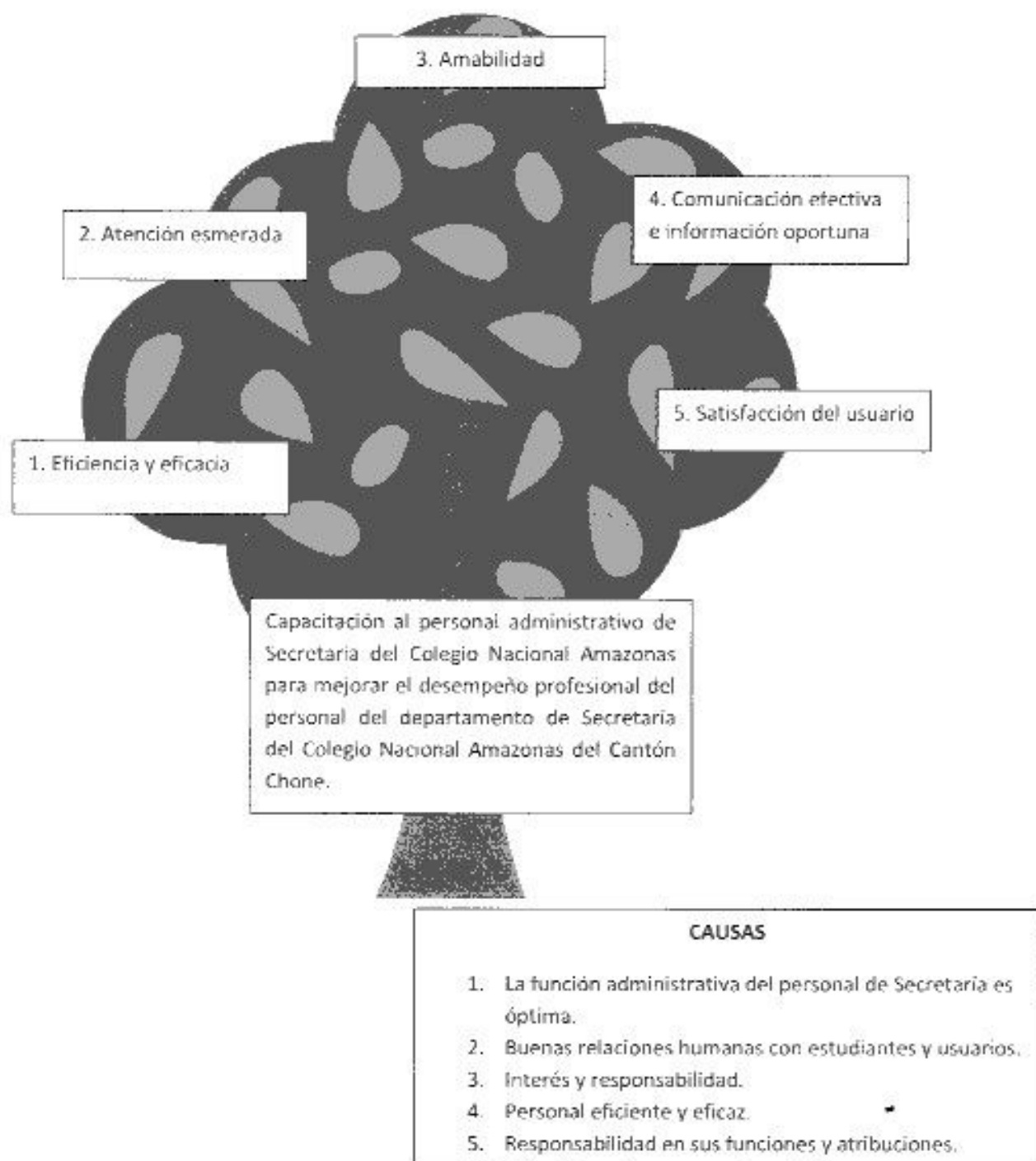
SUMATIVAS: Al final de los talleres se aplicará una evaluación acumulativa aplicando la técnica de la observación, posteriormente se efectuará un seguimiento al desenvolvimiento del personal de secretaria en su oficina, para proceder a la retroalimentación si es necesario.

ANEXOS

ÁRBOL DEL PROBLEMA



ÁRBOL DE OBJETIVOS



6.10. PRESUPUESTO

RUBROS DE GASTOS	VALOR
Material de Escritorio	1200,00
Material Bibliográfico	200,00
Transporte	300,00
Transcripción del Informe de Revisión	100,00
Transcripción del Informe Final	100,00
Imprevistos	100,00
TOTAL	2000,00

6.11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TIEMPO DE ACTIVIDADES	2010												2011																								
	SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO									
	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS									
ELABORACION DEL PROYECTO	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
SUSTENTACION Y APROBACION DEL PROYECTO	X	X	X	X	X																																
ELABORACION Y REVISION DE INSTRUMENTO									X	X																											
APLICACION DE PRUEBA PILOTO											X	X																									
ELABORACION DE MARCO TEORICO													X	X																							
RECOLECCION DE INFORMACION																	X	X	X	X																	
PROCESAMIENTO DE DATOS																	X	X	X	X																	
ANALISIS DE LOS RESULTADOS Y CONCLUSIONES																					X	X															
REDACCION DEL INFORME FINAL																									X	X											
ELABORACION DE LA PROPUESTA																													X	X							
PRESENTACION Y DEFENSA DEL INFORME																																	X	X			

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
EXTENSIÓN CHONE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

CICLO LICENCIATURA

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA

Estimados Usuarios:

Como estudiante de la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo Programa Chone, solicito a usted en forma comedida responder en forma objetiva al siguiente cuestionario. Las respuestas que usted consigne servirán para realizar una investigación diagnóstica de la incidencia de la función en la atención profesional del departamento de secretaría del Colegio Nacional Amazonas hacia sus usuarios en el año 2010.

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre del Plantel: _____

Lugar y Fecha: _____

OBJETIVO

Realizar una investigación diagnóstica sobre la situación actual de la Secretaría General del Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone.

INSTRUCCIONES:

La encuesta es anónima para que usted de su respuesta con toda la confianza. Lea con detenimiento las preguntas para que nos proporcione las respuestas más adecuadas.

En la mayoría de las preguntas tiene que responder con un X dentro del paréntesis.

CONTENIDO

1.- ¿Qué tipo de atención recibe Ud., de los funcionarios de la secretaría del Colegio Nacional Amazonas?

Excelente ()

Muy Buena ()

Regular ()

Mala ()

2.- ¿El nivel profesional se refleja en el desenvolvimiento de la Secretaria del Colegio Nacional Amazonas?

Si ()

No ()

A veces ()

3.- ¿Las necesidades de los usuarios son atendidas a cabalidad por la secretaria?

Si ()

No ()

4.- Las herramientas de trabajo de la secretaria son:

Modernas ()

Antiguas ()

5.- ¿Considera Ud. que el número de secretarias del plantel es suficiente?

Si ()

No ()

6.- ¿Por qué la secretaria del plantel no presenta una buena imagen de atención?

Falta de personal de trabajo ()

Exceso de trabajo ()

Incumplimiento de la jornada laboral ()

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
EXTENSIÓN CHONE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

CICLO LICENCIATURA

ENCUESTA PARA PROFESORES

Estimado Profesor:

Como estudiante de la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo Programa Chone, solicito a usted en forma comedida responder en forma objetiva al siguiente cuestionario. Las respuestas que usted consigne servirán para realizar una investigación diagnóstica de la incidencia de la función en la atención profesional del departamento de secretaría del Colegio Nacional Amazonas hacia sus usuarios en el año 2010.

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre del Plantel: _____
Lugar y Fecha: _____

OBJETIVO

Realizar una investigación diagnóstica sobre la situación actual de la Secretaría General del Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone.

INSTRUCCIONES:

La encuesta es anónima para que usted de su respuesta con toda la confianza. Lea con detenimiento las preguntas para que nos proporcione las respuestas más adecuadas.

En la mayoría de las preguntas tiene que responder con un X dentro del paréntesis.

CONTENIDO

1.- ¿Cómo califica el desenvolvimiento del personal de secretaría?

Bueno { }
Muy bueno { }
Regular { }

2.- ¿Ha tenido inconvenientes con algún trámite en la secretaria?

- Siempre { }
- A veces { }
- Nunca { }

3.- ¿Cómo son las relaciones interpersonales de la secretaria con el personal docente?

- Muy buena { }
- Buena { }
- Regular { }

4.- ¿Cuando Ud., solicita información a Secretaria, es atendido de manera eficaz?

- SI { }
- NO { }
- A veces { }

5.- ¿Se encuentra equipado adecuadamente el departamento de Secretaria?

- SI { }
- NO { }

6.- ¿Qué recomendaría Ud, para que la labor de Secretaria sea optima?

- Incremento de personal { }
- Seminarios de capacitación profesional { }
- Equipamiento tecnológico { }
- Cursos de Relaciones Humanas. { }

**UNIVERSIDAD PARTICULAR SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
EXTENSIÓN CHONE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO

CICLO LICENCIATURA

Entrevista autoridades y jefes de área del Colegio Nacional Amazonas del Cantón Chone.

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre del Plantel: _____

Entrevistados: _____

OBJETIVO

Obtener de las autoridades académicas del Colegio Nacional Amazonas criterios confiables en cuanto a la relación con las necesidades del educando y el medio.

CUESTIONARIO.

1.- ¿Considera Ud., que la formación profesional es de vital importancia para desempeñarse en cualquier cargo?

2.- ¿El personal de secretaria ingreso a la función por meritos propios?

3.- ¿El personal de secretaria se capacita periódicamente?

4.- ¿Domina la tecnología el personal de secretaria?

5.- ¿El departamento de secretaria está completamente equipado o necesita algún incremento?

6.- ¿El volumen de trabajo es proporcionado al personal que labora en secretaria?

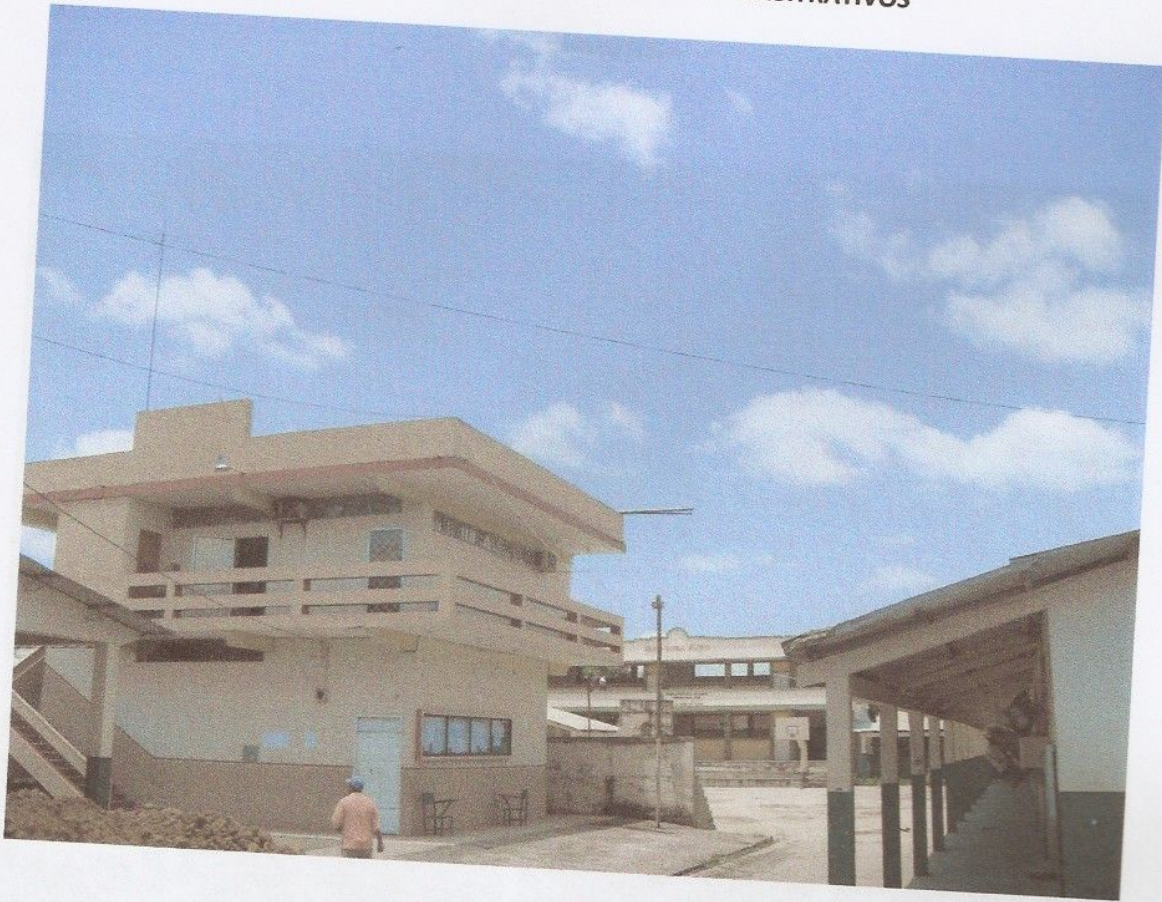
DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA



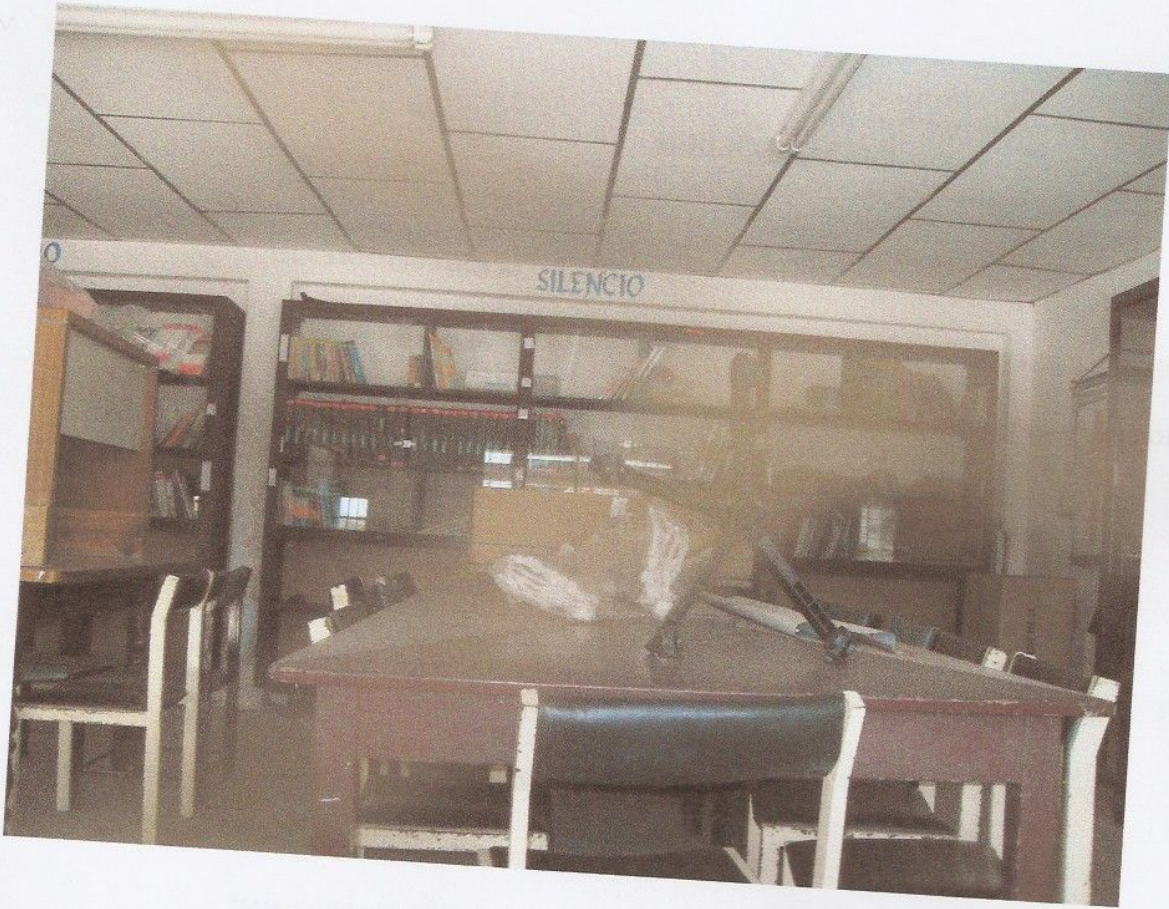
SECRETARIA DEL COLEGIO NACIONAL AMAZONAS



ÁREA DE LOS DEPARTAMENTOS ADMINSTRATIVOS



BIBLIOTECA



www.flickr.com

www.flickr.com

BIBLIOGRAFÍAS.

EDGAR Herrera M. (1996) Administración Educativa

ACHIG, Lucas (2001) Enfoque y Métodos de la investigación científica

Gestión administrativa y contable especialización organización y Gestión de Secretana

ACOSTA, Luis (1972) guía práctica para la investigación

LEXUS, editores Lima Perú departamento legal 2005-07yy, impreso en España PRINTED IN SPAAN edición 2006.

Santillana educar competencias, grupo Santillana 2007 días BF, HERNANDEZ.

BEDOYA José (2002) epistemología y pedagogía.

www.protocolo.org

www.google.com

www.wikipedia.com