

MÓDULO N°4

ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL EN EDUCACIÓN

CURSO DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN EDUCACIÓN



DIRIGIDO A SECRETARIAS Y SECRETARIOS DEL SISTEMA EDUCATIVO PLURINACIONAL

GUÍA DE ESTUDIO
BACHILLERES

Roberto Aguilar Gómez
MINISTRO DE EDUCACIÓN

Eduardo Cortez Baldiviezo
VICEMINISTRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Edgar Pary Chambi
DIRECTOR GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICA, TECNOLÓGICA, LINGÜÍSTICA Y ARTÍSTICA

EDICIÓN

Viceministerio de Educación Superior de Formación Profesional
Dirección General de Educación Superior Técnica, Tecnológica, Lingüística y Artística

ELABORACIÓN

Equipo Técnico - Dirección General de Educación Superior Técnica, Tecnológica, Lingüística y Artística

Equipo Docente

Instituto Técnico Comercial Superior de la Nación INCOS El Alto
Instituto Técnico Comercial La Paz ITC

Cómo citar este documento:

Ministerio de Educación (2018). Módulo de Formación N° 4: ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL EN EDUCACIÓN.
Guía de Estudio - Bachilleres. La Paz, Bolivia. Primera Edición. Enero de 2018.

LA VENTA DE ESTE DOCUMENTO ESTÁ PROHIBIDA

Denuncie al vendedor a la Dirección General de Educación Superior Técnica, Tecnológica, Lingüística y Artística
Telef. 2442144 int. 274-275

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Dirección: Avenida Arce Nro. 2147
Pág. Web: www.minedu.gob.bo

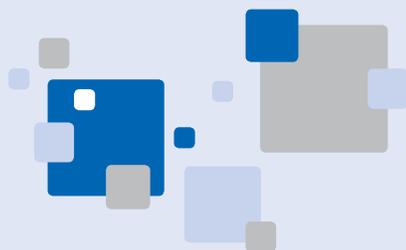
La Paz - Bolivia

MÓDULO DE FORMACIÓN N° 4
**ADMINISTRACIÓN
SECRETARIAL EN
EDUCACIÓN**

DIRIGIDO A SECRETARIAS Y SECRETARIOS DEL SISTEMA EDUCATIVO PLURINACIONA

**GUÍA DE ESTUDIO
BACHILLERES**





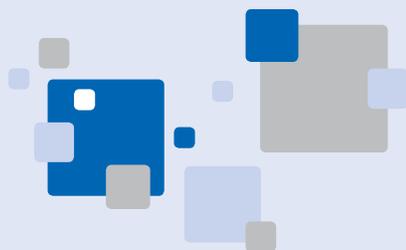
ÍNDICE

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

UNIDAD TEMÁTICA N° 1: GESTIÓN SECRETARIAL	15
1. Funciones de la secretaria en la institución educativa	15
2. Atención personal y telefónica.....	31
3. Manejo de equipos de oficina.....	44
4. Toma de decisiones y resolución de problemas	46
UNIDAD TEMÁTICA N° 2: REDACCIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA	57
1. BASES GENERALES DE LA REDACCIÓN.....	58
2. ESTRUCTURA DE LA CARTA.....	59
3. DISTRIBUCIÓN DE LAS PARTES DE LA CARTA.....	63
4. CARACTERÍSTICAS DE LA CARTA.....	66
5. COMUNICACIONES BREVES.....	71
6. PASOS PARA REDACTAR UNA CARTA	77
7. CURRÍCULUM VITAE	82
UNIDAD TEMÁTICA N° 3: ADMINISTRACIÓN ORGANIZACIONAL	87
1. LA ADMINISTRACIÓN	87
2. EL PROCESO ADMINISTRATIVO	92
3. ORGANIZACIONES CON FINES DE LUCRO Y SIN FINES DE LUCRO	99
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	101





PRESENTACIÓN

El Ministerio de Educación a través del Viceministerio de Educación Superior de Formación Profesional y la Dirección General de Educación Superior Técnica, Tecnológica, Lingüística y Artística, vienen desarrollando el curso de **Formación Complementaria en Secretariado Ejecutivo en Educación** con el objetivo de profesionalizar a Secretarías y Secretarios del Sistema Educativo Plurinacional, homologando la formación de Técnico Auxiliar, Técnico Medio, Secretariado Administrativo y otras menciones que se graduaron de los Institutos legalmente constituidos de carácter Fiscal, de Convenio y Privado; así mismo, para Secretarías y Secretarios Bachilleres en función.

El curso de Formación Complementaria en Secretariado Ejecutivo, fortalece las capacidades de la gestión administrativa del ámbito educativo en el marco de consolidar la concreción del Modelo Educativo Sociocomunitario Productivo. De la misma manera articular competencias profesionales al conocimiento del Sistema Educativo Plurinacional, en procesos de actualización de capacidades y competencias específicas de Secretariado Ejecutivo conforme al contexto educativo actual.

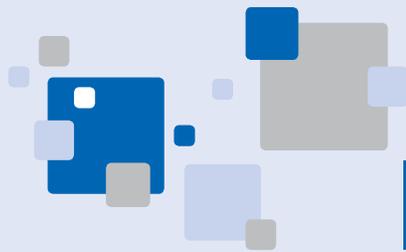
Este proceso formativo en la organización académica responde con pertinencia a la formación técnica a Nivel Técnico Superior a partir de cuatro Módulos de Formación para secretarías y secretarios con formación académica y seis Módulos de formación para secretarías y secretarios con formación de bachillerato.

En ese entendido, el presente Módulo, constituye un recurso didáctico destinado a la formación de las y los secretarios, es también una contribución a la profundización del Modelo Educativo Sociocomunitario Productivo desde el fortalecimiento de capacidades y competencias de quienes hacen más que un trabajo administrativo, un acompañamiento a la labor educativa con un trabajo ligado a las nuevas tecnologías en información y contribuyendo a la desburocratización; pero sobre todo, respondiendo a una demanda en la profesionalización de quienes el tiempo convierte en expertas y expertos pero que requieren de actualizarse o complementar esa experiencia con elementos académicos.

Finalmente, queremos reconocer el trabajo comprometido en la elaboración del Módulo N° 4 de las docentes Grace Villegas Vargas, Judith Velasco Rios, Soledad Burgoa y Ana María Ticona profesionales en ejercicio de las Carreras de Secretariado Ejecutivo del Instituto Técnico Comercial La Paz - ITC y del Instituto Técnico Comercial Superior de la Nación INCOS El Alto respectivamente que junto a sus autoridades, hacen posible este material en beneficio de la educación de todas y todos los bolivianos.

Roberto Aguilar Gómez
MINISTRO DE EDUCACIÓN





INTRODUCCIÓN

El **Módulo de Formación N° 4: Administración Secretarial en Educación**, aborda la gestión educativa desde los espacios secretariales en los que se desarrollan relaciones que dan vida a contextos de encuentro, intercambio, reconocimiento y conversación construyendo espacios singulares, colectivos y articulados a procesos de concreción del Modelo Educativo Sociocomunitario Productivo.

El contenido temático de la Guía de Estudio nos permite abordar las principales tareas y acciones de la gestión y administración que se afronta en la institución educativa, tareas que en el cotidiano generan niveles de interacción y acción de la comunidad educativa en busca de resultados evidentes de cómo se construye la institución educativa en el marco del desempeño de las personas que trabajan en ellas, por lo tanto, la gestión es fundamental en el logro de las metas institucionales.

El proceso de transformación que estamos viviendo en el ámbito educativo nos permite afirmar acerca de la importancia visible del trabajo coordinado de los equipos directivos, equipos técnico administrativos y el desarrollo de maestras y maestros junto a padres y madres de familia, estudiantes y/o participantes quienes constituyen la comunidad educativa.

En este sentido es vital un liderazgo clave en la gestión directiva y el equipo directivo conformado por secretarías y secretarios y otros actores que asumen la responsabilidad de conducir y aportar a la institución generando espacios de colaboración que permite involucrarse en el logro de los objetivos de la organización, lo que implica otorgar sentido a las acciones educativas y movilizar a los integrantes de la comunidad educativa.

El contenido temático del Módulo 4 nos permite reflexionar a partir de las herramientas necesarias para desarrollar la función secretarial con pertinencia y calidad.

La Unidad Temática N° 1, aborda la Gestión Secretarial de una institución educativa que demanda en el cotidiano de la vida escolar el conocimiento y manejo de procesos ágiles y digitalizados; desarrollar competencias en las tecnologías de la información y comunicación (TIC's), como parte fundamental en el desarrollo de los procesos internos y de interacción con la comunidad educativa. Estos niveles de acercamiento de la institución educativa y la comunidad tienen la necesidad de investigar, procesar, clasificar y resumir los contenidos curriculares relevantes en el ámbito de la tecnología actual, de esta manera es posible proyectar un desempeño eficiente en su ámbito laboral, competentes en los conocimientos, actitudes y valores que permita proporcionar información oportuna y actividades de soporte y sustento de la gestión administrativa en apoyo a la toma de decisiones del equipo directivo.

El contenido de la Unidad Temática N° 2, Redacción y Estandarización de la Correspondencia, desarrolla la redacción como proceso de comunicación asumida como una fortaleza y valoración de la formación y la experiencia laboral. La habilidad de redactar significa aprender y consolidar la práctica de una escritura que contemple reglas ortográficas, uso de sinónimos y antónimos, estilo, creatividad (para atraer la atención del lector), consideramos que el nivel de redacción trae consigo un pensamiento, ayuda a desarrollarlo y se convierte parte del conocimiento del ámbito en el que se desenvuelve cada profesional.

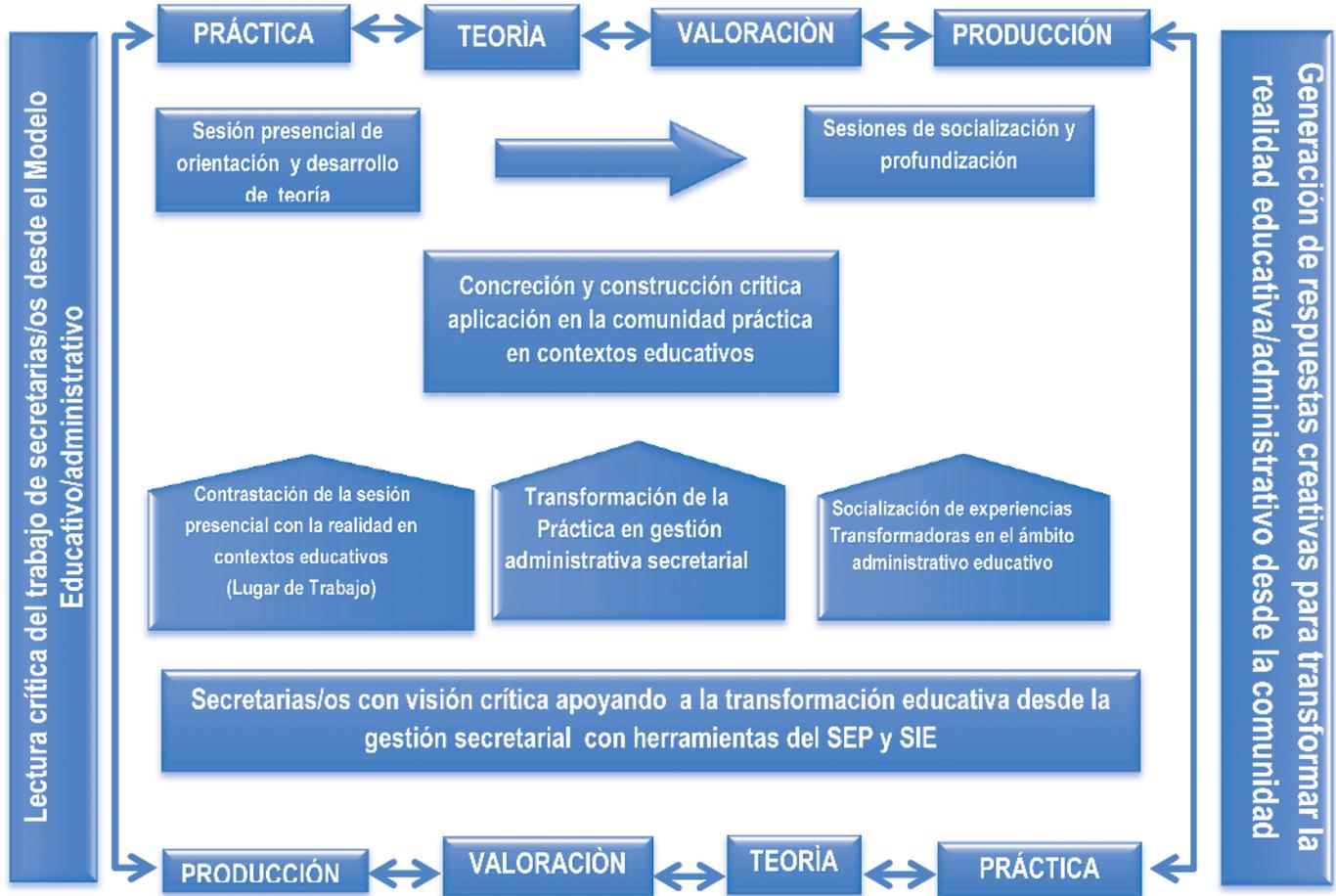
Las instituciones educativas asumen un nivel de redacción que abra espacios para la mejora de la calidad del texto, en el contexto actual, gracias a las nuevas tecnologías, muchas relaciones comerciales y otras se establecen casi exclusivamente a través de la comunicación escrita; en este sentido es imprescindible que los mensajes sean correctos y eficaces.

Las exigencias de la institución educativa están orientadas a la capacidad de producir textos, éstos representan a la institución y contribuyen a jerarquizar nuestras acciones, o por el contrario, a su deslucimiento. La capacidad de transmitir ideas, comunicaciones u otros por escrito y hacerlo con claridad no es un don; se aprende mediante técnicas y procedimientos, y se afirma mediante el entrenamiento y la práctica en acompañamiento y trabajo en equipo.

En la actualidad a la mayoría de profesionales les dificulta redactar correctamente debido a la falta de ortografía y a veces no tenemos coherencia de lo que escribimos. Por lo tanto, la redacción correcta es importante para poder expresarse bien y para dar una buena impresión de nuestro trabajo, claro, que para esto necesitamos ciertos elementos que nos ayuden a trabajar una redacción correcta tomando en cuenta la coherencia de lo que queremos decir o expresar, y principalmente organizar nuestras ideas para brindar un mensaje claro y preciso.

La Unidad Temática N° 3 que desarrolla la temática de Administración Organizacional, tiene la finalidad de acercarse a la institución educativa desde la transformación Institucional del Sistema Educativo Plurinacional, esto nos permite vincular a la comunidad consolidando los mecanismos de mejora en el funcionamiento de unidades educativas, centros de educación alternativa e institutos técnicos.

Estrategia Formativa del Módulo IV



Proceso metodológico de la Estrategia Formativa

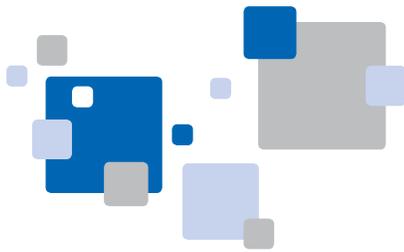






UNIDAD TEMÁTICA Nº1





UNIDAD TEMÁTICA N° 1:

GESTIÓN SECRETARIAL

1. FUNCIONES DE LA SECRETARIA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

La Secretaria/o es la encargada de coordinar el desarrollo de los procesos de inscripción, selección, admisión y matrícula de estudiantes. Su tarea es la de velar por los registros institucionales, responsabilizándose de la seguridad y legalidad de los mismos.

FUNCIONES DE LA SECRETARIA

La secretaria, es la persona que realiza ciertas actividades elementales e imprescindibles en una institución. Se trata de la profesional que se encarga de la gestión cotidiana, siempre prestando un servicio solidario demostrando calidad y calidez a sus compañeros y a sus superiores. Atender el teléfono, responder los correos electrónicos, recibir a las visitas, archivar documentos y coordinar los pagos y cobros son sólo algunas de las tareas que realiza, a todas estas tareas también habría que añadir la recepción de diversos tipos de documentos, el cálculo de diversas cuentas, tener absolutamente actualizada la agenda de citas y también la de contactos profesionales que posee su inmediato superior, acometer la información que sea requerida acerca de su departamento u oficina.



Para poder conseguir acometer de la manera más eficaz y eficiente estas funciones es vital que la secretaria, tenga amplios conocimientos en áreas tales como la contabilidad, la gestión o la ofimática. En este último aspecto es vital que maneje a la perfección programas tales como procesadores de textos, plataformas de correo electrónico o softwares de gestión de bases de datos.

Funciones y tareas:



Atención telefónica y personalizada.



Mantener actualizado el registro de hojas de vida del personal al servicio del Plantel.



Ser el centro de comunicación e información a nivel general.





Apoyo a las distintas áreas de la institución en organización y gestión de documentos.



Reportar oportunamente los comunicados y circulares que le sean ordenadas para su publicación en el Web Site de la Institución, a fin de mantener informada permanentemente a la Comunidad Educativa y a la opinión pública.



Responder por el liderazgo de los procesos de inscripción, selección, admisión y matrícula de estudiantes.



Entregar a tiempo y en forma adecuada, la información necesaria para los interesados en el programa de la institución.



Manejar con eficiencia las calificaciones, los registros de asistencia y documentos propios del estudiantado, trabajando coordinadamente con los docentes y el sistema de información educativa, en el manejo pulcro, puntual y claro de estos documentos.



Cumplir y hacer cumplir puntualmente, los cronogramas de recepción, procesamiento y entrega de las calificaciones.



Mantener y responsabilizarse del archivo de la institución.



Expedir, llenando los requisitos establecidos, los documentos solicitados por los miembros de la comunidad educativa u otra dependencia que lo requiera.



Llevar las actas de las diversas comisiones y consejos que operan en la institución.



Publicar oportunamente, la información referida al funcionamiento del plantel tales como: calendario escolar, fechas para entrega y recepción de documentos, requisitos o exigencias para los procesos institucionales, etc.



Tratar de manera altamente cordial, al personal de la comunidad escolar y a toda persona que requiera de sus servicios.



ACTIVIDADES PRESENCIALES

1.- ELABORE UN CUADRO ESQUEMÁTICO DE SU FORTALEZA Y DEBILIDADES

2.- MENCIONE LAS HABILIDADES Y DESTREZAS QUE DESTACA USTED EN SU PROFESIÓN SECRETARIAL

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ACTIVIDAD APLICADA A LA FUNCIÓN LABORAL

Realice un socio drama sobre el siguiente caso:



El director de la Unidad Educativa “Progreso”, le ha solicitado que elabore y publique el calendario académico, para que toda la comunidad pueda conocer las fechas de los acontecimientos destacados de esta gestión



Ponga en práctica todos los conocimientos, técnicas y procedimientos para realizar esta tarea.



1.1. NUEVO PERFIL SECRETARIAL

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial, tanto en el mundo de los negocios como en la industria y sobre todo en las instituciones de carácter educativo ya que es nuestra responsabilidad el educar y formar a nuestros estudiantes y porque no a toda la comunidad educativa. La secretaria(o) contribuye al eficaz funcionamiento de una institución mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico.

En la terminología tradicional, se denomina secretaria (o) a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia de los documentos de una oficina. Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria(o) ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad.

La secretaria debe y tiene que ser la imagen de la institución, el rol de las secretarias (o) hace que cada vez sea más importante la capacidad de manejar habilidades tan simples pero vitales, como el sentido común, el criterio y el buen trato.





CUALIDADES DE LA SECRETARIA



Respecto a lo que más valoran las autoridades en la relación que tienen con su secretarías(o) su formación integral, tanto académica como personal. “Se trata de un todo, un conjunto. No sólo se fijan en aptitudes intelectuales o que tenga eficacia, eficiencia o autonomía, sino también que tenga empatía, calidez humana e innegablemente la apariencia personal es importante. La secretaria es la cara de la empresa, la que tiene contacto con los clientes, proveedores, socios o dueños de otras empresas”.

La formación de las secretarías debe ser constante en el tiempo. De esta forma, podrán tener un amplio campo laboral, adquirir nuevas experiencias y desarrollar diversas herramientas que pueden ser útiles para proyectos futuros.

ACTIVIDAD EN LA OFICINA

La secretaria(o) lleva siempre el espíritu colaborador que la destacó a cada momento:

- ✓ La buena organización le ayudará a brindar información adecuada en el menor tiempo posible.
- ✓ Guarda secretos profesionales respecto a la institución en la que trabaja.
- ✓ Es responsable y entrega su documentación a tiempo.
- ✓ Siempre ofrece su colaboración en las actividades de la institución y sugiere ideas para mejorar la sistematización de la oficina.
- ✓ No interesa mucho el lugar donde se encuentre su trabajo será eficiente en donde este, es creativa y utilizará adecuadamente el material que se le brinda.



NUEVAS CUALIDADES

“La secretaria ejecutiva(o) debe contar con una serie de cualidades. Algunas se desarrollan a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza y honestidad con sus inmediatos superiores, compañeros y con toda la comunidad educativa, y otras son fundamentales en esta profesión, como la discreción, lealtad con su entorno y a sí misma; ser discretas, competentes, proactivas. Las secretarías (os), no sólo se han convertido en el brazo derecho de los directivos. También han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las instituciones, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas.





Con el paso de los años, estas profesionales han cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos administrativos. Y es que desde hace tiempo dejaron de tener entre sus tareas primordiales redactar documentos, contestar llamadas telefónicas y enviar faxes. Hoy manejan varios idiomas (castellano, aymara, quechua, inglés) y están altamente preparadas para crear, innovar e implementar iniciativas; preparar presentaciones; concertar reuniones; realizar eventos, y atender a todo el público en general.

La secretaria (o) actual ya no sólo debe poseer los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere, sino también cualidades personales en donde se manifieste su buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional. El rol de las otrora secretarías(o) hace que cada vez sea más importante la capacidad de manejar habilidades tan simples pero vitales, como el sentido común, el criterio y el buen trato.

“ es decir, ser consecuente, disciplinada, proactiva, y emprendedora”

TAREAS DE LA SECRETARIA

La creciente complejidad de la institución educativa, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien confeccione los informes, memorandos o dossier's (Conjunto de documentos o informes sobre un asunto o persona); en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la debida eficacia.

Por lo tanto, también debe conocer, en líneas generales, las características generales de éste, para colaborar con él con cierto conocimiento de la materia. El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en relación al campo de actividad de la institución en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características.

PERFIL DE LA SECRETARIA

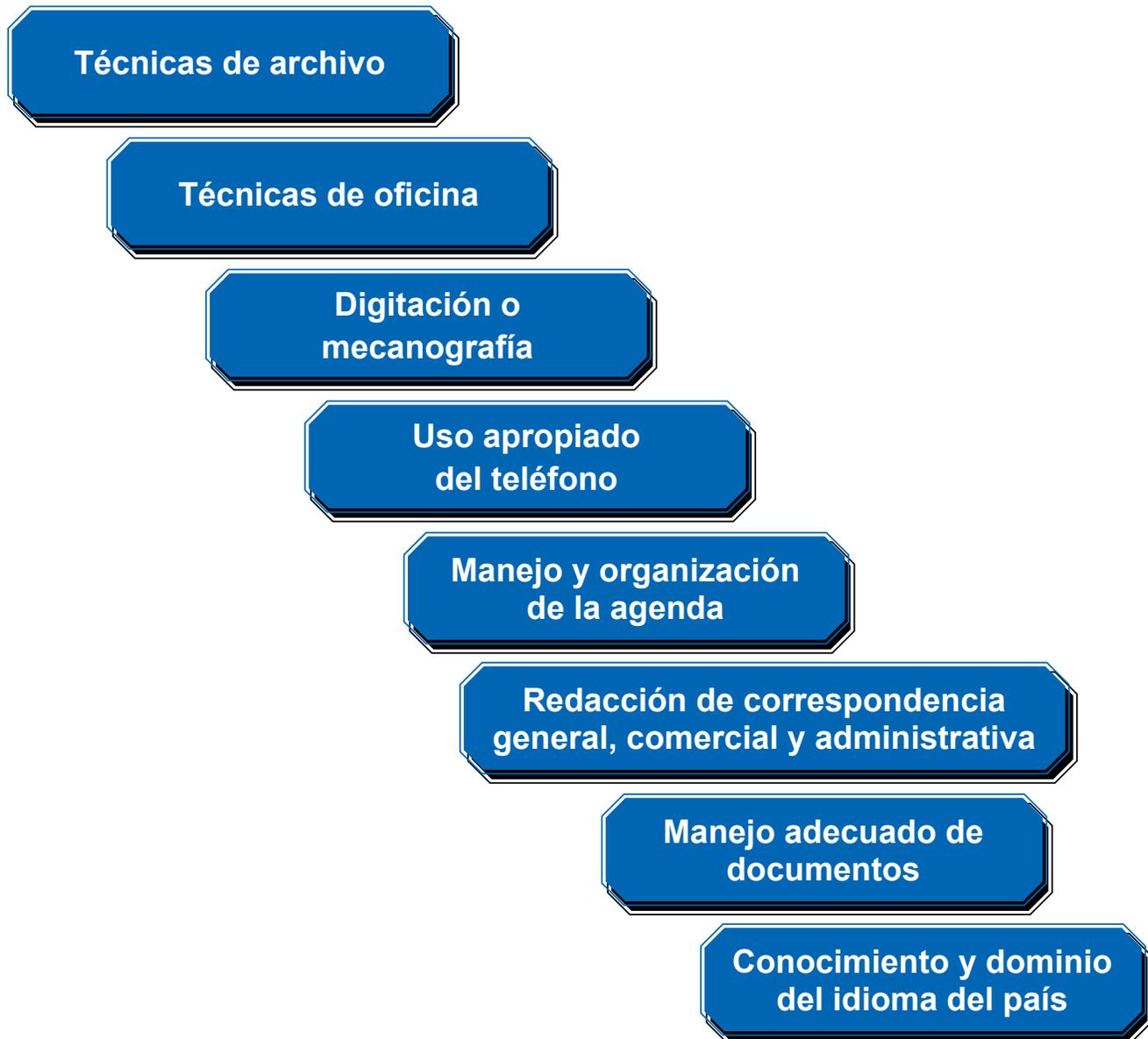
Sin embargo en términos generales toda secretaria y asistente administrativa debe poseer el siguiente perfil:





CONOCIMIENTOS TECNICOS

Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desarrollará, tales como son:



CUALIDADES PERSONALES DE LA SECRETARIA MODERNA:

Toda secretaria(o) eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Dentro de las cualidades personales más importantes que una secretaria (a) debe poseer son las siguientes:

Discreción.- Es vital para toda secretaria(o), puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.





Adaptabilidad.- Se requiere que toda secretaria(o) tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios bruscos en su rutina de trabajo.

Iniciativa y capacidad de trabajo.- Se entiende por iniciativa a la capacidad que tiene toda persona para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen. Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio.

Puntualidad.- Es una manifestación de seriedad y formalidad. Toda secretaria(o) debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas.

Responsabilidad.- Implica que la secretaria(o) debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.

Limpieza y orden.- Una secretaria(o) siempre debe ser ordenada en su espacio laboral; archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.

Paciencia.- La secretaria(o) debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.

Cooperación.- El trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.

Buen criterio.- Poseer un buen juicio significa tener la habilidad de recopilar información sobre un tema, estudiarlo cuidadosamente y decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio a los intereses de la empresa.

Buena voluntad.- Toda organización requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria(o) debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y calidad.

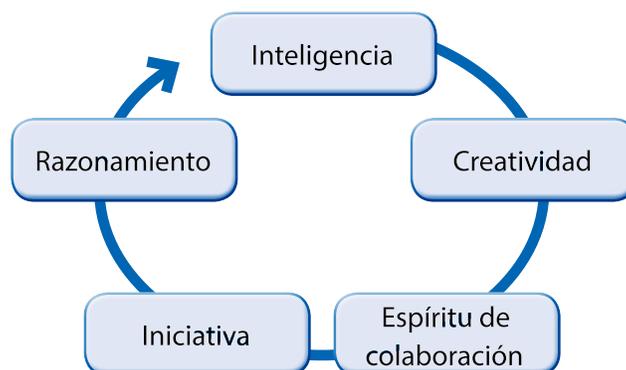
Dedicación.- Durante el tiempo que la secretaria(o) permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales.

Pulcritud.- Todo trabajo encomendado a la secretaria(o) debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.

Previsión.- Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.

Sinceridad.- La relación jefe – secretaria(o) tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto la secretaria(o) debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando este la solicite.

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





FORMACIÓN DE LA SECRETARIA

Cada vez es mayor el número de secretarías(o) que requiere el ámbito empresarial, puesto que las tareas que asumen las secretarías(os) es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarías(os), también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de estas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria(o) debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial. La secretaria(o) debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional:

Mecanografía.- El dominio de la mecanografía es básico para toda secretaria (o), puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.

Ofimática.- El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.

Ortografía y gramática.- Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y condición. Así mismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.

Caligrafía.- Una buena caligrafía, es decir una letra legible en la escritura de palabras y números, evitará confusiones y errores.

Archivo.- Es también importante que la secretaria tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.

Idiomas extranjeros y originarios.- Es imprescindible el conocimiento del inglés tanto a nivel escrito como hablado, puesto que cada día se incrementan las relaciones internacionales, y con los cambios interculturales de nuestro País es imprescindible hablar y entender por lo menos un idioma originario.

Matemática financiera.- El trabajo administrativo requiere el conocimiento de la matemática financiera, que consiste en el cálculo de operaciones sencillas como los porcentajes, intereses, tasas, etc.

Contabilidad.- Es importante conocer los elementos básicos de la contabilidad, para poder interpretar la estructura y transacciones financieras de un negocio.

1.2. CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LAS SECRETARIAS

PRINCIPIOS DE CARÁCTER GENERAL:

Dignidad.- La secretaria(o) debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.

Integridad.- Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

Secreto profesional.- Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión.

PRINCIPIOS DE CARÁCTER GENERAL DEL SECRETO PROFESIONAL:

Además de un deber, conservar el secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de secretaria (o), sin olvidar que existen leyes que lo protegen.





El derecho y la obligación del secreto profesional comprende:

Las confidencias e información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el ámbito de su ejercicio profesional.

Los hechos de conocimiento restringido que afecten a sus superiores, compañeros o miembros cualesquiera del colectivo en el que la secretaria(o) desempeñe su labor. Por ejemplo: dossiers personales, profesionales curriculares.

La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado; o cualquier otra información que figure clasificada como confidencial, restringida o con una distribución de personas específicas.

La secretaria(o) evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimientos de su superior.

El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria (o), que debe responder a la confianza que su superior deposita en ella al confiarle y compartir información confidencial. Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera ocasionar perjuicio o beneficio. Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.

Relaciones con sus compañeros

La secretaria(o) debe abstenerse de cualquier competencia desleal en relación con sus compañeros.

La discreción es un elemento específico en las relaciones externas de la secretaria y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional. La secretaria(o) debe ser consciente que la discreción es algo de una importancia fundamental. Lo que para otros miembros del colectivo puedan resultar faltas leves de respeto o convivencia (comentarios de menosprecio a compañeros, comentarios hirientes, jocosos, o tonos de burla; o dudar públicamente de la calidad técnica de un superior), para la secretaria(o) es algo vinculado a su comportamiento profesional.

Es obligación de toda secretaria(o) prestar su colaboración a todos su colegas, cuando sea necesaria su intervención para que no se produzcan atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad donde presta sus servicios.





Relaciones con la institución

La secretaria(o) debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma.

La secretaria(o) no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario, incentivos y bonos que su institución destine a tal efecto. Le está prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la transmisión de información. La secretaria(o) tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

En relación con su profesión, la secretaria(o) debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de superación y pro actividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa.

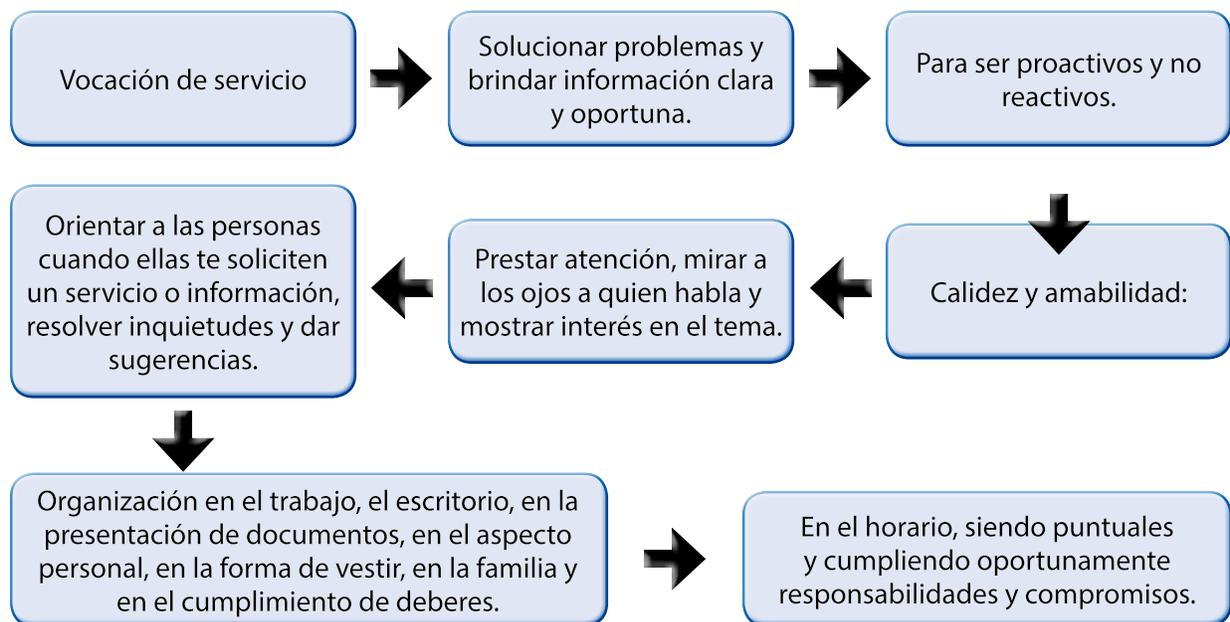
La secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión.

Ninguna secretaria(o) debe valerse de su influencia sobre sus superiores, ni apelar a vinculaciones de amistad o recomendaciones para obtener:

- Ascensos no merecidos y, como consecuencia mayor remuneración de la que le corresponde en el trabajo que desempeña, impidiendo el ascenso de otras personas que por su experiencia, y conocimientos y años de servicio lo tienen más merecido.
- Conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión.
- Ha de ser consciente de que representa un colectivo al que tiene la obligación de defender y enaltecer.
- Ha de conseguir que se respete el Código Deontológico de su profesión.

En este sentido, es apropiado que sea instrumento de difusión del mismo, tanto para afirmar los valores contenidos en el código como para ampararse en él.

Actitudes de la Secretaria





ACTIVIDAD DE AUTOEVALUACIÓN:

1. Nuevo perfil secretarial es:

- a) La manera de comportarse de la secretaria
- b) Las características personales y conocimientos básicos que debe poseer una secretaria.
- c) Una secretaria bilingüe.
- d) Ninguna de las anteriores

2. Los diferentes tipos de secretarias son:

- a) Elegantes, puntuales y prudentes.
- b) Preparadas, creativas y empáticas.
- c) Bilingües, trilingües, gerenciales y ejecutivas.
- d) Todas las anteriores.



3. La imagen de la empresa es:

- a) El jefe.
- b) La secretaria.
- c) Los empleados.
- d) Los clientes.

4. Algunas características de las secretarias son:

- a) Ser práctica y metódica.
- b) Debe vestir elegante.
- c) Estar en constante preparación o capacitación.
- d) Todas las anteriores.

5. La denominación de secretaria proviene de la palabra:

- a) Guía.
- b) Asistente.
- c) Secreto.
- d) b y c son correctas.

6. La palabra secreto se utiliza para denominar a:

- a) Los empleados de gran confianza.



- b) Lo que no se puede decir.
- c) La secretaria.
- d) Ninguna de las anteriores.

7. Algunas cualidades de la secretaria ejecutiva son:

- a) Confianza y honestidad con los jefes, compañeros y clientes.
- b) Ser discreta y leal con la empresa.
- c) Ser consecuente, disciplinada, proactiva y emprendedora.
- d) Todas las anteriores.

8. Que significa tener confianza en sí misma.

- a) Saber que uno es capaz de triunfar e infundir seguridad a las demás personas.
- b) Son las ideas prácticas e ingeniosas que ayudan a la secretaria.
- c) Realizar bien el trabajo poniendo todo nuestro esfuerzo.
- d) a y c son correctas.

9. Es una cualidad esencial de la secretaria que ocupa un cargo de confianza, debe ver, oír y callar.

- a) Puntualidad.
- b) Discreción.
- c) Responsabilidad.
- d) Orden.

10. Tacto es:

- a) Saber escuchar.
- b) Compartir y recibir criterios de las personas.
- c) Tener prudencia ante las diversas circunstancias o actitudes.
- d) a y b son correctas.





Oración de la Secretaria

Sólo por hoy, ¡Oh Dios mio; concédeme el don de la valentia, para que pueda andar libre y tranquila por la senda de la vida haciendo mi trabajo cada día con más animo.

Concédeme el don de la sonrisa, para que pueda sonreir y ver el aspecto alegre y favorable de la vida, y pueda ayudar a mis semejantes a verlo también.

Concédeme el don de la armonia, para que pueda vivir en amistad y buena correspondencia con los demás y para que pueda tratarnos como quisiera que ellos me trataran a mi.

Concédeme el don de la lealtad, para que pueda vivir conforme a la fe más grande que mi corazón conoce y asi pueda honrarte y glorificarte con mis actos.

Concédeme el don de la paciencia, para q pueda tolerar las faltas de los demás y para que ellos también toleren las mías.

Concédeme el convencimiento de que el amor es el cumplimiento de la Ley del Maestro amaras a tu projimo como a ti mismo.

Solo por hoy, ¡Oh Dios mio; Concédeme el don de la fe, para saber de todas estas cosas que te he pedido me serán concedidas en los días por venir y siempre.

Asi, sea.

AMEN





TALLER EN AULA:

ESTUDIOS DE CASO

1. La iniciativa, la creatividad y la empatía

Lectura

Isabel Castillo, SECRETARIA de la Unidad Educativa “Siempre Unidos” desde hace 15 años.

Castillo, quien se ha desempeñado en unidades educativas de prestigio, da una gran importancia a las buenas ideas que pueda tener una secretaria para mejorar el funcionamiento de su Institución , y a la capacidad de apoyar la labor de las Autoridades Superiores , “para que su día sea lo más productivo posible y le permita concentrarse en lo que realmente da valor”.

Susana Perez, secretaria ejecutiva desde hace más de 20 años, coincide en este aspecto al señalar que la empatía que la asistente pueda tener con su jefe es fundamental. “De lo contrario nunca podrás anticiparte a los hechos, a lo que él quiere o a lo que él va a necesitar. Para eso se debe mantener una buena comunicación, mostrando interés tanto por el aspecto laboral como por el personal. Ser práctica y metódica igualmente es primordial, ya que la idea es facilitar el trabajo del jefe y no entorpecerlo”, señala.

Desarrollar el siguiente trabajo

En base a las opiniones y criterios vertidos por las dos personas, establecer cuál es la más importante y explicar el porqué, desarrollando una muy breve composición literaria donde se aplica lo discurrido en el criterio

2. La confidencialidad

Lectura

Juan estuvo un largo rato reflexionando sobre las acciones y actitudes de María Luisa; su secretaria, y luego de repasar muy detenidamente sus comportamiento decidió al día siguiente hablarle de manera muy particular sobre la confidencialidad, entendiend que con esto ella debería tomar nota sobre algunas acciones que habrían ocurrido hace algún tiempo atrás.

A continuación el texto que Juan habría escrito para pasarle a María Luisa:

“La confidencialidad también sigue siendo un requisito indispensable en esta profesión. No por nada la denominación de secretaria proviene de la palabra secreto, que desde el siglo XV es utilizada para denominar a los empleados de gran confianza. Seis siglos más tarde, esta característica y el manejo de información reservada, siguen siendo requisitos de las secretarias ejecutivas”.

“El jefe tiene que confiar si o si en su secretaria, ya que por sus manos pasa mucha información que uno tiene que saber guardar”.

Desarrollar el siguiente trabajo

Suponiendo que tú eres María Luisa, cuál sería el plan de trabajo en base a lo observado por tu jefe Juan, a efectos de lograr la percepción que se tiene por tu actitud, en este particular atributo.





PERCEPCION COMPRENSIVA SOBRE EL TEMA

Únicamente se debe transcribir en el formulario las preguntas y luego contrastarlas con las respuestas presentadas.

CUESTIONARIO FINAL

1. Cuál es el enfoque que se da en la actualidad al papel de la secretaria en las organizaciones y/o empresas?

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

2. Qué valores se exigen a las secretarias para ejercer correctamente su carrera profesional?

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

3. Qué resultaría de aplicar atributos de honestidad y ética, de una secretaria en su trabajo.

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

4. Qué implicancia tiene el espíritu de servicio en el trabajo?

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

5. Qué atributo debo desarrollar para lograr percibir adecuadamente los requerimientos del jefe y poder también lograr que el mismo tenga una adecuada percepción de los acontecimientos en temas laborales

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





2. ATENCIÓN PERSONAL Y TELEFÓNICA

Los avances tecnológicos en la comunicación hacen que las instituciones sean mas competitivas, con eficientes y especiales servicios dirigidos a suplir la mas mínimas y exigentes necesidades de las personas.

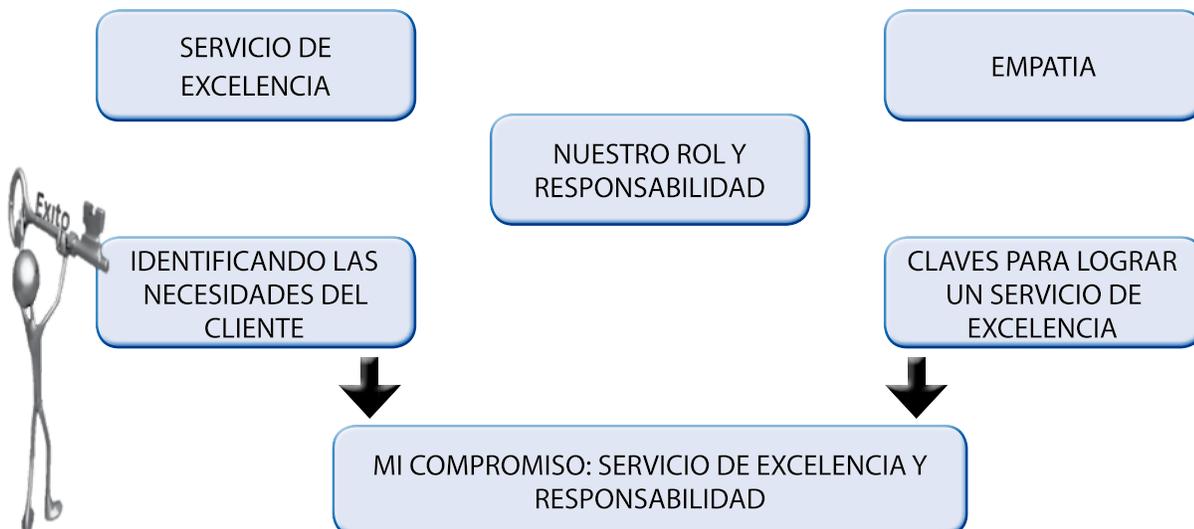
La comunicación es la fuente principal para las relaciones institucionales y el uso adecuado de estos medios pueden traer grandes ventajas corporativas para el éxito de una institución y de toda la comunidad educativa ademas de cautivar y atraer al usuario, que es la base fundamental de la institución. Entendiéndose como cliente o usuario a toda las personas que se acercan a nuestra institución educativa como ser estudiantes, padres de familia, autoridades de diferentes Instituciones.

La secretaria(o) es la primera persona con la que trata el visitante, es ella llamada a atender los requerimientos del cliente. La secretaria (o) es el eslabón que sirve de nexo entre la empresa y los clientes, por lo que su desempeño es decisivo dentro de la gestion empresarial.

Elementos claves del servicio al cliente



Medios necesarios para un buen servicio





2.1 ATENCION PERSONAL

En el trato personal con los clientes debe demostrar educación, tacto y paciencia, para lograr que la imagen de la empresa sea positiva, lo que a no dudar redundará en el éxito de los servicios que ofrece la institución.



EL ARTE DE RESPONDER AL CLIENTE

Responder a las preguntas que realizan los clientes es una de las tareas a las que dedicas gran parte de tu jornada laboral.

Elementos clave:

- ✓ Hay clientes difíciles, situaciones comprometidas, respuestas desconocidas, que pueden hacer complicado el responder.
- ✓ Escuchar al interlocutor: Es el proceso básico para que puedas responder correctamente al cliente.
- ✓ Entender la necesidad del cliente: Sin embargo, escuchar no es suficiente, has de saber interpretar lo que necesita esta persona para poder ofrecerle una solución. Intenta realizar el máximo de preguntas posibles para que quede claro qué espera esta persona.

Meditar la respuesta, afortunadamente o no, según cómo se mire, no es necesario que conozcas la respuesta de todas las preguntas que te formulen. Incluso, en ocasiones, es mejor que las desconozcas, para evitar posibles errores o malentendidos. En todo caso, es conveniente que no adelantes ninguna respuesta si la desconoces. Es preferible que analices la respuesta antes de contestar la primera cosa que se te ocurra para solucionar una necesidad que tiene un cliente en un momento determinado.

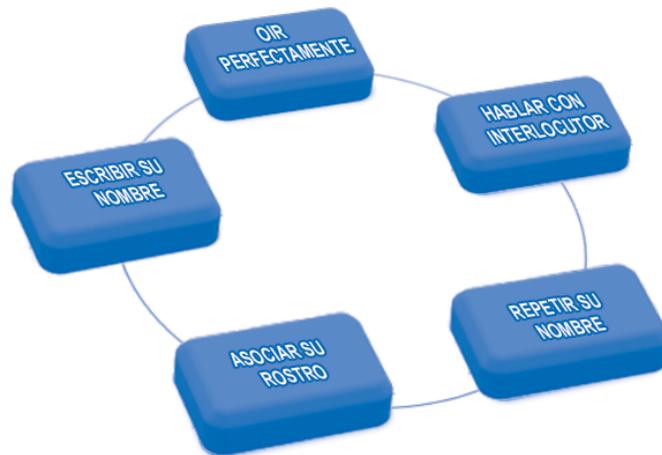
1. **Conocer la información:** Es imprescindible estar al día de las novedades que ocurren en la empresa para poder responder con precisión a las preguntas del cliente.
2. **Saber negar:** Aunque no es lo habitual en el tratamiento al cliente, sí que hay ocasiones en las que tienes que mostrar tu negativa al cliente. Intenta hacerlo lo más diplomáticamente posible y propón alguna alternativa interesante.
3. **Ser coherente:** Esto supone cumplir con el cliente en todo aquello a lo que te has comprometido, además de seguir una misma línea de comunicación con él. De este modo, el cliente quedará contento y satisfecho.
4. **Dispensa un trato agradable:** El trato que dispenses al cliente será tenido en cuenta a la hora de que éste evalúe el tipo de trato recibido.





Trucos para recordar los nombres

Aquí te damos unos consejos que te pueden ser útiles para recordar los nombres, ya que es una de las habilidades que distinguen a una secretaria profesional, aunque sabes que no es una tarea fácil.



Cómo dejar un mensaje correctamente en el contestador

No es correcto que la persona de menor nivel deje un mensaje para que su superior la llame. Si tienes que dejar un mensaje en un contestador sé directa.

Cortesía con las visitas: 3 normas básicas



Ante cualquier visita, es necesario observar la triple norma de cortesía:

- Distinguir
- Obsequiar
- No molestar

Distinguir: Atenderla a la hora acordada y con el respeto y consideración que se merece (todas las visitas, independientemente de cargo e importancia), la educación no entiende de escalas sociales y profesionales.

Obsequiar: Ponerse a su disposición, ofrecerle un café.

No molestar: Si hemos acordado que tendrá que esperar media hora, atenderle en sus necesidades, pero dejándolo solo. Habitualmente se piensa que es más correcto seguir charlando durante este tiempo.





2.- ATENCIÓN TELEFÓNICA

El uso del teléfono es imprescindible para la vida diaria de cualquier empresa. A veces la llamada es el primer contacto que se tiene con un cliente y resulta fundamental que sea impecable el trato ofrecido para transmitir una imagen positiva de la persona que habla y de la empresa que representa.

Al comunicarnos telefónicamente desde una empresa existen normas básicas que debemos tomar en cuenta:

Al emitir llamadas:

- Si se desconoce el número de teléfono de la persona a la que se quiere llamar, se utilizarán las guías telefónicas o los números de información para buscar en número.
- Si se marca un número erróneo, debemos disculparnos y despedirnos adecuadamente.
- Si nos contestan, preguntar al interlocutor si es buen momento para hablar o si se debe llamar más tarde.
- Hablar el tiempo justo de la llamada, porque cada minuto es valioso tanto para el que llama como para el interlocutor.
- No mostrar familiaridad ni confianza ni contar confidencias al interlocutor.
- Al hablar por el móvil en un lugar público, no gritar ni hablar alto para no molestar a la gente que se tiene alrededor.
- Si se interrumpe la conversación telefónica, por un corte en la línea o cualquier otro motivo, realizar de nuevo la llamada.

Al recibir llamadas:

- No dejar que las situaciones personales afecten la forma de contestar, en interlocutor no tiene que percibir el enfado de la persona que llama.
- Si se está hablando por teléfono y llaman por otra línea no se debe interrumpir la llamada.
- Cuando se está reunido se debe apagar el teléfono móvil, ya que es de mala educación atender una llamada cuando se está hablando cara a cara con otras personas.
- Se debe coger el teléfono con la mano contraria a la que se utiliza para escribir, con el fin de poder tomar notas.
- Nunca mentir, ni informar de forma errónea.
- No facilitar información confidencial de las personas que trabajan en la empresa.
- Transferir la llamada al departamento adecuado.
- No hablar por teléfono y teclear el ordenador simultáneamente.
- Si se necesita consultar algo a algún compañero para responder al interlocutor, se debe avisar.
- Si durante la conversación telefónica se presenta un ataque de tos, se debe pedir disculpas y tapar el auricular.
- Si llaman al móvil y se está en un lugar con mucho ruido, se solicita al interlocutor que espere un momento y se buscará un ambiente más tranquilo.





Protocolo de actuación ante las comunicaciones telefónicas

Tanto en la emisión como la recepción de llamadas telefónicas se pueden diferenciar varias fases:

- Preparación
- Presentación
- Desarrollo
- Cierre- despedida

Emisión de llamadas

Preparación

Antes de descolgar el teléfono para efectuar una llamada hay que tener muy claro a quién se llama para qué se llama.

Presentación

Se intentará utilizar un saludo adecuado para captar la información. La persona que llama se identificará, e igualmente mencionará a la empresa para que se trabaja.

Desarrollo

Explicación general del motivo de la llamada. Se puede solicitar acciones determinadas.

Cierre

Se resumirá lo acordado o la información por orden para evitar malos entendidos o datos erróneos.

Recepción de llamada



Preparación

Antes de descolgar el teléfono, la persona que lo atiende ha de estar informada de los servicios que ofrece la institución, del organigrama de este, de los nombres de sus docentes, personal administrativo y de servicio, responsables y también información clara acerca de cuántos datos crea la institución y qué es necesario conocer. Resulta muy positivo para la imagen de la institución, que las personas que llaman encuentren soluciones que satisfagan sus necesidades.





Presentación

El saludo apropiado es el siguiente: "Buen día". A continuación hay que presentar la institución: .. Le atiende... Se debe motivar al interlocutor y hacer preguntas como: ¿En qué puedo ayudarle?

Desarrollo

Se debe comprender el motivo de la llamada mediante una escucha activa.

Cierre

Hay que asegurarse de que las necesidades y expectativas de nuestro interlocutor han sido satisfechas.

Despedida

Se agradecerá al interlocutor su llamada, independientemente el motivo, dándole a entender que no ha supuesto ninguna molestia ni ningún esfuerzo el atenderle.

Interlocutor en espera

Se suele dejar al interlocutor en espera cuando se transfiera una llamada, se está atendiendo a alguna persona presencialmente o se está recabando información.

Transferencia de llamadas

Si se recibe una llamada que ha de ser transferida, lo primero que hay que hacer es presentarse, llamar al interlocutor por su nombre y verificar de forma escueta la información recibida.

- No se puede facilitar al interlocutor la información solicitada.
- El interlocutor está interesado en hablar con una persona en concreto.

Situaciones que se pueden dar ante la transferencia de la llamada:

- La persona con quien quiere hablar el interlocutor le puede atender.
- La persona con quien quiere hablar el interlocutor no está o está ocupada.

Finalización de llamadas

El objetivo de toda llamada es que, el interlocutor quede satisfecho y considere que el trato recibido y la información facilitada cumple las expectativas que tenía al realizar la llamada.

Situaciones especiales

Cuando el interlocutor no se expresa en nuestra lengua.

Cuando el interlocutor falte a las normas más elementales de educación y cortesía.

3. Recogida y transmisión de mensajes telefónicos

Se pueden dar varios supuestos en los que es necesario tomar nota de una llamada:

- La persona con la que quiere hablar el interlocutor no está.
- La persona con la que se quiere hablar no puede atender la llamada en ese momento.
- Hay que buscar la información solicitada y se acuerda devolver la llamada cuando se consiga.





Protocolos de actuación

Los mensajes deben ser contestados lo antes posible.

- Tomo nota de lo que me dice...
- No se preocupe, le transmitiré su llamada..
- Lo avisamos en breve...
- Tendrá noticias nuestras...
- Pronto recibirá la información

Nota o aviso de llamada

No existe un modelo de nota o de aviso telefónico concreto, sino que cada institución puede elaborar el modelo que más se ajuste a sus necesidades.

Mensaje en el contestador

Pautas para dejar un mensaje:

- Saludar brevemente.
- Identificarse.
- Indicar para quién es el mensaje.
- Explicar el motivo de la llamada.
- Indicar un número de teléfono para que puedan devolver la llamada.
- Despedirse dando las gracias por atenderlo.

4. Control de llamadas

En una institución o empresa no se puede confiar en la memoria del personal para recordar todas las llamadas que reciben y se emiten.

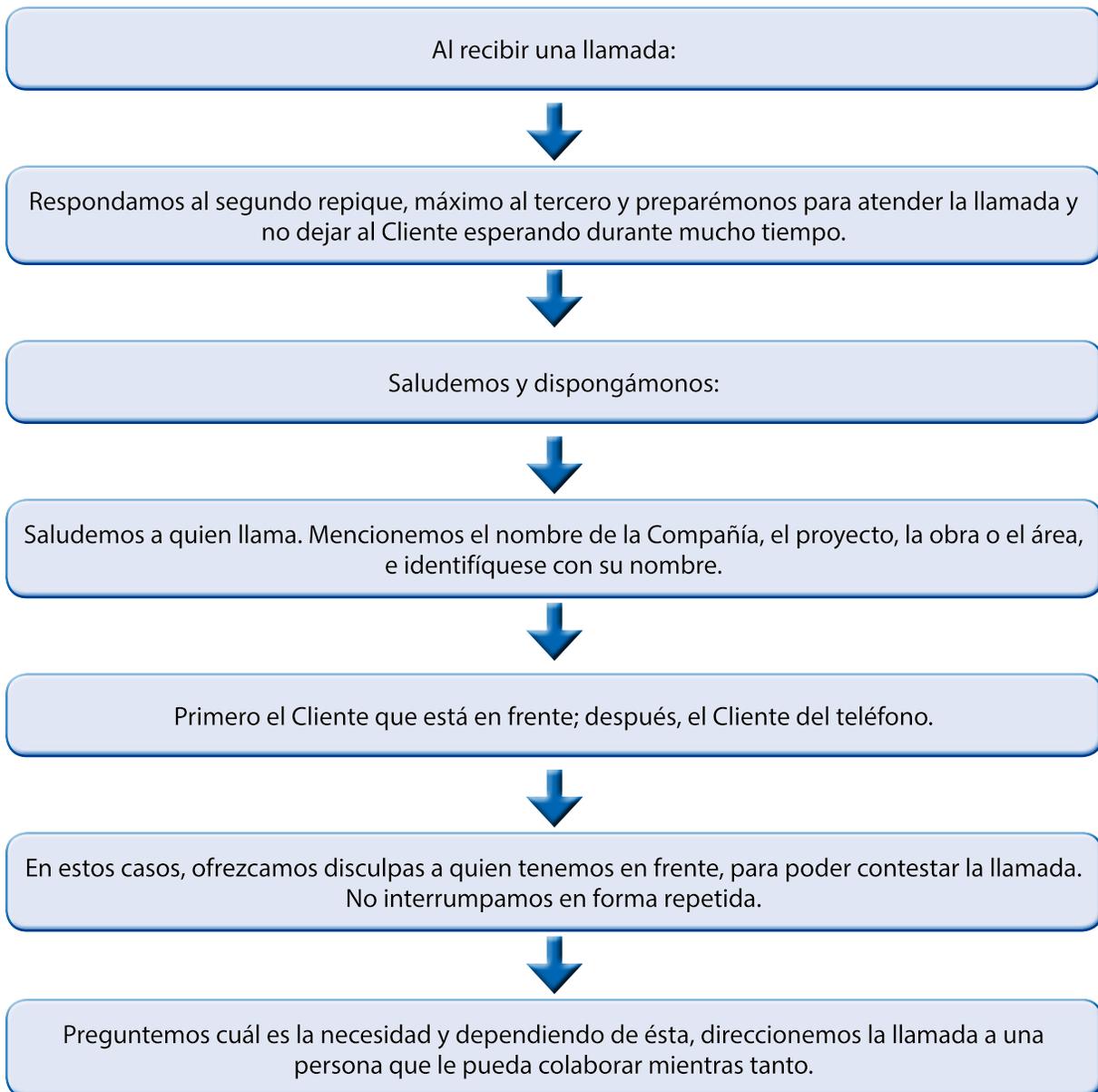
Es aconsejable llevar un registro de llamadas donde se anoten tanto las llamadas emitidas como las llamadas recibidas. El registro permite saber en qué fecha se contactó con una persona, cuántas llamadas hay que contestar, etc.

5. Normas de seguridad y confidencialidad

Es importante tener en cuenta:

- Mantener en secreto los datos que manejen en la institución.
- Utilizar los datos recabados solo para los fines que se crearon.
- No divulgar las contraseñas de los sistemas informáticos ni tampoco las de los ficheros que contengan datos de carácter personal.
- Estar autorizados para extraer datos o ficheros informáticos de la institución.
- No utilizar los sistemas informáticos para fines privados sin la autorización de la institución.



**Atención telefónica:**



ACTIVIDAD APLICADA A LA FUNCIÓN LABORAL

Realice un socio drama sobre el siguiente caso:



Usted es la nueva secretaria de la Unidad Educativa "Progreso", el día de hoy nos visita los representantes de una ONG para proporcionarnos material didáctico.



Ponga en práctica todos los conocimientos, técnicas y procedimientos para recibir a tan dignas autoridades.



REGLAS DE ETIQUETA PARA EL USO DEL CELULAR





TALLER EN AULA

Elabore una ficha de Protocolo de Atención telefónica personalizada para su Institución. Esta ficha les será proporcionada a todos los funcionarios que atiendan las llamadas telefónicas de la Institución, y servirá como una guía de la correcta atención al cliente interno y externo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFONICAS

		
<p>ATENCIÓN INMEDIATA AL TELEFONO (conteste lo antes posible máximo el tercer timbre)</p>	<p>SALUDE AMABLEMENTE - Diga nombre del concesionario. - Mencione el área donde trabaja y su nombre. - Termine con la pregunta: "¿en qué le puedo ayudar?"</p>	<p>DIRECCIONE LAS LLAMADAS (toda área del concesionario cuenta con un directorio telefónico actualizado que permite direccionar las llamadas de los clientes con la persona / área solicitada)</p>

3. MANEJO DE EQUIPOS DE OFICINA

El campo laboral requiere secretarios y secretarias académicamente muy bien preparados, que poseen cualidades, actitudes, destrezas y habilidades para enfrentar eficientemente el quehacer diario en las instituciones educativas.

El correcto manejo y eficiente uso de equipos y herramientas auxiliares que tienen las instituciones deben ser el reto permanente de los secretarias (os), ya que no pueden quedarse rezagados de los avances tecnológicos.

OFIMÁTICA.- Ofimática, a veces también designado como burótica o automatización de escritorios o automatización de oficinas, designa al conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar tareas y procedimientos relacionados.

Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir o almacenar la información necesaria en una oficina actualmente es funcional que las oficinas estén conectadas a una red local o a internet. Es aquel conjunto de herramientas técnicas y aplicaciones que se utiliza para facilitar, optimizar, mejorar y automatizar las tareas referentes a la oficina.



Es decir que la ofimática alude a los métodos que se emplean para todo lo relacionado a las actividades de la oficina que logran los procesamientos computarizados de datos escritos sonoros y visuales.





La palabra ofimática se forma de los acrónimos oficina e informática.

El objetivo de esta práctica es brindar cierto elemento que posibiliten y auxilien en la mejora y simplificación en cuanto a las organizaciones de las actividades que realiza un grupo de trabajo o una institución educativa.

La ofimática hoy también puede hacer gestiones de documentos administrativos como planificación de reuniones.

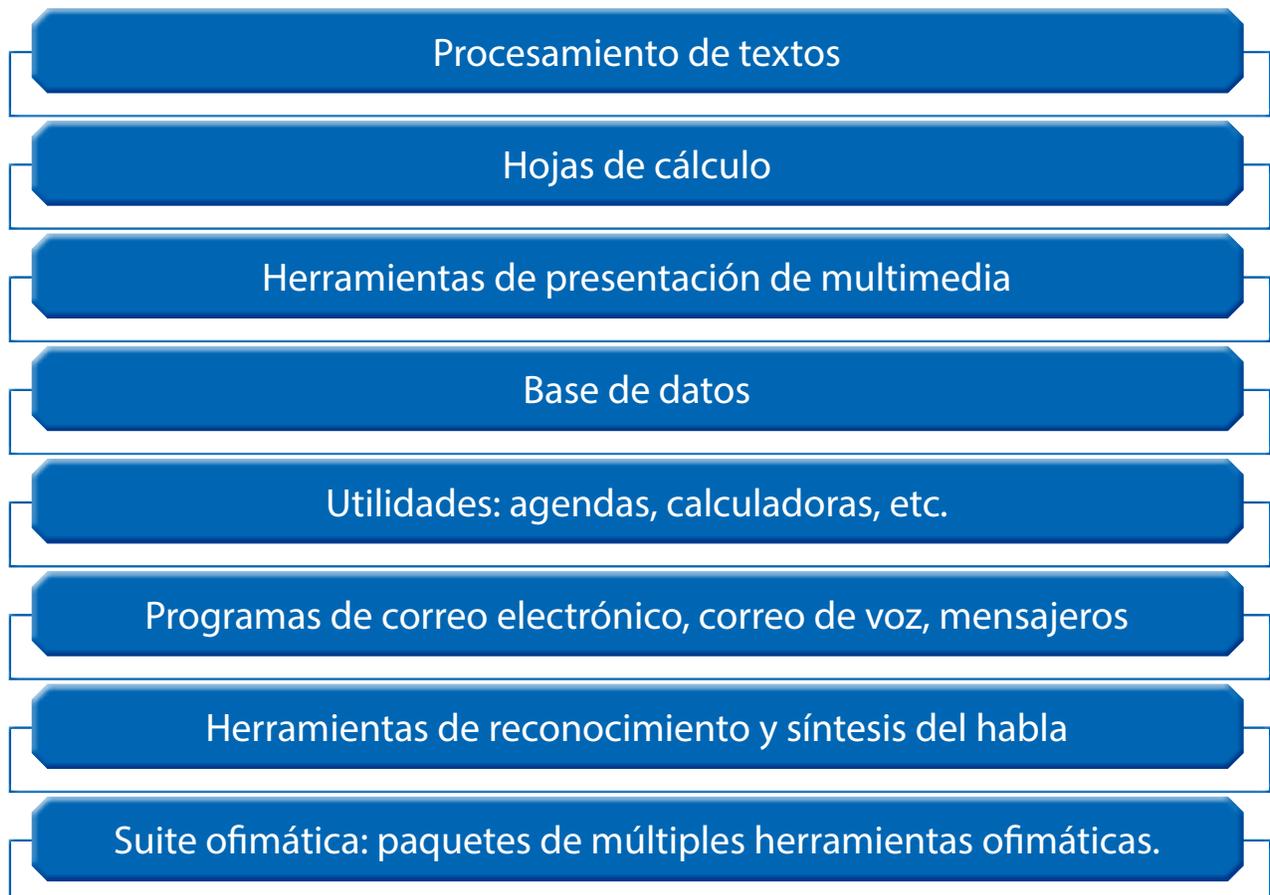
La ofimática tuvo un mayor desarrollo en el década de los 70 junto con la manifestación de los equipos de oficina cuando se incluyen los microprocesadores disminuyendo el uso de métodos y herramientas de otras más avanzadas por ejemplo: la máquina de escribir por la computadora incorporada de texto.

Entre las herramientas y procedimientos informáticos más comunes están; hoja de cálculo, herramientas de presentación, multimedia, programas de e-mail, correo de voz, base de datos, agendas, calculadoras, etc.

La ofimática posibilita por una combinación entre el hardware y software que permite crear, manipular y almacenar y transmitir digitalmente la información que se necesita en una oficina. Para realizar las tareas cotidianas y alcanzar sus objetivos.

Ejemplo: La ofimática permite que un oficinista lleve los centralizadores, planes operativos, presupuestos, etc. de su institución en un archivo digital mediante planillas de cálculos que facilitan las operaciones dicho archivo puede ser conservado en una computadora, impreso o enviada a través de internet. El objetivo de la informática es definido como la automatización y optimización de las tareas habituales de la oficina se conoce como Suite Ofimática por último la recopilación de programas interactuados.

Herramientas de ofimática:





Historia

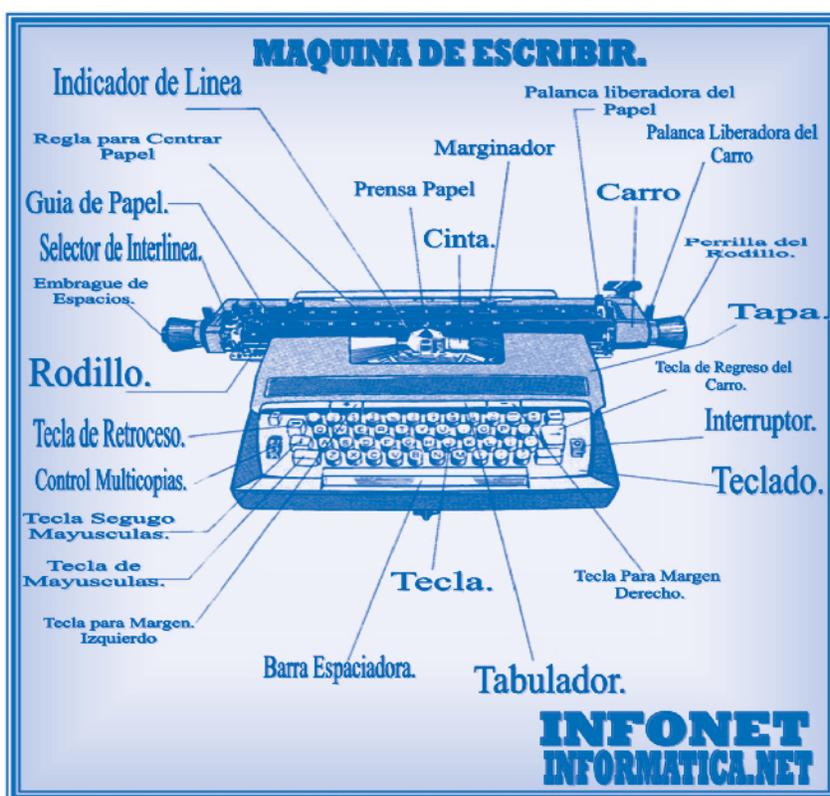
La ofimática o la automatización de la oficina moderna, comienza con la máquina de escribir y con la fotocopiadora, permitiendo mecanizar tareas que antes eran manuales. Más cerca en el tiempo, la automatización de la oficina también comenzó a incluir el traspaso de información hacia medios electrónicos.

Maquina de escribir

La máquina de escribir manual marco un pase de avance en la vida de negocios, en el desarrollo de la educación y en la vida de la mujer.



Partes de la máquina de escribir



Fotocopiadora

Este aparato es capaz de obtener una copia exacta de un documento original mediante un proceso electrostático.

A la vez puede ampliar o reducir el documento, copiarlo reducir dos caras y clasificar, encuadernar o grapar las copias, Algunas fotocopiadoras se pueden conectar en red, otras son multifuncionales (que también tienen escáner, fax, impresora, etcétera).



El escáner

El escáner es un periférico diseñado para registrar caracteres escritos o gráficos en forma de fotografía o dibujos impresos en una hoja de papel facilitando su introducción en la computadora convirtiéndolo en información binaria comprensible para la computadora. El escáner evita tener que escribir el texto impreso para introducirlo en la computadora.



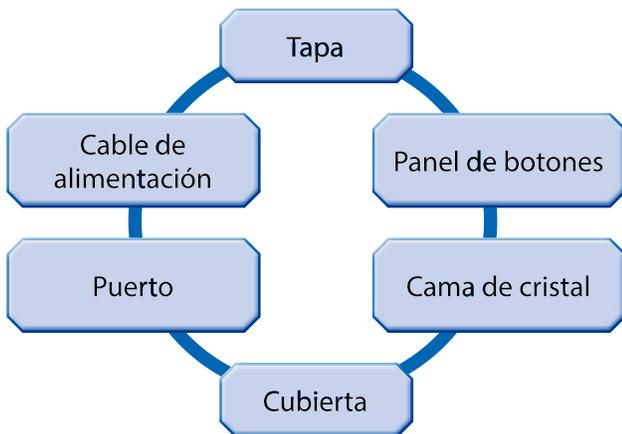
Impresora:



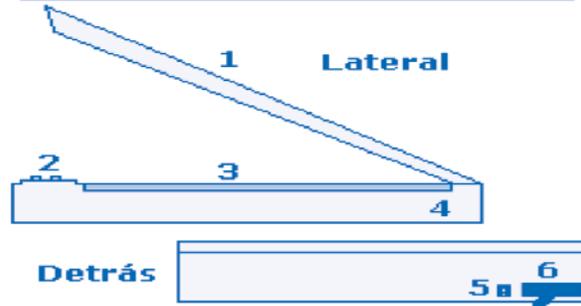
Una impresora es un dispositivo periférico del ordenador que permite producir una gama permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en un formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos, normalmente en papel, utilizando cartuchos de tinta o tecnología láser (con tóner).

Partes externas del escáner

Internamente cuenta con todos los circuitos y elementos mecánicos para la digitalización de imágenes. Externamente cuenta con los siguientes elementos.



Partes externas de un escáner



Videograbadora

Es un tipo de magnetoscopio de uso doméstico que utiliza un video cinta extraíble que contiene una cinta magnética para grabar audio y video de una señal de televisión de modo que pueda ser reproducido posteriormente.

También facilita las reuniones que utilizan películas como material de apoyo.



Grabadora

Este equipo es de gran utilidad, no puede faltar en la oficina, es útil cuando se necesita grabar conferencias, información e instrucciones de los directivos cuando van a ausentarse por algún tiempo, o para grabar una reunión que requiera acta.





Computadora

La computadora le sirve al hombre como una valiosa herramienta para realizar y simplificar muchas de sus actividades. En sí es un dispositivo electrónico capaz de interpretar y ejecutar los comandos programados para realizar en forma general las funciones de:



Entrada

Todos aquellos dispositivos que permiten ingresar datos y dar ordenes



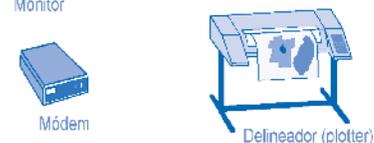
Proceso

Micro-procesador por excelencia



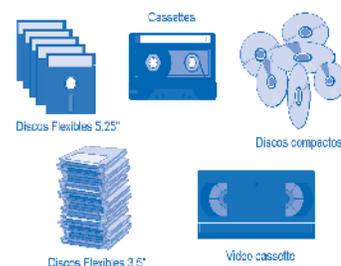
Salida

Son aquellos que muestran lo que la computadora hace a cada momento



Almacenamiento

Donde se depositan gran cantidad de información





Recomendaciones para el manejo de equipos de oficina

Se debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

Leer las instrucciones de seguridad y seguirlas estrictamente antes de poner a función cualquier unidad.

No colocar los equipos sobre superficies inestables.

Desconectar el equipo en tormentas eléctricas antes de limpiarlos, cuando se deje de usar.

No intentar reparar los equipos por propia imaginación.

Las aberturas y ranuras que traen algunos aparatos deben dejarse destapados, pues ellas sirven para la ventilación del mismo.

Operar los equipos con las fuentes de energía indicadas en los aparatos.

ACTIVIDAD NO PRESENCIAL: APLICACIÓN EN LA OFICINA

La secretaria de determinada institución inicia su día laboral con la siguiente tarea dispuesta por la autoridad: "...acaba de llegar información de gran relevancia para la institución, y necesito compartir dicha información con la comunidad educativa de la institución en medios digitales, favor utilizar el escáner y equipo de computación y envíe de forma inmediata esta documentación vía internet"

- ✓ La secretaria organiza y registra la documentación
- ✓ Procede al encendido de equipos con una dificultad, el escáner de la institución es nuevo y no conoce sus propiedades y funcionalidad. Para ello acude al manual del mismo.
- ✓ Inmediatamente instala en dispositivo y realiza una previa prueba antes de comenzar.
- ✓ Procede a escanear la documentación, organiza las mismas en carpetas digitales para su mejor ubicación.
- ✓ Verifica la documentación digital y procede al envío por vía internet.

VERIFICACIÓN DE LOGROS

- 1.- Conceptualiza que es la ofimática.
- 2.- ¿Cuál es la diferencia entre la fotocopiadora y el escáner?
- 3.- Menciona que cuidados se debe tener en el uso de cualquier equipo de oficina.
- 4.- Considera que la grabadora es una herramienta necesaria para una secretaria(o), si, no y porque.
- 5.- Consideras que el teléfono celular ira reemplazando algunos equipos de oficina si no y porque.





4. TOMA DE DECISIONES Y RESOLUCION DE PROBLEMAS

La toma de decisiones es el proceso en el cual se realiza una elección entre opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida esto puede ser en diferentes contextos como familiares, empresariales o laborales. Por eso se dice que la toma de decisiones es la elección de un camino a seguir para llegar a un objetivo o problema planteado.

Resolución de problemas es la fase que supone la conclusión de un proceso que tiene como pasos previos la identificación del problema y su modelado. Por problema se entiende un asunto del que se espera una solución que dista de ser obvia a partir del planteamiento inicial.



En todos los aspectos de la vida nos tenemos que enfrentar a diario a numerosas decisiones y a grandes o pequeños problemas que tenemos que solucionar.

Gran parte del trabajo de quien asume un puesto de responsabilidad consiste en resolver problemas y en tomar decisiones, dos de las áreas más difíciles del trabajo profesional. Muchas veces las soluciones se buscan por reacción y no como prevención a los problemas. Los directivos siempre encuentran escaso tiempo para resolver problemas y la tendencia es buscar fórmulas salvadoras que hayan funcionado en el pasado; ¿pero es ésta la mejor alternativa? No siempre.

Es muy importante tener en cuenta el trabajo en equipo para la toma de decisiones, ya que se tiene el concepto y la visión de varias personas para llegar a la más óptima; aunque para conformar estos equipos se deben tener en cuenta las capacidades, el compromiso y la responsabilidad de cada uno de los integrantes, para así lograr ser un verdadero equipo de trabajo.

El riesgo en la toma de decisiones

Nos guste o no, la esencia de asumir responsabilidades está en tomar decisiones y la mayoría de las decisiones que debemos tomar son decisiones frente a algún grado de incertidumbre. Es decir, que aunque busquemos información y trabajemos hasta el cansancio analizando las alternativas y sus posibles resultados, no vamos a saber la consecuencia de nuestras decisiones hasta que las tomemos. Además, no hay nada que garantice que las condiciones en las que se tomó la decisión sigan siendo las mismas, ya que estamos en un medio que cambia constantemente; aunque las que se toman sin previo análisis, al azar, están más expuestas que aquellas que siguen el proceso adecuado. Simón dijo: “constantemente optaremos por el curso de acción que consideremos lo “suficientemente bueno” a la luz de las circunstancias dadas en ese momento”.

Cuando se emprende un proyecto, automáticamente se asume un riesgo. Debemos identificar los riesgos que cada actividad conlleva y tomar las medidas necesarias para minimizar las dificultades. Pero hay que asumir que el riesgo es algo inherente a la vida. Asumir riesgos es positivo para aprender de los éxitos y de los fracasos a los que tendrá que enfrentarse.

La buena toma de decisiones permite vivir mejor: Nos otorga algo de control sobre nuestras vidas.

Un buen profesional debe tomar muchas decisiones todos los días. Algunas de ellas son decisiones de rutina o intrascendentes mientras que otras tienen una repercusión drástica en las operaciones de la organización. Algunas de estas decisiones podrían involucrar la ganancia o pérdida de los objetivos, cumplimiento o incumplimiento de la misión y las metas de la organización.





Toma de decisiones y resolución de problemas en el ámbito secretarial

Hoy en día una de las grandes exigencias actuales del perfil secretarial está relacionada con la capacidad para tomar decisiones y resolver problemas. Un ejecutivo valora al secretario o secretaria que no necesita que le den instrucciones hasta de los más mínimos detalles y que no solamente sabe plantear problemas, sino que también propone soluciones.

Tomar decisiones y resolver problemas son técnicas que pueden aprenderse y es conveniente hacerlo cuando se aspira a ser un profesional eficiente que contribuye a la buena marcha de las actividades empresariales. Ser capaz de plantear soluciones es ser parte de la solución; tener problemas es ser parte del problema.

Tips para tomar una buena decisión

- ✓ **Definir el problema.** Es darle el nombre al problema para poder ver qué soluciones se le puede dar.
- ✓ **Analizar el problema.** Es saber de qué se trata específicamente el problema o asunto.
- ✓ **Evaluar soluciones.** Es ver qué alternativas se tiene para solucionar el problema o asunto.
- ✓ **Elegir soluciones.** Es saber la opción o elección exacta que facilite la solución del problema. Es conveniente ver 2 opciones por si la primera no funciona siempre habrá una segunda opción.
- ✓ **Aplicar solución.** Es aplicar la solución que se eligió al ver las alternativas que se planteó.



Pasos para la toma de decisiones y resolver problemas

La productividad secretarial en el ámbito secretarial se incrementa cuando se tiene la habilidad para tomar decisiones acertadas. Por tanto, es conveniente conocer los pasos de esta importante técnica.

- ✓ Estar consciente de todas las alternativas de acción.
- ✓ Examinar las experiencias previas.
- ✓ Evaluar el costo-beneficio de cada oportunidad.
- ✓ Madurar la decisión.





- ✓ Evaluar los resultados.
- ✓ Aprender de las lecciones.

Estar consciente de todas las alternativas

No es prudente tomar una decisión si no se conocen muy bien las posibilidades. Por ejemplo: el señor Jiménez salió de viaje para asistir a una importante reunión fuera de la ciudad y olvidó llevar unos documentos en los que trabajó toda la semana. ¿Qué decisión se debe tomar? Veamos las alternativas de solución que pueden manejarse.

- ✓ Enviarle los documentos por correo
- ✓ Llamarlo por teléfono y dictarle los datos
- ✓ Enviarle los documentos por fax.
- ✓ Enviárselos por correo electrónico.

Si no hubiese estas alternativas para dar solución al problema del señor Jiménez lo que puede hacer es:

- ✓ Llevarse los personalmente los documentos en el próximo vuelo.
- ✓ Si otro u otra persona viaja a la misma reunión pero en otro horario dárselos para que se lo entregue.



Examinar las experiencias previas

Una buena pregunta en el proceso de toma de decisiones es. ¿Ocurrió en el pasado algo similar? Si ocurrió, ¿Cómo se manejó la situación y con qué resultados? Es procedente de igual manera?

Para nuestro caso vamos a suponer que no hubo ninguna experiencia previa. Entonces, debemos pasar a evaluar el costo-beneficio de cada oportunidad.

Evaluar el costo-beneficio de cada oportunidad

Si es verdad que existen varias alternativas de solución, antes de tomar una decisión es muy útil evaluar el costo y el beneficio que tiene cada una de ellas.

Este análisis es un magnífico punto de referencia para decidir; por ello se puede accionar de la siguiente manera:

- ✓ Enviar el documento por correo cuesta aproximadamente Bs. 10; sin embargo, el documento tardaría más de una semana en llegar a su destino, entonces sería demasiado tarde.





- ✓ Una llamada telefónica de 30 minutos puede costar Bs. 25. Resulta bastante dispendioso dictar información y tomar nota al otro lado. No es muy práctico y los riesgos de imprecisiones es grande.
- ✓ Enviar el documento por fax puede costar Bs. 20. La información pierde toda su confiabilidad y no hay garantía de que llegue todo y con nitidez.
- ✓ Transmitirlo por correo electrónico puede costar Bs. 10. Hay garantía de oportunidad económica y relativa confidencialidad.
- ✓ Enviárselo por correo especial cuesta Bs. 50. Hay garantía de oportunidad y alto grado de confidencialidad.
- ✓ Que alguien lo lleve fuera de tiempo no es válido y llevárselo personalmente es una locura por los costos.

Por tanto, resulta claro que la primera opción puede ser correo electrónico y la segunda correo especial.

Cualidades para la toma de decisiones

Sin lugar a dudas existen ciertas cualidades que hacen que los tomadores de decisión sean buenos o malos.

Cuatro son las cualidades que tienen mayor importancia a la hora de analizar al tomador de decisiones: experiencia, buen juicio, creatividad y habilidades cuantitativas.

Experiencia: La experiencia que viene a ser la acumulación provechosa de vivencias anteriores es de gran importancia a la hora de tomar decisiones, porque infunde seguridad, serenidad y cautela.

Buen juicio: Juicio se refiere a varios procesos cognitivos, tales como: capacidad para recopilar información válida, confiable e importante, capacidad de análisis y síntesis, capacidad de razonamiento y raciocinio, apreciación de los hechos en su real dimensión y justa medida y capacidad de elección de lo más conveniente o beneficioso.

Creatividad: la creatividad es la cualidad de inventar, crear, diseñar, establecer nuevos nexos, estructurar cosas o hechos desde perspectivas diferentes o en nuevas formas, etc. Es importante porque mientras mayor sea la creatividad habrá más opciones de solución y salidas más airoas.



Habilidades cuantitativas: Esta es una habilidad de emplear técnicas presentadas como métodos cuantitativos o investigación de operaciones, como pueden ser: La programación lineal, teoría de líneas colas y modelos estadísticos, cálculos financieros, interpretación de ratios o índices porcentuales.

La decisión que tomemos puede ser acertada o errónea, cualquiera de las dos genera un aprendizaje, lo que implica que, si nos equivocamos, debemos esforzarnos por aprender de nuestros errores, en lugar de castigarnos por ello, pues si no lo hacemos estaremos destinados a repetirlos en el futuro.

Nuestra capacidad de tomar decisiones, tiene que ver con asumir riesgos, ser creativo y buscar alternativas a problemas o retos aún no existentes.

La acumulación de experiencia es larga y costosa. Si consideramos que cuando más se aprende es como consecuencia de los propios errores, el alcanzar un elevado nivel de experiencia en el mundo laboral puede





llegar a tener un coste terriblemente alto. La consecuencia inmediata es que toda la experiencia que pueda ganarse sin los efectos que pudieran derivarse de una decisión errónea o, simplemente de una decisión no óptima, será bien recibida y más económica, sea cual sea su coste.

En la toma de decisiones tenemos que tener en cuenta:

- **Efectos futuros:** Tiene que ver con la medida en que los compromisos relacionados con la decisión afectarán el futuro. Una decisión que tiene una influencia a largo plazo, puede ser considerada una decisión de alto nivel, mientras que una decisión con efectos a corto plazo puede ser tomada a un nivel muy inferior.
- **Reversibilidad:** Se refiere a la velocidad con que una decisión puede revertirse y la dificultad que implica hacer este cambio. Si revertir es difícil, se recomienda tomar la decisión a un nivel alto; pero si revertir es fácil, se requiere tomar la decisión a un nivel bajo.
- **Impacto:** Esta característica se refiere a la medida en que otras áreas o actividades se ven afectadas. Si el impacto es extensivo, es indicado tomar la decisión a un nivel alto; un impacto único se asocia con una decisión tomada a un nivel bajo.
- **Calidad:** Este factor se refiere a las relaciones laborales, valores éticos, consideraciones legales, principios básicos de conducta, imagen de la organización, etc. Si muchos de estos factores están involucrados, se requiere tomar la decisión a un nivel alto; si sólo algunos factores son relevantes, se recomienda tomar la decisión a un nivel bajo.
- **Periodicidad:** Este elemento responde a la pregunta de si una decisión se toma frecuente o excepcionalmente. Una decisión excepcional es una decisión de alto nivel, mientras que una decisión que se toma frecuentemente es una decisión de nivel bajo.

En resumen:

Toma de decisión de alto nivel: requerirá seguir un proceso serio de análisis, búsqueda de alternativas, planificación, ejecución y evaluación.	Toma de decisión de bajo nivel: requieren poco esfuerzo y se pueden tomar en poco tiempo.
Decisiones que afectan al futuro	Decisiones que no afectan al futuro
Decisiones difícilmente reversibles	Decisiones reversibles
Decisiones de amplio impacto	Decisiones de escaso impacto
Decisiones que afectan a numerosos factores relevantes de calidad	Decisiones que afectan a pocos factores relevantes de calidad.
Decisiones excepcionales	Decisión que se toma frecuentemente.

Tipos de decisiones

Decisión Programada, rutinaria o intrascendente: Son programadas en la medida que son repetitivas y rutinarias, así mismo en la medida que se ha desarrollado un método definitivo para poder manejarlas. Al estar el problema bien estructurado, el líder no tiene necesidad de pasar por el trabajo y gasto de realizar un proceso completo de decisión.





Estas decisiones programadas cuentan con unas guías o procedimientos (pasos secuenciales para resolver un problema), unas reglas que garanticen consistencias en las disciplinas y con un alto nivel de justicia, aparte de una política, que son las directrices para canalizar el pensamiento del supervisor en una dirección concreta.

Decisión no Programada: “La reestructuración de un departamento” es un ejemplo de decisiones no programadas.

Para muchas de las decisiones que se toman se dedica poco tiempo olvidando aspectos como la planificación y el proceso, al tomar una decisión se tiene en cuenta solamente lo que SE SIENTE en ese momento y se pasan por alto aspectos que de ser analizados llevarán la decisión a un resultado positivo.

Decisiones y proactividad

Responsabilidad significa HABILIDAD para RESPONDER.

Pro actividad en general implica no esperar que las cosas pasen para decidir y actuar.

Cuando uno se limita a esperar que las cosas pasen, sin decidir, está actuando de manera reactiva. La persona reactiva actúa en base a lo que le sucede, sin prever absolutamente nada. De esta manera las decisiones son forzadas por la situación y siempre presentan una sola alternativa de actuación. **Cuando se es proactivo, se tienen múltiples alternativas para decidir.**

Cualquier cosa que nos es familiar, es difícil de reconocer y aún más difícil de cambiar cuando el hacerlo es doloroso o nos causa algún problema. Después de todo ¿cómo sé que algo nuevo será mejor?, la respuesta es, no lo sabrás si no lo intentas. Aunque muchas personas anhelan algo mejor y tienen la oportunidad de obtenerlo, siempre tienen que librar una batalla contra la comodidad de la familiaridad. Una vez que se deja lo familiar, obviamente se entra en lo desconocido, lo incómodo, esto es lo que a la mayoría de nosotros nos asusta. Aquí es donde el dolor al cambio significa renunciar a lo familiar para ahondar en lo desconocido. Este dolor se conoce como inseguridad o ansiedad.

APLICACIÓN PRÁCTICA EN SU FUENTE LABORAL

- 1.- Ejemplifique en que ocasiones pudo tomar decisiones y protocolice que pasos siguió
- 2.- Como puede resolver el problema que generalmente ocurre en la mayoría de las Instituciones educativas y es el uso del teléfono para asuntos particulares, esquematice el problema para hallar la solución

Actitudes positivas y ética secretarial

Demuestra que por lo menos el 80% de los despidos de empleados de las empresas se originan en su inadecuado manejo de las relaciones interpersonales, no precisamente por falta de conocimiento o destreza profesionales.

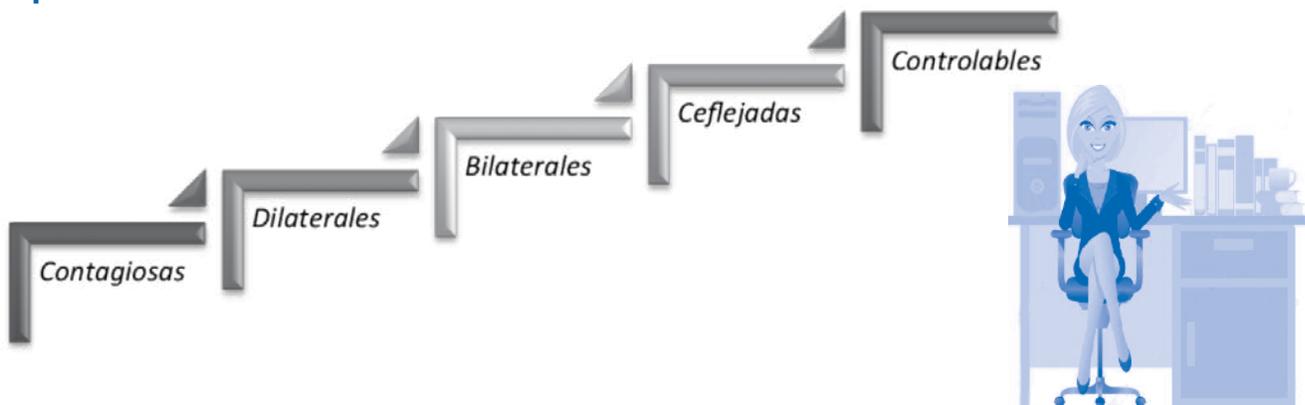
Cuyos resultados ofrecen a los empleadores las garantías necesarias para el desempeño de cargo, pero algunas veces no se hace en la verificación de las habilidades para convivir armoniosamente.





Por tanto, esta lección enfatizara el desarrollo de actitudes positivas y el comportamiento ético del personal secretarial.

Propiedades de las actitudes



Actitudes y valores humanos



Ética secretarial

La ética es la ciencia que trata sobre la moralidad de los actos humanos en sociedad, hablar de ética secretarial es reflexionar sobre el comportamiento moral de la secretaria y el secretario.

Los siguientes son los privilegios y garantías de la persona humana según, la ONU:

- A la conservación de la vida
- A la dignidad humana
- A la igualdad
- A la libertad
- A la toma de decisiones





A exigir justicia

A la educación, a la cultura y a la investigación

A la enseñanza

A la protección de la familia

A la libre reunión y asociación

A libre opinión y expresión

Al descanso

A la seguridad social

A la calidad de vida



Deberes éticos de la profesión secretarial

Los deberes humanos tienen su sustento en los valores morales.

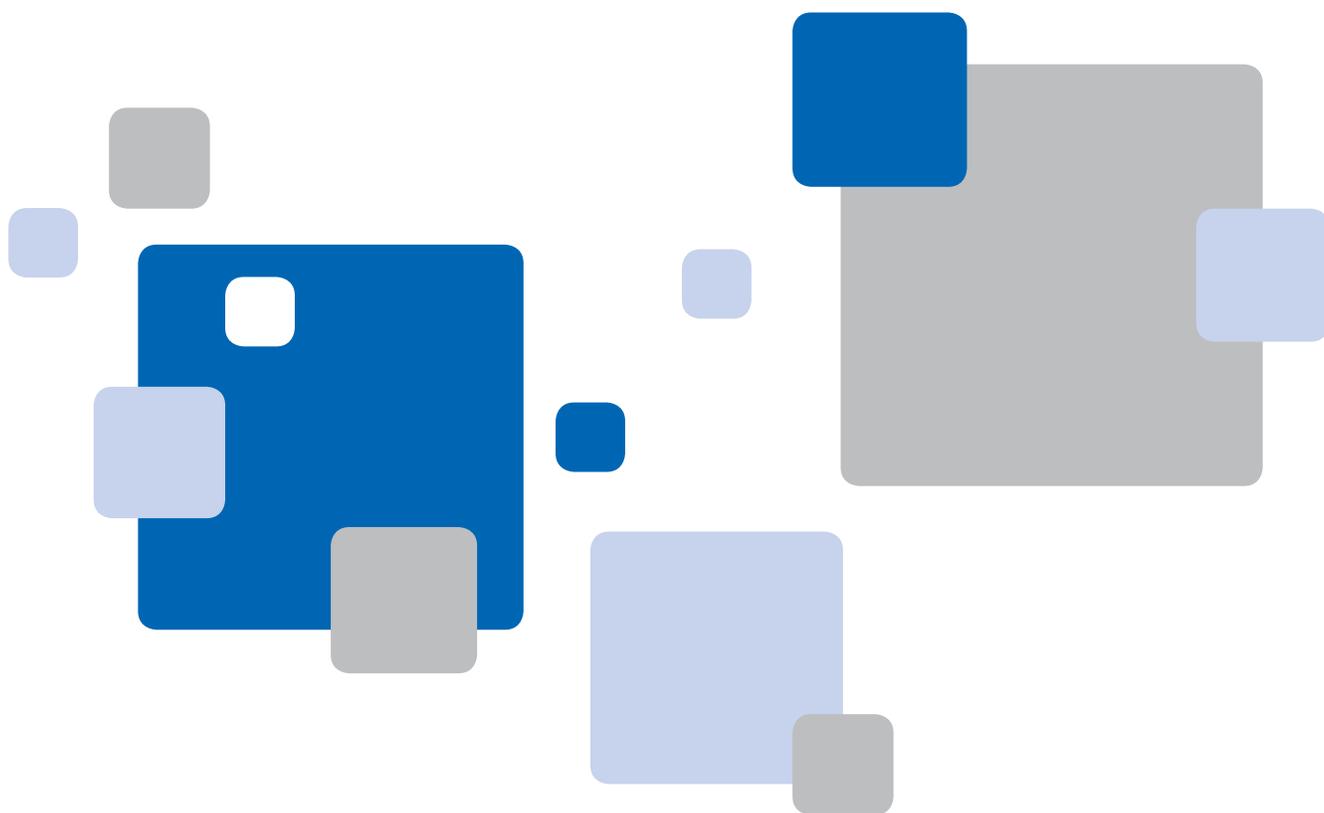
- ✓ Ser solidarios
- ✓ Ser cordiales
- ✓ Ser serviciales
- ✓ Ser responsables
- ✓ Ser respetuosos
- ✓ Ser eficientes
- ✓ Ser equitativos
- ✓ Ser veraces
- ✓ Ser entusiastas y optimistas
- ✓ Ser generosos y sencillos
- ✓ Ser tolerante

Aplicación de ética y valores en la institución

- ✓ El director de un CEA ingresa a su fuente laboral con una actitud totalmente negativa, la primera persona en recibirlo es su secretaria. La actitud de ella es cordial aun en el momento en que su director se comporta más exigente que de costumbre.
- ✓ La secretaria realiza su trabajo de forma eficiente para evitar que su jefe tenga que llamarle la atención.
- ✓ Brinda algunas propuestas de soluciones.







UNIDAD TEMÁTICA Nº2

UNIDAD TEMÁTICA N° 2:

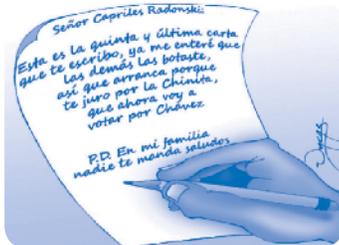
REDACCIÓN Y ESTANDARIZACION DE LA CORRESPONDENCIA

1. BASES GENERALES DE LA REDACCIÓN

En la era de la comunicación a base de tecnología, el hombre se preocupa por colocar su mensaje en el microprocesador más moderno y eficiente, recuperarlo con el mínimo de tiempo y esfuerzo o enviarlo al destinatario con la máxima calidad. Por lo tanto, debemos esforzarnos para que la calidad del mensaje sea igualmente óptimo.



En este capítulo inicial enfocaremos conceptos básicos de la redacción que le servirán como soporte de la estructura que le proponemos construir, con base en su propio estilo y lenguaje.



1. REDACCIÓN. Consiste en expresar por escrito los pensamientos o conocimientos ordenados con anterioridad.

La redacción es la habilidad de transmitir una idea, por lo tanto, requiere de coherencia dado que el orden de las palabras dentro de una oración puede modificar la intención de lo que quiere decir o comunicar. Es así que

2. OBJETIVOS: Dos son los objetivos específicos:

- **INFORMAR**, al lector sobre nuestras decisiones proyectos o ideas.
- **INFLUIR**, sobre el para obtener una actitud y respuesta acordes con nuestro interés y expectativa.

3. RELACIONES HUMANAS. Es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano con otro respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad. Asimismo, las relaciones humanas es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos y con mayor productividad en el trabajo con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales.

Factores positivos	Factores negativos.
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura • Sensibilidad • Sociabilidad • Respeto a autoridad • Adaptación • objetividad 	<ul style="list-style-type: none"> • No controlar las emociones • Agresión • Fijación • Terquedad • Represión • Aislamiento • Fantasías



4. RELACIONES PÚBLICAS. Las Relaciones Públicas son el manejo estratégico de las relaciones entre una institución y sus diferentes públicos, tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo en determinadas acciones, además de **transmitir una imagen clara, transparente y de confianza** a los diferentes grupos o públicos con los que está vinculada.



5. COMUNICACIÓN. Es el arte de transmitir un mensaje con miras a conseguir una respuesta específica, sin embargo comunicación no es sólo hablar y escribir sino que la comunicación se materializa cuando se logra la respuesta o interés deseado.

Actividad Práctica de sesiones presenciales temas I y II

ACTIVIDADES DE REFLEXIÓN:

¿Qué desconozco sobre redacción y esto cómo afecta en mi desempeño laboral?



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

	CORRESPONDENCIA INTERNA	CORRESPONDENCIA EXTERNA
En los recuadros enumera la documentación redactas a diario o comúnmente:		



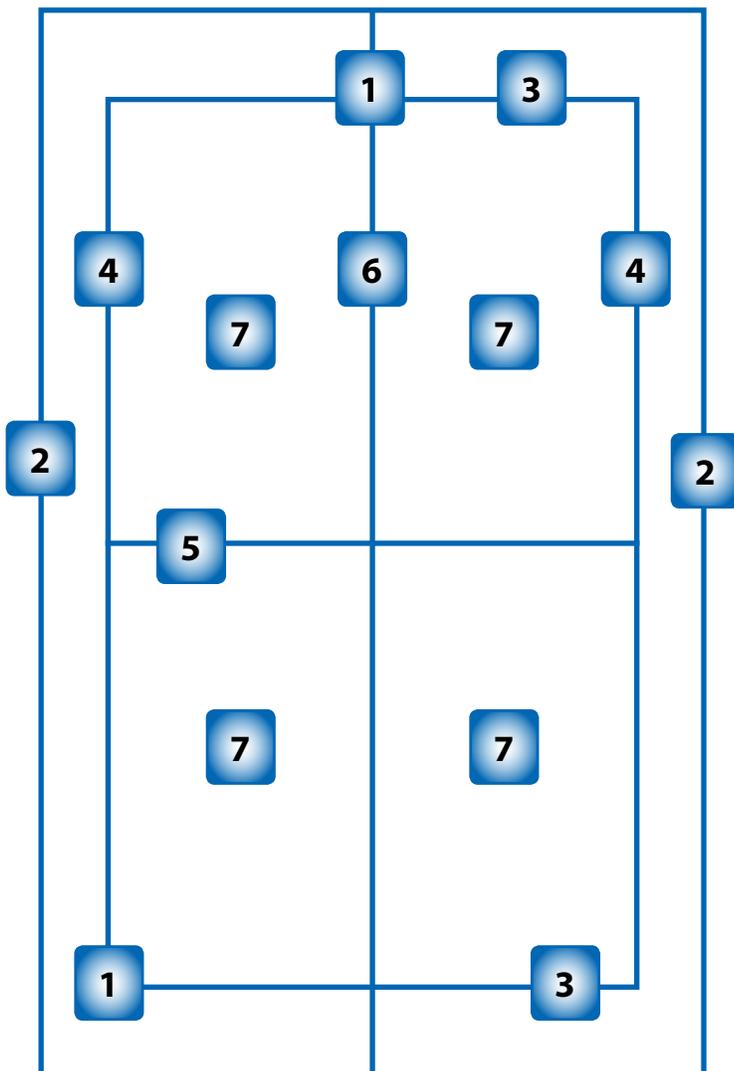


2. ESTRUCTURA DE LA CARTA

El objetivo principal de este apartado es desarrollar técnicas y utilizar formatos adecuados a las clases de cartas, fortaleciendo el lenguaje escrito, e incorporando a su vocabulario términos técnicos, para lograr una comunicación excelente respondiendo así a las necesidades de su entorno social. En tal sentido, el profesional en Secretariado Ejecutivo, deberá desarrollar la habilidad de redactar, respetando la escritura, el pensamiento y el orden gramatical.

1. LA CARTA. La palabra **carta** se deriva del latín **charta** y significa, papel escrito que se manda a una persona para darle cuenta de algo, se llama también epístola, misiva o comunicación. Esta, además de ser una herramienta principal en el campo laboral, lo es a nivel personal pues se la utiliza en el ámbito familiar; en ambos casos, se utiliza para comunicarse.

Por lo que, el reconocimiento de sus elementos y distribución simétrica es fundamental. Para tal efecto, recordaremos estos aspectos para aplicarlos en la vida profesional.



LA HOJA DE PAPEL

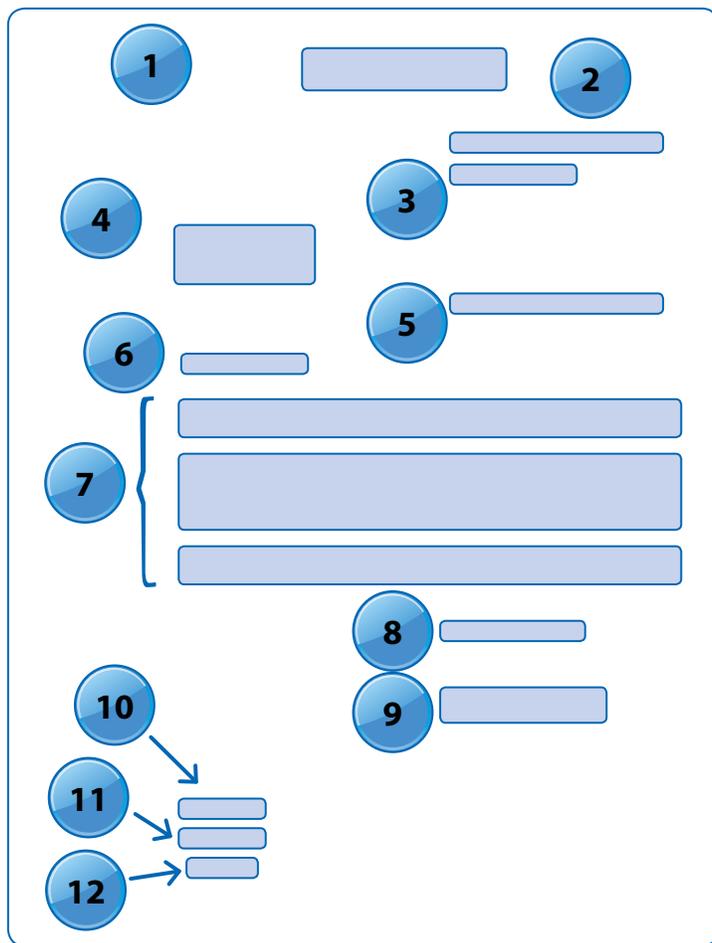
Siguiendo el principio de simetría y correcta distribución dentro de un marco proporcionado y estético, para impresionar al corresponsal. Presentamos las partes técnicas de la hoja.

1. Borde superior e inferior
2. Borde derecho e izquierdo
3. **Margen** superior e inferior
4. **Margen** derecho e izquierdo
5. Línea horizontal
6. Línea vertical
7. Espacio de escritura





2. ELEMENTOS DE LA CARTA



1. Membrete
2. Fecha.
3. Cite
4. Destinatario
5. Referencia.
6. Saludo
7. Cuerpo de la carta
8. Despedida
9. Firma
10. Señales de identificación
11. Copias.
12. Anexos o adjuntos

1. Membrete. Consigna el nombre o la razón social de la empresa. Los elementos que presenta son:

- Logotipo
- Razón social
- Dirección o domicilio Casilla, número telefónico, número de fax, correo electrónico,
- Localidad y país de origen.



Unidad Educativa "BOLIVIA"
COD.SIE 4075061
Fdo. 25 de marzo 1970
 Nivel: Inicial -Primaria y Secundaria
 El Alto-La Paz-Bolivia





2. Lugar y fecha: Se recomienda ordenar los componentes de la fecha empezando por el nombre del lugar, seguido por el día y año. Aclarar que el nombre del mes siempre se escribirá con **minúscula** y en el año sin **punto**, por no tratarse de una cantidad.

La Paz, 15 de febrero de 2018

3. Cite o número correlativo: Es la numeración secuencial y cronológica de la carta. Facilita la identificación del documento. Se recomienda escribirlo entre el membrete y la fecha o debajo de la fecha y debe contener los siguientes datos:

Número de carta	CITE: 008
Repartición a la que pertenece	CITE : 008/DUE.WADA
Año de emisión	CITE : 008 DUE.WADA / /11

4. Datos del destinatario: Comprende las siguientes partes:

a) Tratamiento:

Señor, señora, señorita

b) Nombre del destinatario antecedido por el título profesional si lo tuviese.

c) Cargo:

d) Nombre de la Unidad Educativa:

e) Dirección del destinatario:

f) Lugar de destino:

- Correspondencia Internacional: ciudad y país.
- Correspondencia Nacional: departamento y país.
- Ambos separados por un guion corto o coma.

g) Para la correspondencia local:

- Irá nombre de la ciudad o Presente. (Nunca punto guion).

a) Señor
 b) Lic. Julio Bernal Conde
 c) Director de la Unidad
 d) Educativa **"BOLIVIA"**
 e) C/ Alonso de Mendoza, N° 35
 f) La Paz - Bolivia

Señor
 Lic. Julio Bernal Conde
 Director de la Unidad
 Educativa **"BOLIVIA"**
 Presente.
 g)

3. Referencia: Es el resumen de la carta y generalmente va en una línea. Si fuese larga en dos renglones.

Ref.: Solicitud Cotización

**REF.: SOLICITUD COTIZACIÓN DE
MATERIALES DE OFICINA**





4. Saludo: a continuación se presenta la forma correcta de escribirlo en cada caso.

<p>Señor Lic. Rodolfo Acarapi Flores” DIRECTOR DE LA UNIDAD EDUCTIVA “MARCELO QUIROGA SANTA CRUZ” Av. Costanera, N° 456 Cochabamba – Bolivia</p> <p>REF.:</p> <p>Señor Director:</p>	<p>Señora Profa. Amalia Mamani Poma. Calle: Uruguay 1575 (Sopocachi) Tarija - Bolivia</p> <p>REF.:</p> <p>Señora Profesora: Profesora Mamani:</p>	<p>Señor Samuel Ortuño Frias C/Uruguay, N° 1575 Pando - Bolivia</p> <p>REF.:</p> <p>Señor Ortuño:</p>
<p>Excmo. Señor Evo Morales Ayma PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA</p> <p>Presente.</p> <p>REF.:.....</p> <p>Excmo. Señor Presidente:</p>	<p>Excmo. Señor Lic. Juan Carlos Aguilar MINISTRO DE EDUCACIÓN</p> <p>Presente.</p> <p>REF.:.....</p> <p>Señor Ministro de Educación:</p>	<p>Señor Lic. Luis Revilla H. Alcalde Municipal</p> <p>Presente.</p> <p>REF.:.....</p> <p>Honorable Señor Alcalde:</p>

Nota: Los saludos oficiales deben dirigirse siempre al cargo que ocupa la autoridad. Ej.

Señor Prefecto:	Señor Contador:	Señor Administrador:
Señor Subprefecto:	Señor Fiscal General:	Señor Director:
Señor Subsecretario:	Señor Comandante:	Señor Supervisor:

5. Cuerpo o texto de la carta: generalmente de tres párrafos: párrafo introductorio, de desarrollo o principal y el de cierre o de conclusión.

6. Despedida: Los términos más utilizados son: Atentamente, Muy atentamente, Cordialmente, Muy cordialmente,

7. Firma: es la identificación del remitente de la carta.


 Lic. Julio Bernal Canelas
 Director de la Unidad Educativa
PALOS BOLIVIA

8. Iniciales de identificación:

Según la Legislación Archivística Boliviana actualmente las señales de identificación exigen la responsabilidad del funcionario público. Mayúsculas las iniciales del responsable (s) de las ideas del documento y responsabilidad del que los transcribe irá en minúscula. Ejemplos:

- PGF/tfc
- PGF/Lidia A.
- PGF/H. Chuquimia (caso varones, Rojas Demóstenes: 1987)
- PGF/LCS/MCE/ÑSL/tfc (caso varios firmantes)



9. Copia: en algunos casos será necesario que el contenido de la carta sea conocido por otros, aparte del destinatario principal, en este caso se emitirán tantas copias sean necesarias señalándose su distribución. Ejemplo.

Se utiliza cuando:	
La copia va al archivo.	Cc: File Copia: Archivo
La copia va a una persona y al archivo.	Cc: Prof. Carlos Gutiérrez Archivo
La copia va a varias oficinas y al Archivo.	Cc: Distrital Dirección Archivo

10. Anexos: son documentos que acompañan a las cartas esto con el objetivo de sustentar el mensaje transmitido. Ej.

Anexo: Dos copias
Incluso: Lo indicado
2 fotocopias

Adjunto: Cheque BNB
Fotocopia de factura
Muestra de telas

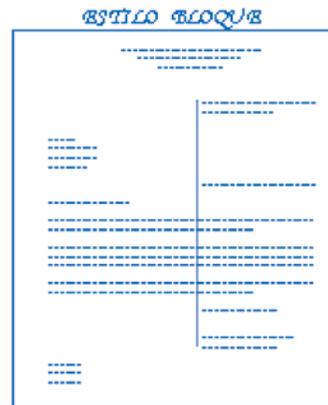
3. DISTRIBUCIÓN DE LAS PARTES DE LA CARTA

1. IMPORTANCIA. La imperiosa necesidad de dar a nuestra carta una agradable apariencia que entone con la calidad del mensaje, nos lleva a estudiar factores decisivos para crear esa "buena presentación".

Parte de esa apariencia constituye la distribución de cada elemento en el papel. Es decir, el efecto total que la carta tiene sobre el lector, siendo el resultado de la apariencia, estilo, tono, mecánica, organización y otros factores como:

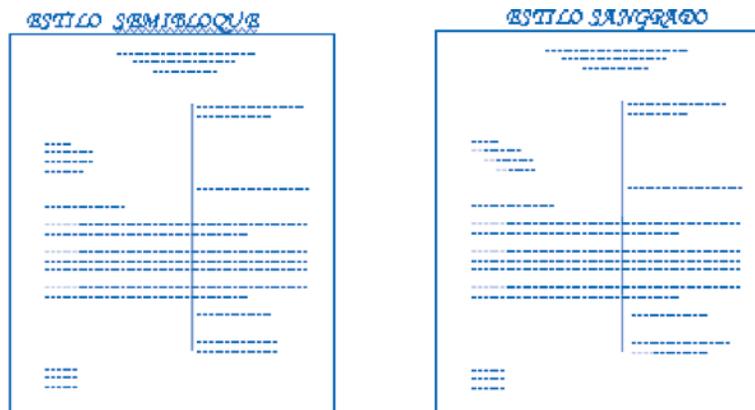
2. ESTILOS DE LA CARTA

- **Estilo Bloque Extremo.** Se caracteriza por llevar fecha, referencia y firma en el margen izquierdo de la hoja. Todas las líneas empiezan desde el mismo lugar y no se utiliza sangría de párrafo.
- **Estilo Bloque.** Se caracteriza por llevar fecha, referencia, despedida y firma en el margen derecho; se escribe comenzando desde el centro horizontal del papel. La carta moderna prefiere el estilo bloque ya que es más económico en esfuerzo y tiempo.
- **Estilo Semibloque.** Al igual que el estilo bloque se caracteriza por llevar fecha, referencia, despedida y firma en el lado derecho de la hoja y cada párrafo lleva sangría de cinco espacios.





- **Estilo Sangrado.** Se caracteriza por llevar fecha, referencia, despedida y firma en el lado derecho. Al mismo tiempo, las líneas del destinatario, despedida y firma llevan sangría de tres espacios y en los párrafos de cinco espacios.



3. PUNTUACIÓN DE LA CARTA. A diferencia de los signos de puntuación gramaticales del español, algunos autores de libros de texto para la enseñanza de mecanografía, han introducido ciertas reformas y las han denominado “estilos de puntuación”. Estas reformas se limitan a los signos de puntuación que se usan en las líneas del lugar y fecha, del nombre y dirección del destinatario, saludo y líneas finales de la carta.

Existen tres maneras de usar la puntuación con los elementos de una carta: Puntuación cerrada, abierta y estándar.



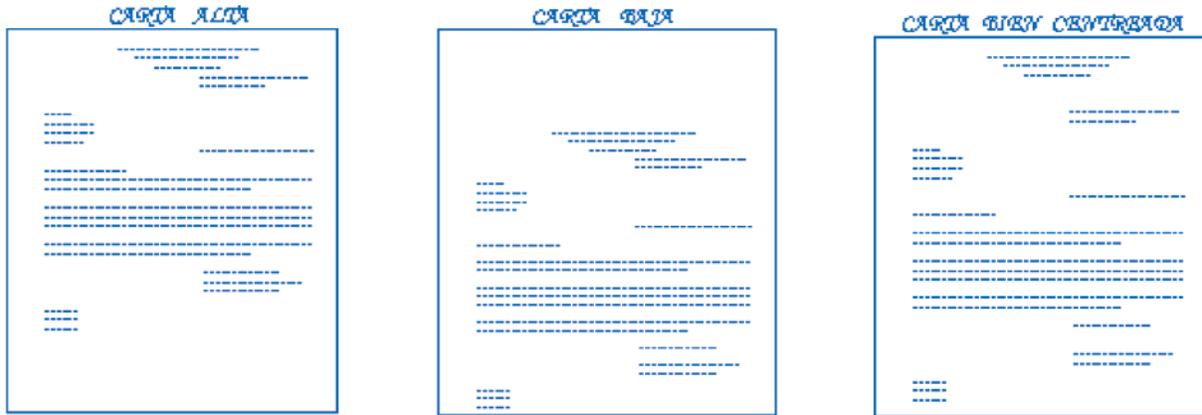
- La puntuación **cerrada** ha caído en desuso junto con la carta tradicional y prevalece el criterio de simplificar las cosas y reducirlas al menor esfuerzo posible.
- La puntuación **estándar** difiere de la **abierta** en dos puntos en el saludo y una coma adicional en la despedida que la estándar tiene. Actualmente se impone, en el idioma español, el uso de la puntuación estándar.

4. ERRORES DE LA CARTA. La habilidad de realizar una carta bien elaborada y de forma efectiva, cobra una importancia singular en la correspondencia. Se necesita un cuidado especial al escribir este tipo de cartas.

Al escribir una carta son diversos los elementos que hay que tomar en cuenta: por ejemplo se debe revisar el formato, el estilo, la estructura de los párrafos, la lengua, la longitud de las oraciones, los signos de puntuación, entre otros, para causar una buena impresión ante el destinatario con una excelente presentación. Por lo tanto, no se debe caer en los siguientes errores:



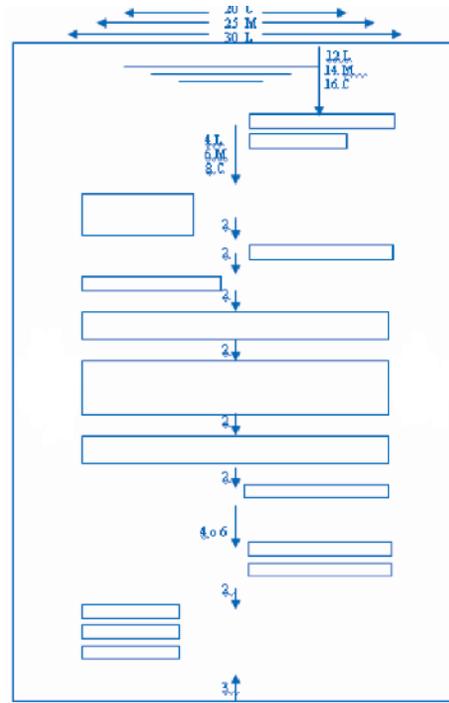
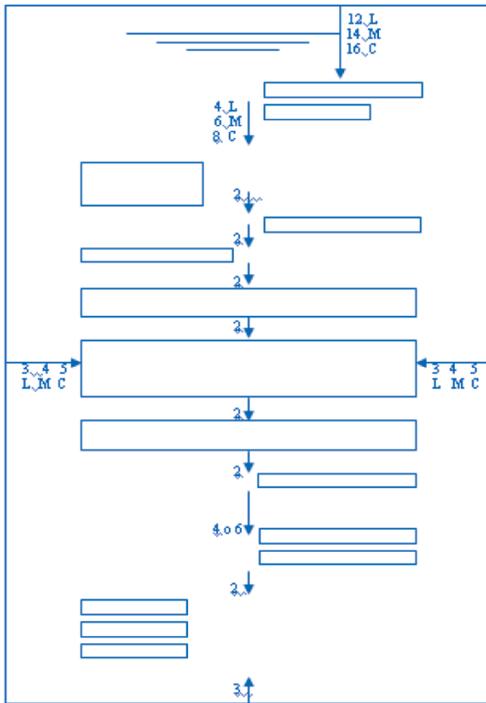
- Carta alta
- Carta baja
- Más bien una carta bien centrada



5. ESPACIOS Y MÁRGENES DE UNA CARTA. Las partes de una carta deben aparecer ubicadas a espacios simétricos, de buen gusto y proporción, teniendo en cuenta el tamaño de ésta y el tipo de máquina que se emplee. Por lo que, será preciso hacer algunos ejercicios para centrar la carta.

ESPACIOS PARA PC

ESPACIOS PARA MÁQUINA DE ESCRIBIR



SESIÓN PRESENCIAL:

Para realizar la práctica, primeramente deberá estudiar muy bien los temas estudiados.

- EN UNA CARTA REALIZADA POR USTED, UBIQUE LAS 12 PARTES.
- SOCIALICE SU TRABAJO
- REALICE UNA AUTOCRÍTICA DE LA PRESENTACIÓN DE SU CARTA CON SUS COMPAÑEROS.





4. CARACTERÍSTICAS DE LA CARTA

La habilidad de comunicarse de manera efectiva en el ámbito de la administración pública juega un papel central en la consecución del éxito laboral.

A partir del mismo, emisor y receptor cooperan para que la comunicación sea efectiva, precisa y funcional, comprometiéndose implícitamente a respetarlo en cada proceso comunicativo que inician. El respeto de estas reglas asegura que no se produzcan ruidos en el proceso, es decir, malentendidos o problemas originados en fallas en la comunicación. Dentro de esta perspectiva enfocamos el contenido del presente capítulo, que se propone resaltar las características Vitales y Complementarias de un mensaje eficiente y eficaz.

1. CARACTERÍSTICAS VITALES O FUNDAMENTALES

1. Claridad	El mensaje debe permitir un máximo de comprensión con el mínimo esfuerzo del lector.
1. Brevedad	La cantidad de información debe estar dosificada, es decir, en su dosis justa. El mensaje debe ser breve pero garantizando la información necesaria.
2. Integridad	Se logra cuando se incluye todas las ideas y datos vinculados con el tema del mensaje.
• Cortesía	Esta característica se relaciona con el tono de lenguaje que utilizamos en redacción del mensaje: siempre cordial, positivo favorable hacia la buena voluntad del lector.

2. CARACTERÍSTICAS COMPLEMENTARIAS

1. Corrección	El mensaje no debe tener errores que afecten su forma ni sentido.
2. Coherencia	El mensaje debe tener sentido en sí mismo y en el contexto en el que se produce.
3. Motivación	Creación de interés en la mente del lector.
5. Positivismo	Actitud y lenguaje positivos para el receptor.
6. Modernismo	Expresiones actualizadas con el mensaje claro, completo y preciso.

SESIÓN PRESENCIAL:

Producción escrita:

- ✓ Primeramente deberá repasar el tema estudiado.
- ✓ Luego redacte 10 preguntas con sus respuestas acerca del tema como un instrumento de estudio y repaso del tema.





V. EL SOBRE Y LA INSERSIÓN DEL PAPEL

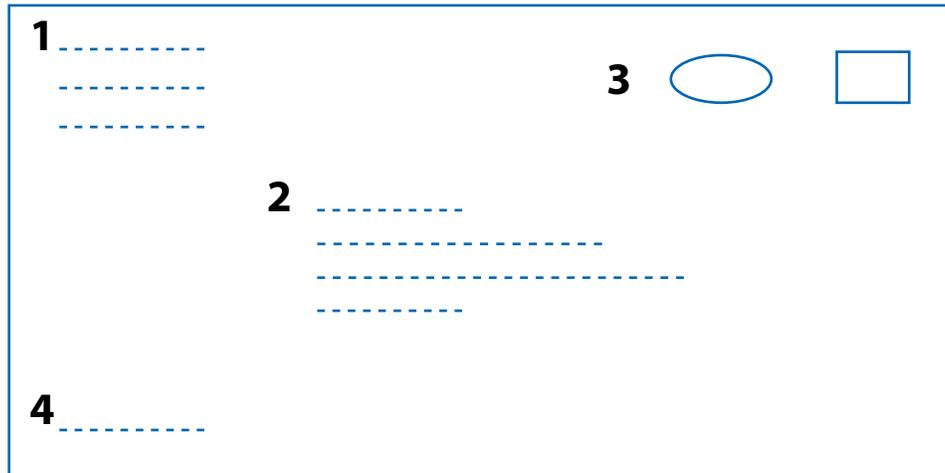
El sobre es el complemento de la carta y deberá ajustarse con exactitud al tamaño y estilo de la misma. Al mismo tiempo, el sobre tiene la función de crear interés en el destinatario, también resguarda a la carta de posibles deterioros y preserva su confidencialidad.

En la actualidad se fabrican una inmensa variedad de sobres. El color favorito para la correspondencia en el área educativa y oficial es el blanco.



1. Partes del sobre

- Remitente
- Destinatario
- Franqueo o estampillas
- Anotaciones de servicio o especiales



2. Rotulación del sobre

	<p>INSTITUTO TECNICO COMERCIAL INCOS - EL ALTO Z/Villa Dolores F entre calles 8 y B Telf.: 2834933 - 2831833 El Alto, La Paz - Bolivia</p>
	<p>Señor Lic. Rafael Salcedo DIRECTOR DISTRITAL Presente.</p>
<p>CONFICENCIAL</p>	





3. Clasificación de los sobres.

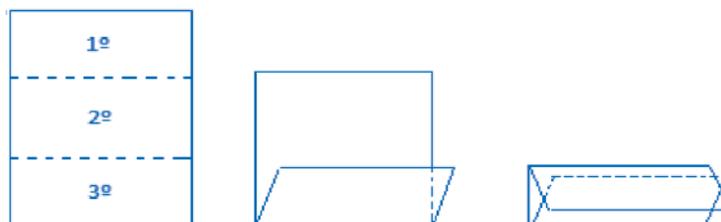
Se toma en cuenta diferentes factores que pueden ser su forma, tamaño, uso y medio de transporte

CLASIFICACIÓN	POR SU TAMAÑO,	POR SU FORMA	POR EL MEDIO DE TRANSPORTE
	Pequeños Medianos Grandes	Cuadrados Semicuadrados Rectangulares	Terrestres Aéreos

4. Sobres más utilizados. En nuestro medio se utilizan los siguientes:El sobre tamaño carta, oficio, ventanilla, manila y americano.

5. Doblado del papel y su Inserción en el sobre. Es necesario doblar el papel de acuerdo al tipo de sobre y enseguida insertarlo de manera que el correspondiente lo desdoble con facilidad y rapidez.

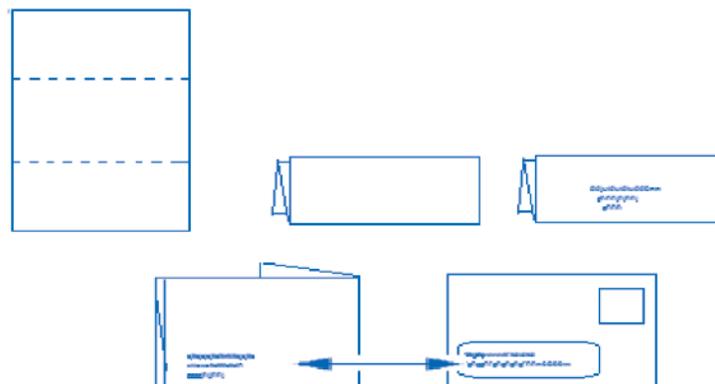
- Doblado de papel tamaño oficio para sobre oficio.



- Doblado de papel para insertarlo en sobre tamaño carta.



- Doblado de papel para insertarlo en sobre ventanilla.





SESIÓN PRESENCIAL

ROTULE SOBRES:

- DELIMITAR ESPACIO DE ESCRITURA EN EL SOBRE.
- ROTULAR, INCLUIR YENDO REMITENTE, DESTINATARIO, FRANQUEO Y ANOTACIONES ESPECIALES. A LOS 9 DEPARTAMENTOS DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA.



SESIÓN NO PRESENCIAL

ROTULE SOBRES:

- DESARROLLO INDIVIDUAL A COMPUTADORA.
- IMPRESIÓN PARA LA CASA.
- **ENTREGA DE LAS PRÁCTICAS EN EL CUADERNO DE TRABAJO.**



Crear mensajes de forma gradual es la base para redactar. Además, es un ejercicio, para el redactor principiante y una pasión para el experto es, por ello que en este tema se utilizarán categorías gramaticales ya estudiadas en el Módulo III. Así como, el sustantivo, adjetivo y verbo; categorías que permitirán crear oraciones, párrafos y textos.

1. Sustantivo. Tiene la capacidad de determinar personas, animales, ideas, cualidades y sentimientos intangibles. Estos pueden tener **su origen** en verbos, en adjetivos o en otras formas gramaticales que habrá que reconocer para estructurar bien una oración.

ORIGEN DE LOS SUSTANTIVOS ABSTRACTOS	SUSTANTIVOS CONCRETOS	Carta, teléfono, factura, cheque, informe, junta.
	VERBAL	Pago, servicio, trabajo, acuerdo, orden, cambio, mejoría.
	ADJETIVO	Novedad, grandeza, bondad, claridad.

Verbos utilizados como sustantivos

1. El **1. deber** es primero que el placer.
2. El **escrito** apareció en la revista.

Adjetivos utilizados como sustantivos

1. Lo **bueno** es hacer el bien sin mirar a quien.
2. Lo **cortés** no niega lo valiente.

3. Orden estructural. La Nueva Gramática de la Lengua Española nos dice que en "Las palabras que componen una oración, debe existir sentido de orden, arreglo y regularidad". Así, a los sustantivos los encontramos dentro de esa armonía o contexto en lugares específicos de la oración, Ej.:





	acción →					
Pedro 1	entregó 2	una flor 3	a María 4	en el club 5	tiernamente 6	esta tarde 7
Sujeto	Verbo	Objeto directo	Objeto indirecto	Objetos circunstanciales		
				de lugar	de modo	de tiempo

Fuente: tema extractado de Rojas, Demóstenes (2007)

- ✓ Es importante destacar que de las siete partes definidas que tiene esta oración, encontramos en sustantivo en cinco partes.

Después de reconocer la importancia de los sustantivos, adjetivos y verbos en las oraciones se podrá entrar en la parte práctica utilizando la técnica del 1, 2, 3.

4. La técnica (1, 2, 3). Se da a través de tres etapas de redacción.

4.1. Sustantivo principal: (1)

Reconozca dentro de la oración aquel sustantivo que parece ser el que le da razón de ser a toda la oración, ya que, los demás sustantivos tienen un rol alterno. Para ello debemos preguntarnos ¿de qué trata la oración en referencia?

- ✓ El **dólar** bajó en el mercado de **Tokio**.
 - ✓ La **empresa** enviará su **pedido** por correo **aéreo**.
- } **Sustantivos principales** dólar pedido

4.2. La idea básica (2)

Se da a través de un sustantivo principal. Habrá entonces que desarrollar y ordenar palabras que expresen esa idea con el menor o mayor detalle. Ej:

SUSTANTIVO	IDEA BÁSICA
Viaje	Realizaremos un viaje de promoción.
Cheque	Gracias por su cheque .
Contrato	Estamos dispuestos a firmar un nuevo contrato .
pago	Agradecemos el pago a cargo del Banco Hipotecario..

4.3. El Párrafo (3)

Se constituye por la elaboración del párrafo. Consiste en ampliar con mayor número de oraciones la idea original con datos que lo complementen como: fechas, nombres, direcciones, países y otros. (Varios párrafos bien elaborados representarán una carta eficiente).

Ejemplo que sigue que está integrado por las tres etapas.



**1. Viaje**

2. Haremos un **viaje** de promoción. (**Verbo en futuro**).

3. Nos comprometemos realizar un viaje de promoción a Santa Cruz y ampliar el mercado para nuestra nueva línea c-897, que tanta acogida ha tenido en la ciudad de La Paz.

Pautas para mejorar el estilo:

- ✓ Use palabras de fácil comprensión; entre dos sinónimos escriba el breve.
- ✓ Dé signo positivo al mensaje.
- ✓ Cuide la presentación del mensaje.

SESIÓN PRESENCIAL**REDACTA:**

- MENSAJES EN TRES ETAPAS.
- SOCIALICE SUS MENSAJES CON OTROS.

**SESIÓN NO PRESENCIAL****REDACTA:**

TRANSCRIBA EN COMPUTADORA LOS MENSAJES SOCIALIZADOS.

**5. COMUNICACIONES BREVES**

1. LA CITACIÓN. Es sinónimo de aviso. Dentro de su redacción presenta encabezamiento y cuerpo y cierre.

- Encabezamiento:
 1. Identificación del documento.
- Cuerpo:
 2. Escrita en un solo párrafo de forma clara, integra y breve.
 3. Dentro de la misma generalmente se invita a participar de una reunión, donde se especifica motivo de la citación, día, hora, fecha y lugar donde deberá y deberán hacerse presentes.
- Cierre:
 4. Generalmente se cierra con el sello
 5. Fecha.





1 CITACIÓN

2 Se **cita a los padres de familia** del urso, Inicial "C", segunda Sección, **a la reunión** que se llevará a efecto el día 14 de noviembre a Hrs. 11:00 en el salón de reuniones, donde se tratará la participación en la Feria Multidisciplinaria.

Se espera puntual asistencia.

Atentamente, **3**

5 El Alto, 11 mayo de 2014

.....

Padre de Familia
SELLO **4**
Profesor

2. EL COMUNICADO. El comunicado no deja de ser un aviso. Los comunicados también son particulares, comerciales y oficiales. Es así que, dentro de su redacción presenta encabezamiento, cuerpo y despedida.

- Encabezamiento:
 1. Identificación del documento.
- Cuerpo:
 2. La redacción deberá ser breve, clara, integra, coherente y redactarse en un solo párrafo.
- Cierre:
 3. Sello de la Unidad Educativa
 4. Generalmente se cierra con la fecha.

NOTA: Deberá utilizarse la hoja tamaño carta y colocarlo en el panel informativo de la U. E.

1 COMUNICADO

2 LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA BOLIVIA, TURNO MAÑANA, COMUNICA A LOS PADRES DE FAMILIA QUE EL DÍA JUEVES 23 DEL PRESENTE, LAS CLASES TERMINARÁN A Hrs. 11:00, YA QUE, SE DESARROLLARÁ LA "EXPOSICIÓN DE TÉCNICA VOCACIONAL" Y AL FINALIZAR LOS PADRES AYUDARÁN CON EL RECOJO DE SU MATERIAL

3  **4** EL ALTO, 11 DE NOVIEMBRE DE 2017





3. LA CONVOCATORIA. Como su nombre lo indica, es una comunicación donde se convoca a los interesados a diferentes eventos a desarrollarse dentro de la institución. Su redacción puede ser extensa o breve, clara, íntegra, descriptiva y específica, describiendo paso a paso los aspectos más importantes. Generalmente irá en papel membretado de la Unidad Educativa. Por ejemplo describir ¿Quién o quiénes convocan? ¿Para qué convocan? ¿Qué organización institución, club asociación, persona está corriendo la invitación? ¿Cuáles son los propósitos, objetivos, fines, o beneficios que se pretenderán alcanzar con la realización del evento. Puede ir escrito en más de dos hojas.

• Encabezamiento

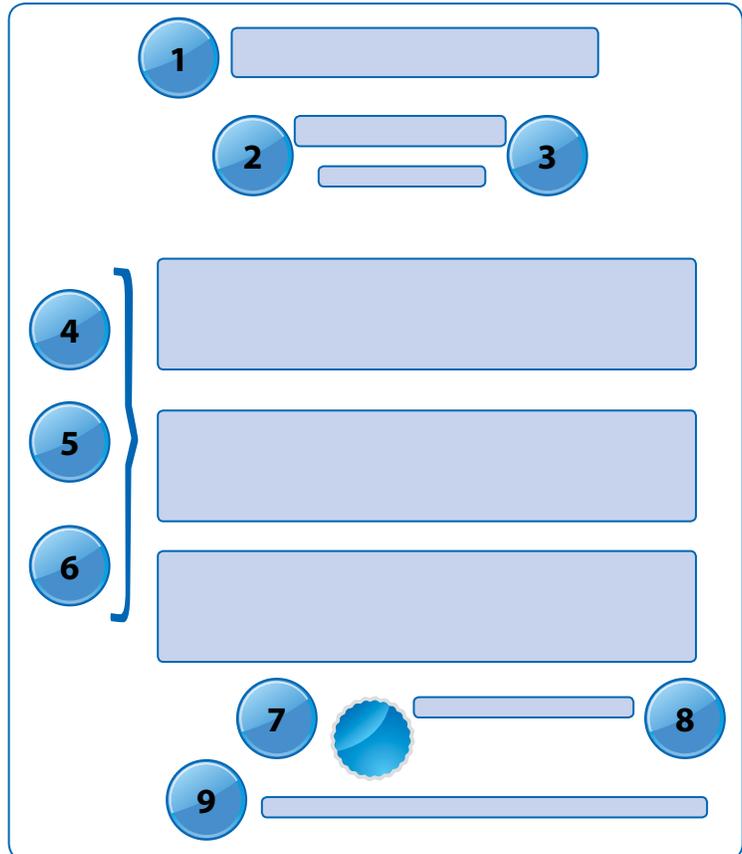
- 1. Membrete
- 2. Identificación del documento
- 3. Número de correspondencia

• Cuerpo

- 4. Introducción
- 5. Desarrollo
- 6. Conclusión

• Cierre

- 7. Sello
 - 8. Firma
 - 9. Fecha
- } convocatorias particulares



Es de suma importancia en esta parte introductoria dar el debido lugar a entidades, organismos gubernamentales, asociaciones civiles, instituciones educativas, clubes deportivos, ligas y federaciones deportivas, asociaciones, patrocinadores parciales o totales, que de alguna manera están apoyando moral, técnica o económicamente al evento.

Ejemplo de introducción:

CONVOCATORIA PÚBLICA

La Unidad Educativa "Bolivia" con el Propósito de fomentar la práctica deportiva y el uso adecuado del tiempo libre, a través de la Dirección del Establecimiento, en coordinación con la Subdirección de Deportes, bajo el auspicio del Ministerio de Educación, el apoyo de la Gobernación del Departamento de Potosí y la Asociación Nacional de Fútbol y el patrocinio de ENTEL convoca: ...



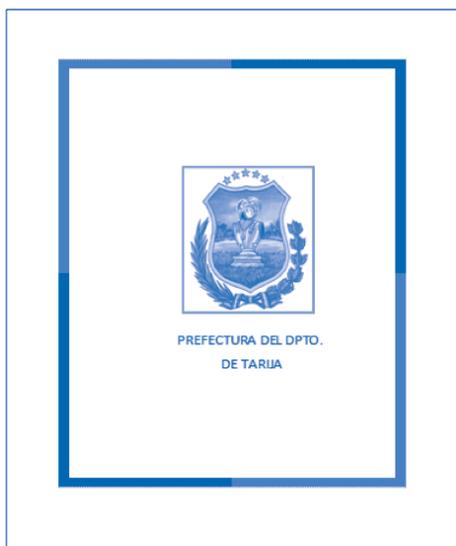


4., LA ESQUELA. La esquila también llamada tarjeta de atención, es una forma de comunicación escrita, utilizada en las relaciones sociales, públicas y privadas con motivo de una fiesta de una reunión o actuación de carácter oficial o particular.

5., FORMA Y USO.

- La forma de la Esquila es del tamaño del papel oficio doblado en dos, lleva membrete, escudo si pertenece a una repartición del estado.
- Existe también otra esquila de tamaño mediano (14 cm. de largo por 10 cm. de ancho) generalmente de cartulina especial.
- Cuando la esquila es de una sola foja se consigna el escudo o logotipo en la parte céntrica superior, escribiendo el texto de la comunicación a algo más de un centímetro.
- Cuando la tarjeta o la esquila tiene varias fojas, el escudo o logotipo se coloca al centro de la primera página y el texto se consigna en la tercera página.

Primera foja (cara)



Tercera foja





- Tienen uso múltiple por las autoridades y ciudadanos en las relaciones de convivencia social general, en los siguientes casos:

PARA INVITAR:		PARA:	
A un acontecimiento	A un acto académico	Conmemorar fechas patrióticas.	Celebrar un bautismo
A una recepción	A un acto cívico	Celebrar el aniversario	Despedirse de sus amistades
A una conferencia	A una exposición	Inauguración de una obra	Despedirse de un personaje
A una posesión	A una presentación	Celebrar bodas de plata	

6., PARTES DE LA ESQUELA

- Primera parte:

1. En ésta va escrita el nombre del remitente o institución con el cargo o función y destinatario, escrito con letras mayúsculas, seguido de una coma. Continuará diciendo: "..., saluda a usted y tiene el agrado de ...", seguido del evento lugar, día, fecha, hora y lugar, donde se realizará.

- Segunda parte:

2. Se utiliza para la despedida, en ella se coloca el nombre de la persona que ha de firmar (remitente) seguida de una coma, a la que acompaña la frase de despedida y finalmente la fecha.

3. En la parte del pie de la esquila suelen utilizarse otras anotaciones, como "**S.R.P.**" que es una frase que significa "Sírvanse responder por favor", anotación indispensable en invitaciones de alto rango, banquetes, baile; donde la concurrencia es estrictamente tomada en cuenta, el que no puede concurrir debe excusarse oportunamente.

Otra anotación importante en la tarjeta diplomática son "**P:R.;**" que significa "Para Recordar", estas letras se colocan a pulso, en la esquina superior derecha de la tarjeta. Es la distinción que le tributa el invitador al invitado de honor entre todos los invitados. Tal trato obedece al principio de jerarquía y autoridad que aquellos invisten en virtud de la ley.

The diagram shows a template for an invitation card. At the top center is the coat of arms of Peru. Below it, the card is divided into sections:

- 1:** The top section containing the recipient's name and the invitation details: "El Tiene el agrado de invitar A El día a horas (lugar)"
- 2:** The middle section for the sender's name and signature: "Nombre del remitente seguido de coma, y despedida **protocolar** Fecha"
- 3:** The bottom section for contact information: "Traje Telf. S.R.P. (Sírvasse Responder Por Favor)"
- 4:** A small circle next to the S.R.P. text.





EL MINISTRO DE TRABAJO Y ASUNTOS SINDICALES, saluda atentamente a usted y tiene el agrado de invitarle al acto de solemne posesión de los vocales de la Corte Nacional de Trabajo. Constitucionalmente designados por el honorable Senado Nacional, el día jueves 23 de presente a horas 16, en el salón Rojo del Palacio de Justicia.

MARIO DE LA RUEDA, reitera a usted, con este motivo, los sentimientos de su más distinguida consideración.

La Paz, 02 de septiembre de 2012

Traje oscuro
Telf. 2408760
S.R.P.



EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA DE BOLIVIA

Con motivo del aniversario patrio, tienen el honor de invitar al Excmo. Dr. CARLOS DE LA RIVA, embajador de la República de Venezuela, a una recepción al Palacio de Gobierno el día 6 de agosto a horas 19.

La Paz, 20 de julio de 2012

Telf. 2408760
S.R.P.

En nuestro país, también se conoce a las tarjetas de condolencia como esquela, cuyo fin es informar una defunción, hacer una invitación religiosa o brindar condolencias. Una de las particularidades de esta esquela es la inscripción (Q.E.P.D) "Que en Paz Descanse" utilizada en el fallecimiento, adherencia al dolor familiar o invitación a la misa de cuerpo presente. Otra inscripción es (Q.D.D.G.) "Que De Dios Goce" se utiliza en esquelas de invitación a la misa de 9 días, mes o año. Ambas inscripciones escritas debajo del nombre del difunto.



- Otro ejemplo en el uso de las tarjetas, son las felicitaciones, ejemplo:

<p style="text-align: center;">INVITACION</p> <p><i>Dirección General, Administración, Personal Docente, Estudiantes y Padres de Familia de la Promoción 2011 del Centro Educativo Particular "Bolivia", saludan a Ud.(s) y tienen el agrado de invitarle(s) al solemne:</i></p> <p style="text-align: center;">ACTO DE GRADUACIÓN PROMOCIÓN 2011 "EN GRATITUD A NUESTROS PADRES"</p> <p><i>Que se llevará a cabo el día sábado 17 de Diciembre a Hrs. 13:30 p.m. en los predios del Establecimiento.</i></p> <p><i>Con este especial motivo agradecemos su gentil presencia.</i></p> <p style="text-align: center;">El Alto, Diciembre de 2011</p>	<p style="text-align: center;">PROGRAMA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preludio musical. 2. Ingreso de los estudiantes de la Promoción 2011. 3. Ingreso del símbolo patrio a cargo de los estudiantes sobresalientes de la Promoción. 4. Himno Nacional (Coro General). 5. Palabras de circunstancia a cargo de la Profa. Magaly Yugara Choquecallata Macías, Asesora de la Promoción. 6. Número poético por la estudiante de la Promoción (Mary luz Chambi Mamani). 7. Palabras a cargo de la representante de padres de familia Sra. Nelly Quispe Jallaza. 8. Entrega de certificados a los Estudiantes de la Promoción. 9. Palabras de despedida de la estudiante Micaela D. Chura Garay en representación de la Promoción. 10. Entrega del Estandarte a la Estudiante destacada de la Pre Promoción. 11. Canción de despedida. 12. Palabras del Director General del Establecimiento Lic. Javier Orellana Aguilar. 13. Salida del Estandarte. 14. Brindis de honor. 15. Desconcentración. 	<p style="text-align: center;">2011</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR "BOLIVIA"</p> <p style="text-align: center;"><i>"Con el tiempo en el presente, el presente está en el futuro"</i></p> </div> <p style="text-align: center;">PROEUCO-02</p>
--	--	---



ACTIVIDAD PRESENCIAL:

REDACTE LAS SIGUIENTES COMUNICACIONES BREVES:

- CITACIONES
- COMUNICADOS
- INVITACIONES
- CONVOCATORIAS



DR. FRANCISCO DE LA ROCHA MINISTRO DE EDUCACIÓN Y CULTURA, saluda atentamente al distinguido intelectual, Lic. Arturo Costa Pacheco, y lo felicita efusivamente por la publicación de su nueva obra sociológica "LUZ SIN SOMBRAS", con que enriquece la bibliografía nacional.

Dr. Francisco de la Rocha

La Paz, 10 de julio de 2012

ACTIVIDAD NO PRESENCIAL:

Resulta que el trabajo se le acumuló y tiene que redactar las siguientes comunicaciones breves:

1. CITACIÓN para padres de familia de las promociones.
2. El Director de la U. E. Bolivia quiere COMUNICAR las fechas de inscripciones y requisitos 2018.
3. Director del Instituto Normal Superior "Simón Bolívar" Jaime Rodríguez Vera, quiere invitar al acto académico, para festejar las "Bodas de Oro" de su fundación. Redacte la esquila.
4. El Director de la U. E. Bolivia quiere CONVOCAR AL FESTIVAL DE BANDAS ESTUDIANTILES.



6. PASOS PARA REDACTAR UNA CARTA

No se puede realizar nada si no se planifica. Cuando se prepara una carta, un plan anticipado es de gran ayuda. El siguiente plan según Demóstenes Rojas (2017) es el siguiente:

- 1) **Noción de ideas.** En esta etapa la idea se presenta en desorden y que es preciso ordenar.
- 2) **Recolección de datos.** Donde se reúne todo el material que sea necesario para elaborar el mensaje.
- 3) **Bosquejo sistemático de ideas.** Es el punto de partida para crear mensajes pequeños, cada párrafo contará un sustantivo que señala el camino para redactar el borrador.
- 4) **Borrador.** Se realiza en base al bosquejo que resulta en una carta borrador donde se utilizarán 4 aspectos fundamentales:
 - Se deberá aplicar las características vitales y complementarias.
 - Estructura gramatical, ortografía y puntuación correcta.





- El buen gusto.
 - Principios de las Relaciones Humanas.
- 6) Borrador mejorado.** Después del análisis del primer borrador de la forma y el fondo se debe realizar mejoras.
- 7) Copia a máquina o computadora.** Se refiere a la transcripción del texto ya sea mecanográfico y tecnológico.
- 8) Autocrítica de la forma.** Se refiere a la propia evaluación del aspecto estético en la presentación de la carta. Ejemplo del plan de cata.

PÁRRAFOS	BOSQUEJO	BORRADOR
P1	Planes Viaje	Tenemos planes de viaje al místico Lago Titicaca y así disfrutar de la naturaleza y de un descanso reparador para nuestro personal.
P2	Información Itinerario Reservaciones Crédito	Por este motivo solicitamos información sobre el itinerario que nos puedan ofrecer y si se puede reservar ochenta habitaciones con camas dobles y baño privado en su Hotel y si se podría cancelar a través de tarjeta de crédito el costo total del hospedaje.
P3	Agradecimiento respuesta	Agradeceré la respuesta que en este sentido pueda brindarme.

Un mensaje completo, claro, conciso y cortés, también puede darse en un solo párrafo. Observe los ejemplos:

Apreciados señores:

Me interesa mucho las computadoras LG, anunciadas en la revista Impacto. Les agradeceré me envíen el folleto descriptivo que ofrecen.

Atentamente,

PRÁCTICA PRESENCIAL:

- BOSQUEJOS DE UN PLAN DE CARTA CON LA SIGUIENTE TEMÁTICA:
 - CARTA DE COMPROMISO
 - CARTA DE SOLICITUD PERMISO
 - CARTA DE JUSTIFICACIÓN DE ASISTENCIA
 - SOLICITUD DE MATERIAL DE OFICINA
 - INSERTA CADA CARTA EN UN SOBRE ROTULADO.



1. Concepto. Se entiende por solicitud de empleo a la petición que el interesado en trabajar hace a quien considera que puede utilizar sus servicios. La solicitud de empleo o carta de presentación es la introducción al currículum, por lo que, el candidato debe escribir los datos de forma clara, breve y concisa; para dar una impresión favorable o crear una predisposición negativa hacia nuestra candidatura. En ella se explican aspectos que tal vez en el currículum, sólo se mencionen de forma muy breve o resumida.

2. Objetivos:

- a. Crear interés en la persona que va a recibir tu currículum vitae, de manera que tenga claro los motivos por los que debe considerar tu candidatura.





b. Resaltar datos específicos del currículum que sean importantes al puesto de trabajo.

3. Tipos de cartas de presentación. Existen tres tipos:

- **Requerida (carta de respuesta a un anuncio).** Esta carta debe acompañar al currículum vitae cuando se responde a una solicitud de ofertas concretas de empleo de una empresa o institución, como es el caso de los anuncios en prensa.

En la carta debes manifestar tu objetivo y expectativas profesionales, en relación al puesto ofertado, resaltando aquellas características que más podrían interesar a la empresa y presentar uno o dos logros que llaman su atención. Además debe incluir por qué te interesa el puesto solicitado. **Véase carta.**

- **Referida.** Se da por que el solicitante escucha o recibe referencias sobre una vacante en determinada firma, se dispone a escribir una solicitud, pero no sabe si existe realmente esa vacante. Sin embargo, de ocurrir tal oportunidad, una carta bien planeada y efectiva estaría fuera de toda competencia.

Se recomienda en el planeamiento de esta carta el envío de una **Hoja de Vida** (o Currículum Vitae) que dé una idea objetiva de la presentación y experiencia del solicitante. Solamente tres párrafos bastarán en la carta.

- **Carta dirigida o de promoción.** Esta carta se utiliza cuando se envía el currículum a una empresa para que lo tengan en cuenta por si surge una vacante, o crean un puesto de trabajo. Es decir cuando enviamos el currículum directamente a una entidad sin saber con seguridad si necesita personal.

Se dirige al directivo que tenga poder de decisión en la contratación (Director de departamento, Director general, Director RRHH o Jefe de Personal). Ha de usarse siempre con un enfoque general y si te has especializado, académica o profesionalmente, debe comentarse pero de manera que no se cierren las puertas a otras especialidades. **Véase carta.**

4. Plan de redacción

- Estructura de carta de presentación. Los principales lineamientos del cuerpo de la carta son:

PRIMERA PARTE

¿Por qué envías la carta o por qué te diriges a la empresa?

- Mención al puesto solicitado y la fuente.
- En respuesta se adjunta el currículum vitae
- Debe intentar captar atención, ser original adecuando a lo que se ofrece.

SEGUNDA PARTE

¿Por qué quieres trabajar en esa compañía/sector y por qué serías bueno en ese puesto? 2 ó 3 puntos fuertes al respecto.

- Descripción del puesto de trabajo.
- En pocas palabras tienes que convencerles de que tú eres esencial para la empresa y de que tus características personales y profesionales beneficiarían a la empresa, debes mostrar interés en la compañía.





TERCERA PARTE

¿Cuál es tu objetivo inmediato? Solicitud de entrevista.

- Concretar una cita a la conveniencia del receptor.
- Debes proponer una entrevista, una llamada o que tengan presente tu currículum cuando haya un puesto de trabajo vacante.

CUARTA PARTE-FINAL

Conclusión

Despídete asegurando al receptor que aguardas sus noticias.

PRIMERA PARTE

En la que te presentas o explicas el motivo por el cual escribes.

Si tu carta es la respuesta a un anuncio es decir requerida:

- En referencia a su anuncio publicado en-----
- Adjunto envío mi currículum como respuesta a su anuncio aparecido en-----
- Le escribo en relación a su anuncio en----- en el que ofertan un puesto de trabajo de-----

Si tu carta parte de ti es decir referida:

- Según he podido comprobar en-----su empresa es una de las más importantes en el sector de-----
- La imagen de su compañía me incita a ofrecerles mi experiencia en/como-----
- La relación de su empresa con-----me llevó a ofrecerles mis servicios como-----

SEGUNDA PARTE

En la que explicas tu formación y las cualidades por las que crees que puedes optar a un trabajo en la empresa a la que escribes.

- Debido a mi formación y experiencia en el campo de-----me considero capaz de desempeñar las obligaciones implícitas en el puesto de-----que ustedes ofrecen
- Según explico en el currículum, he terminado mis estudios de-----y por ello les ofrezco mis servicios como-----y según pueden ver en mi currículum adjunto, tengo experiencia en-----

TERCERA PARTE

Cierre en el que se trata de comunicar concertando una o entrevista

- Próximamente le telefonearé, para concertar una entrevista-----
- Si mi currículum se acerca al puesto que ustedes ofrecen, estaría encantado de acudir próximamente a su empresa para concertar -----



**CUARTA PARTE**

El cierre final concluirá con una respuesta positiva.

- *Con la certeza de recibir pronto noticias tuyas*
- *Se despide de usted muy atentamente*
- *Reciba un cordial saludo*
- *Atentamente, sinceramente, cordialmente, etc.*

SESIÓN PRESENCIAL

- ✓ Redacte su carta de presentación de compromiso.
- ✓ Redacte una carta de presentación referida por una profesora.
- ✓ Redacte su carta de presentación requerida para un Director.

**SESIÓN NO PRESENCIAL**

- Para realizar la práctica, primeramente deberá estudiar muy bien los ejemplos ilustrados en el tema de SOLICITUD DE EMPLEO.

INSTRUCCIÓN	• COPIE LAS SIGUIENTES CARTAS, INCLUYA ENCABEZAMIENTO Y CIERRE EN CADA CARTA.
Nº DE CARTA	CARTAS DE SOLICITUD DE EMPLEO
REQUERIDA	En referencia al anuncio aparecido en el periódico "LA PRENSA", en la que solicitan un Secretario Administrativo, adjunto les envío mi currículum vitae.---Por mi formación y experiencia profesional estoy interesado en este puesto de trabajo ya que me considero capacitado para cumplir las tareas que se deriven por la institución.Mis ansias de superación y mis aptitudes se adecuan perfectamente al puesto de trabajo solicitado.---Por esta razón les agradecería la oportunidad de participar en el proceso de selección para el puesto de trabajo citado.---Con el anhelo de que pronto tenga la grata noticia de ser uno de sus asiduos colaboradores inmediatos. Le saluda.
COMPROMISO	He conocido recientemente el trabajo que está llevando a cabo su empresa "GLADIMAR SRL."- --Estoy interesada en su empresa, por mi experiencia en el campo de secretaria ejecutiva. Les envío mi currículum confiando que me perfil se adecue a alguno de los puestos de trabajo, de su empresa. ---Después de actualizar continuamente mi formación en los últimos años y dada mi especialización estoy preparada para formar parte de su empresa. Para más amplia información y para que usted pueda apreciar mi personalidad, sabré agradecerle el favor de concederme una entrevista para cuando tenga a bien recibirme.
REFERIDA	Señor Gerente de Recursos Humanos:---He sido informado (a) de que existe una vacante en el departamento de Secretaría de su Empresa y agradecería tenerme en cuenta para ocupar dicho cargo.---Me gustaría trabajar para su empresa: ya que sus favorables referencias la ubican en un lugar muy destacado en el comercio en ella podré encontrar la meta de mis aspiraciones. Además quedarán complacidos con la calidad de mis servicios.-La Hoja de Vida que adjunto describe en detalle mi preparación, experiencia y referencias, la información que proporciona la misma es limitada si no se compara con la que puede obtenerse de una entrevista.--- Por lo expuesto le solicito brindarme la oportunidad de hablarle sobre mis posibilidades.---Muy Atentamente,---Mercedes Fuentes Carreño--- C. I. 384756 L P---Telf. 2813647





7. CURRÍCULUM VITAE

1. DEFINICIÓN. El Currículum Vitae es una expresión tomada del latín que significa “curso de la vida”, o carrera, ejercicio a lo largo de la vida y necesario para solicitar un trabajo, que en forma resumida y ordenada enumera y da información de los datos personales, estudios académicos, merecimientos y expresiones profesionales que una persona en sus aspectos más importantes.

2. IMPORTANCIA. El currículum vitae es la herramienta más importante para promocionarte y desarrollar tu carrera profesional y hacerte conocer. A través de él se debe despertar interés del empleador para conseguir la entrevista, ya que, es la tarjeta de presentación.

3. ASPECTOS A TENER EN CUENTA.

- **El currículum se debe enviar siempre en original.** Olvídate de las fotocopias, deberás imprimir un original para cada solicitud y remitir junto con los documentos que lo certifican en fotocopias.
- **Cuida no solo la presentación, sino del diseño** que debe ser lo más perfecto posible, sin faltas de ortografía, las fechas deben tener el mismo formato, el tipo de letra debe ser el mismo en todos los apartados.
- **Cuando se trata del primer currículum para optar a tu primer empleo no temas que sea breve, es normal.** Siempre habrá alguna tarea o función que hayas desempeñado, trabajos realizados durante la carrera, seminarios, conferencias o prácticas en empresas o instituciones, que sean interesantes para el puesto de trabajo.
- **En redacción no utilice la primera persona, emplee la tercera persona del singular.** Ejemplos:

- Secretaria Ejecutiva
- Auxiliar Administrativo

Y no:

- Estudié la carrera de secretariado
- Trabajé como auxiliar administrativo



- **El estado civil no se coloca,** ya que, veces puede favorecer una candidatura pero la mayoría de las veces no importa. ¡Abstente!
- **El currículum debe remitirse con una carta de presentación.** Lo más correcto es adjuntar una carta de presentación, que dará a conocer a la empresa su demanda del puesto de trabajo.

4. CÓMO ESTRUCTURAR TU CURRÍCULUM VITAE

A continuación vienen los diferentes datos fundamentales que un currículum vitae debe tener, seleccionados en razón de su significación para su propósito determinado. Se hará un recuerdo de todos los hechos más significativos y valiosos para persuadir a los destinatarios de que su pretensión o deseo están sólidamente fundados.





5. ASPECTOS TÉCNICOS

1. Identificación del documento:

- Título del documento.
- Fotografía.

2. Datos personales.

Sirven para la identificación y localización de su titular y contiene lo siguientes datos:

- Nombres y apellidos,
- Lugar y fecha de nacimiento,
- Cédula de identidad,
- Dirección personal o domicilio,
- Número de teléfono de contacto
- Dirección de correo electrónico entre otros.

3. Datos formativos o (Formación Académica).

- Estudios realizados, indicando fechas,
- centro y lugar donde han sido realizados.

4. Datos complementarios

- (Seminarios, conferencias, congresos).

- Estudios realizados complementarios a los universitarios o cursos superiores que mejoran tu formación indicando las fechas, el centro y lugar donde fueron realizados.

5. Datos laborales (Experiencia profesional).

- Experiencia laboral relacionada con los estudios o que puedan ser de interés para la empresa.
- Incluir fechas, funciones y tareas que desempeñaste.
- Si no se tiene experiencia profesional, indicar prácticas realizadas con la misma información.
- Si nunca has trabajado; indicar actividades realizadas durante tus estudios: vendedor, entrenador, las que puedan describir tu personalidad y guíen al empleador para hacerse una idea del candidato.

6. Idiomas.

- Mencionar los idiomas que conoces y tu nivel o si obtuviste algún título reconocido.

7. Otros datos de interés.

- Señala los aspectos que no han sido incluidos todavía, pero que respalda nuestra candidatura como por ejemplo:
- Licencia de conducir, vehículo propio, disponibilidad horaria, cartas de recomendación, datos referenciales y otros.

CIRRÍCULUM INVERSO

1

CURRÍCULUM VITAE



2

DATOS PERSONALES

NOMBRE: MARIA SUSANA RODRÍGUEZ CABRERA
 CEDULA DE IDENTIDAD: N° 4879658 L.P.
 LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: La Paz, 15 de septiembre de 1978
 DOMICILIO: C/ Retamas, N°34, Z/ Primavera
 TELÉFONO: 2837465 - 76234598
 E-mail: susan@hotmail.com

3

DATOS FORMATIVOS

(2003-2004) Secretariado Ejecutivo, Instituto Comercial Superior "INCOS EL ALTO"
 (2001-2003) Publicidad y Marketing, Instituto Comercial "CEC"
 (1999-2001) Ensamblaje en Computación, Instituto Informático "CECOM"

4

DATOS COMPLEMENTARIOS

SEMINARIOS:
 2003 "Gestión Secretarial" Escuela de Secretarías
 2002 "Creación de Empresas" Centro de Empresarios
 2000 "Inglés Comercial" Centro Boliviano Americano

5

DATOS LABORALES

2004 Prácticas de empresa, Auxiliar Contable, Empresa "ARCOR SRL."
 (1999 -2001) Auxiliar Administrativo, Empresa "GLADIMAR SRL"

6

IDIOMAS

(1998- 2000) Inglés, nivel alto, "Escuela Oficial de Idiomas"

7

OTROS DATOS DE INTERES

Licencia de conducir
 Vehículo propio
 Tiempo disponible





PARA TOMAR EN CUENTA: Aunque existen muchas versiones del formato a presentar, todos guardan similitudes que los hacen perfectamente válidos. No obstante en algunas empresas cuentan con formularios propios con su estructura predeterminada.

SESIÓN PRESENCIAL

Para realizar la práctica, primeramente deberá estudiar muy bien los temas estudiados.

REDACTA:

- REDACTA UNA CARTA DE PROMOCIÓN Y ADJÚNTALA A TU CURRÍCULUM VIATE CRONOLÓGICO.



TRABAJO FINAL PARA ENTREGAR:

1. Con base en lo aprendido:
 - COPIA LOS TRABAJOS DE AULA A LIMPIO
 - COPIA TODOS LOS EJERCICIOS DE PRÁCTICAS.
 - TRANSCRÍBELOS A COMPUTADORA
 - CUIDA DE NO COPIARTE.
 - LOS TRABAJOS DEBERÁN ANILLARSE AL FINAL DEL MÓDULO.

BIBLIOGRAFÍA:

Correa Aurora, (2012) "Redacción moderna y ortografía práctica" Libro digital.

Fonseca, María del Socorro y otros (2011), "Comunicación oral y escrita", PEARSON. Prince Hall: México.

Rojas, Demóstenes. (2005), "Redacción comercial estructurada", Mc Graw Hill: México.

Rojas, José Manuel, 2000 Lenguaje Cuarta Edición La Paz, Bolivia

Suarez, Arnés Cristóbal, (1972) Correspondencia Oficial y Diplomática, Don Bosco, La Paz - Bolivia.

Frías Calderón, Teresa, (2017) "Curso de Redacción Secretarial I, II, III", sin editar, La Paz – Bolivia

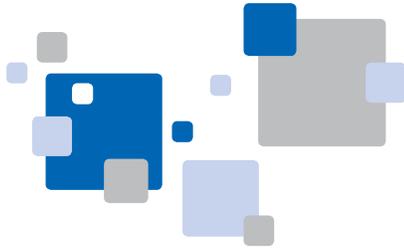
Ticona Gerónimo, Ana María, (2017) "Redacción", sin editar, La Paz – Bolivia.





UNIDAD TEMÁTICA N°3





UNIDAD TEMÁTICA N° 3: ADMINISTRACIÓN ORGANIZACIONAL

1. LA ADMINISTRACIÓN

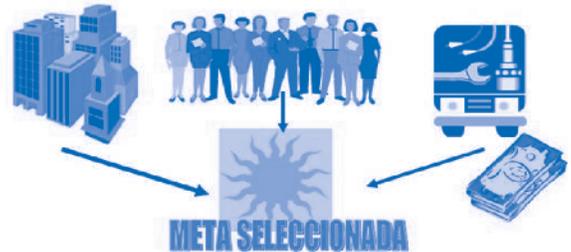
1.1. Definición

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

En las instituciones educativas la administración educativa implica la dirección de la organización misma, el uso y ejercicio estratégico de los recursos humanos, intelectuales, tecnológicos y presupuestales; la proyección de las necesidades humanas futuras; la previsión estratégica de capacitación de los recursos humanos y la formación docente; la vinculación con el contexto; la generación de la identidad del personal con la institución; la generación de una visión colectiva de crecimiento organizacional en lo colectivo y profesional en lo individual y el principio de colaboración como premisa de desarrollo y calidad.

Según:

¿Qué es la Administración?



Idalberto Chiavenato: La administración es «El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales»

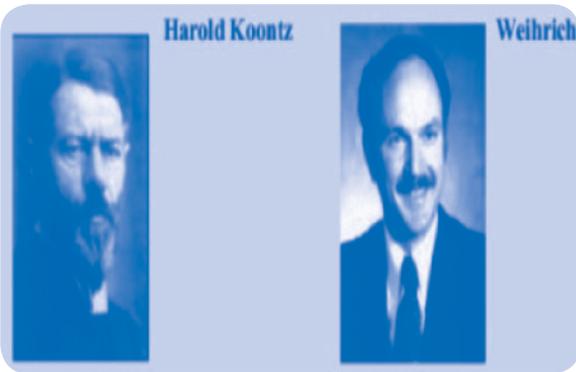


Robbins y Coulter: La administración es la “coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”



Hitt, Black y Porter: Definen la administración como “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”





Koontz y Wehrich: La administración es “el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”

1.2. Importancia

La administración es una ciencia que tiene por objetivo el estudio de las organizaciones, mejor conocidas como: instituciones, empresas, corporaciones o cualquier otra organización de personas o elementos que presten u ofrezcan un bien o servicio.

La principal característica de la administración es; la creación de herramientas y técnicas que sirvan para aprovechar de la mejor manera los recursos operativos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, de conocimiento, entre otros), y en base a ello, poder planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos hacia la estabilidad y el crecimiento de las organizaciones.

En el ámbito de la educación, la administración se desarrolla en la institución educativa vinculada a la comunidad, de esta manera es posible articular metas y objetivos hacia potenciar las necesidades y posibilidades que se desarrollan en la comunidad más cercana a la institución educativa.



1.3. Alcances

La obtención de resultados mediante esfuerzos de otros, requiere normalmente de estrategias. Un administrador, debe planear los esfuerzos que le permitan alcanzar los resultados deseados, reconociendo el valor del ser humano como individuo que es capaz de cohesionarse en su grupo societal, conformando una sociedad más humana y fraternal, igualitaria y respetuosa del otro, lo cual permite un acercamiento a formas de administración, planeación y organización del ámbito de la educación.

En el proceso de administración estratégica es importante considerar lo siguiente: la comunicación es básica, representa la clave del éxito en las interacciones humanas y sistémicas de la organización, impulsando el conocimiento, la calidad, la productividad, la corresponsabilidad y el compromiso necesarios para alcanzar la misión y los objetivos institucionales. El diálogo y la participación son esenciales, es fundamental ya que permite que los integrantes de las empresas estén muy bien informados sobre la misión y visión, los objetivos generales y particulares de la dependencia, el sentido de las actividades, los avances logrados para alcanzar los objetivos, los planes y programas de desarrollo y la importancia de brindar un adecuado servicio.

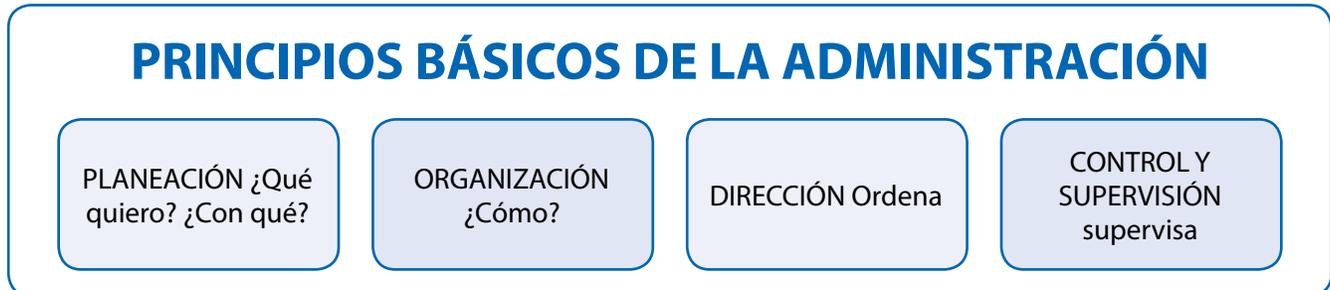




1.4. Principios:

En el desarrollo de un proceso de ejecución de la Administración organizacional de una institución educativa. Siempre encontramos determinados periodos, momentos o funciones administrativas, que dan vida y eficacia al proceso de administrar.

Las actividades administrativas cubren cuatro fases o etapas del proceso administrativo, estas son las siguientes:



Sin duda, los principios básicos de la administración organizacional de las instituciones educativas, son siempre cambiantes debido a la alta movilidad y dinamismo de las organizaciones, por lo que debemos buscar y definir las etapas de acuerdo al momento y a la coyuntura social, política, económica, que viva la comunidad en un momento determinado.

Planeación: Algunos directivos administrativos gustan improvisar soluciones a los problemas que va confrontando su institución. Sin embargo, esta forma de trabajar limita las potencialidades de desarrollo de la institución.

Las actividades de planificación indican qué se desea lograr en la institución y con qué medios se planea alcanzarlo.

Conoce con claridad los propósitos de la institución, orienta las actividades del directivo y/o responsable del área en las cuatro áreas funcionales, reduce el desperdicio de recursos en actividades ineficaces, permite tomar decisiones sobre formas alternas de realizar algunas actividades y elimina los efectos del azar derivados de la improvisación.

La Planeación es proyectar el futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlo. Es un instrumento que uso el hombre sabio.

Organización: Es el conjunto de actividades que pretenden coordinar los recursos físicos, económicos y humanos, para el logro de los propósitos de la institución.

Al organizar establecemos un orden. Este orden tiene el propósito de hacer bien el trabajo y aprovechar los recursos para lograr los objetivos de la institución; puede ser conceptualizada como una estructura constituida por roles y organigramas, donde existe una coordinación específica y existe independientemente de las personas que la integran, a partir de ello los niveles de coordinación desarrollan relaciones articuladas al trabajo comunitario y en comunidad.

La Palabra organización se deriva de organismo, que tiene como significado crear una estructura con partes integradas de tal forma que la relación de una y otra está gobernada por su relación con el todo.

El trabajo de la organización en las instituciones educativas, busca entre otros objetivos lograr la SINERGI A EDUCATIVA, la cual podemos definir como el logro de la mayor potencia y efectividad fruto del trabajo mancomunado entre las distintas partes que conforman la organización, se podría resumir la Sinergia diciendo que el trabajo en equipo es siempre más provechoso que el de la mejor de las individualidades.





Dirección: Es el conjunto de habilidades para conseguir que los actores educativos realicen su trabajo de manera que se logren los propósitos de la institución.

Una dirección adecuada es aquella que mantiene una atención equilibrada al logro de los propósitos de la institución, a la solución de problemas y al aprovechamiento de los trabajadores.

La dirección constituye el aspecto interpersonal de la administración por medio de la cual los integrantes pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la organización.

Control: Las actividades de control examinan si se logran los propósitos fijados en la planificación. Las actividades de control nos informan sobre si se está cumpliendo con los objetivos planteados. Por ello hay una relación directa entre lo planteado y el control.

PRINCIPIOS DE FAYOL

Para aprender sobre esto es necesario conocer los 14 principios básicos de la administración, propuestos por Henry Fayol.

- ✓ **Unidad de Dirección:** Las operaciones que tienen un mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo gerente que use un solo plan.
- ✓ **Espíritu de equipo:** Promover el trabajo en colaboración para generar mejor ambiente laboral. Fayol recomendaba por ejemplo, el empleo de la comunicación verbal en lugar de la comunicación formal por escrito, siempre que fuera posible.
- ✓ **Unidad de mando:** cada empleado debe recibir órdenes de una sola persona con rango superior, esto con el fin de evitar indicaciones distintas sobre la misma actividad.
- ✓ **Autoridad:** es necesario que el líder tenga la capacidad de dar órdenes y asegurarse de que ellas se cumplan, siendo responsable por la decisiones tomadas.
- ✓ **Centralización:** las actividades deben ser manejadas por una sola persona, y esta mostrar los resultados al gerente con la responsabilidad final.
- ✓ **Subordinación del interés particular al general:** Los intereses de la empresa son más importantes que los intereses designados individualmente, debido a que lo contemplado por la organización debe beneficiar a la mayoría.
- ✓ **Disciplina:** los miembros de la organización deben respetar las reglas y convivir de forma ordenada, es importante el liderazgo para superar cualquier problema y aplicar sanciones.
- ✓ **División del trabajo:** dividir el trabajo equitativamente es muy importante para el buen funcionamiento de la empresa, cada persona debe conocer claramente su trabajo y las funciones de los demás.
- ✓ **Orden:** se debe asegurar que cada persona desempeñe el cargo y las tareas afines a sus conocimientos, habilidades y experiencia.
- ✓ **Jerarquía:** es de suma importancia definir claramente los puestos en el organigrama y que cada personal conozca su puesto, funciones y sus superiores en cada nivel.



- ✓ **Justa remuneración:** los empleados deben conocer la remuneración que recibirá por el trabajo realizado.
- ✓ **Equidad:** las decisiones deben ser tomadas de forma justa y los líderes deben tener buen trato con sus subordinados.
- ✓ **Estabilidad:** los empleados tienen derecho a sentir seguridad de su puesto, no es conveniente para la empresa tener rotación de personal constante.
- ✓ **Iniciativa:** permitir a los empleados tener creatividad y participación para llevar a cabo sus planes y tomar decisiones en sus procedimientos.

Un buen líder debe tomar en cuenta estos principios para conocer a fondo la columna vertebral de la institución, es decir, a los colaboradores que hacen posible el funcionamiento de la misma.

1.5. Tipos de administración

La administración puede clasificarse de varias formas, según se trate del ámbito privado, público, o sea mixta, según el enfoque con el cual se ejerza, el rubro en el cual se desenvuelvan, económico-mercantil del tipo empresarial, o por el campo en el cual se ocupe (administración de los recursos económicos, materiales y humanos por ejemplo de una institución educativa, hospital, de una empresa textil, la administración de las labores en un hotel, o en ámbitos financieros, fabriles, fiscales, u otros campos dentro de una empresa.

1.5.1. Públicos

Son aquellas que se identifica con el dominio político-gubernamental e institucional, en la dirección de las actividades y procesos de planificación, ordenamiento, clasificación y designación de los recursos (materiales y humanos), que se realizan dentro del ámbito de las instituciones de carácter público, ya sean estas entidades o dependencias gubernamentales o instituciones de carácter público, en niveles locales, regionales o nacionales, cuya función es la de encaminar los recursos a su aprovechamiento eficaz, mediante la gestión ejercida por organismos o entes públicos con personalidad jurídica.

Los funcionarios públicos son los encargados de emplear y distribuir los recursos pertenecientes al estado (bienes económicos, bienes muebles, recursos naturales, recursos humanos y demás recursos), que satisfagan las necesidades colectivas, ya sea mediante proveer servicios públicos tales como servicios a la población, mantenimiento de infraestructuras que brinden un servicio o uso público, etc. En los distintos ámbitos, educativo, de salud y otros.

1.5.2. Privados

La administración privada es aquella que se encarga de la planeación, distribución y el gestionamiento de los distintos recursos dentro de todas aquellas instituciones y organizaciones ajenas al estado, es decir, nos referimos a aquella administración propia de negocios, empresas, fábricas, comercios y otras organizaciones de carácter privado.

1.5.3. Mixtos

Denominamos como administración mixta o también como administración cuasi pública, a aquella que se realiza en instituciones u organismos descentralizados, o autónomos, pero que cuentan con participación





estatal, a pesar de que su autonomía les permite ejercerse de manera similar a las organizaciones privadas. Es el caso de algunas dependencias descentralizadas, que si bien por ejemplo pueden recibir recursos estatales, la administración de los recursos y su cauce a los ramos que esta organización considera apropiados, no se ven interpelados por parte de la entidad estatal, contando con autonomía para ejercer la gestión y distribución de los recursos según sus propios criterios, pero en donde sí existe una fuerte influencia del estado en algunos aspectos particulares, en donde se siguen algunos lineamientos y directrices del estado.

Algunas empresas de participación mixta (privada-estatal), en donde ambos, manejan capitales y recursos para la realización de un mismo proyecto. Otro caso sería el de instituciones de carácter público (como una universidad), que si bien recibiere recursos públicos, esta se maneja con autonomía en la gestión de los mismos.

2. EL PROCESO ADMINISTRATIVO

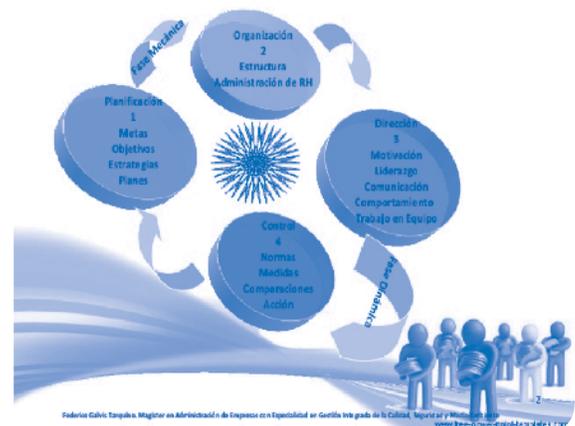
Un proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales

Etapas del proceso administrativo: Las etapas del proceso administrativo son conocidas con las siglas PODP de Planificación, Organización, Dirección y Control. Estas cuatro fases son cíclicas y repetidas por cada objetivo establecido por la empresa u organización. Generalmente, estas etapas son divididas en dos grandes fases:

Fase mecánica: Planificación (qué hacer) y Organización (cómo hacer)

Fase dinámica: Dirección (cómo se está haciendo) y Control (cómo se hizo)

EL PROCESO ADMINISTRATIVO



2.1. Planeación



Es el primer paso a dar, consiste en saber por anticipado qué se va a hacer, la dirección a seguir, qué se quiere alcanzar, qué hacer para alcanzarlo, quién, cuándo y cómo lo va a hacer.

Para ello se siguen algunos pasos como:

- Investigación interna y del entorno (se pueden usar herramientas como las 5 fuerzas de Porter y el análisis FODA).
- Planteamiento de propósitos, estrategias y políticas y propósitos.
- Establecimiento de acciones a ejecutar a corto, medio y largo plazo.
- Estudios del tema, afirman que la planificación abarca la definición de las metas organizacionales, el desarrollo de una estrategia general para alcanzar esas metas y la consecución de planes prioritarios para coordinar todas las actividades.
- Concretamente esta función la debe ejercer el cuerpo administrativo de la empresa, y preverá los objetivos y metas para la empresa y los métodos que llevara a cabo.

Las actividades más importantes de la planeación son:

- ✓ Predefinición de objetivos y metas a lograr durante un determinado tiempo.



- ✓ Implantar una estrategia con métodos y técnicas oportunos a llevar a cabo.
- ✓ Anticipar y tramar frente a posibles problemas futuros.
- ✓ Esclarecer, ampliar y determinar los objetivos.

Implantar las condiciones de trabajo.

- Seleccionar y enunciar las tareas a desarrollar para cumplir los objetivos.
- Construir un plan general de logros acentuando nuevas maneras de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, métodos y procedimientos de desempeño.
- Modificar los planes basados en el resultado del control.

2.2. Organización

Es el segundo paso a dar, constituye un conjunto de reglas a respetar dentro de la empresa por todos quienes allí laboran, la principal función en esta etapa es la coordinación. Después de la planeación el siguiente paso es distribuir y asignar las diferentes actividades a los grupos de trabajo que forman la empresa, permitiendo la utilización equitativa de los recursos para crear una relación entre el personal y el trabajo que debe ejecutar.



Organizar es utilizar el trabajo en busca de metas para la empresa, incluye fijar las tareas a realizar, quién las va a hacer, dónde se toman las decisiones y a quién deben rendir cuentas. Es decir, la organización permite conocer lo que debe hacerse para alcanzar una finalidad planeada, dividiendo y coordinando las actividades y proporcionando los recursos necesarios.

2.3. Dirección

Es el tercer paso a dar, dentro de ella se lleva a cabo la ejecución de los planes, la comunicación, la motivación y la supervisión necesaria para alcanzar las metas de la empresa. En esta etapa es necesaria la presencia de un gerente con la capacidad de tomar decisiones, instruir, ayudar y dirigir a las diferentes áreas de trabajo.

Cada grupo de trabajo se rige por normas y medidas que buscan mejorar su funcionamiento, la dirección es trata de lograr mediante la influencia interpersonal que todos los trabajadores contribuyan al logro de los objetivos.

La dirección se puede ejercer a través de:

- El liderazgo
- La motivación
- La comunicación.

Las actividades más significativas de la dirección son:

1. Ofrecer motivación al personal.
2. Recompensar a los empleados con el sueldo acorde a sus funciones.





3. Considerar las necesidades del trabajador.
4. Mantener una buena comunicación entre los diferentes sectores laborales.
5. Permitir la participación en el proceso de decisiones.
6. Influenciar a los trabajadores para que hagan su mejor esfuerzo.
7. Capacitar y desarrollar a los trabajadores para utilicen todo su potencial físico e intelectual.
8. Satisfacer las diferentes necesidades de los empleados mediante el reconocimiento de su esfuerzo en el trabajo.
9. Ajustar los esfuerzos de la dirección y ejecución de acuerdo a los resultados del control.

2.5. Control

Es el último paso que hay que dar, dentro de esta se lleva a cabo la evaluación del desarrollo general de una empresa, esta última etapa tiene la labor de garantizar que el camino que se lleva, la va a acercar al éxito. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia.

Por ello esta se considera una labor de seguimiento enfocada a corregir las desviaciones que puedan presentarse respecto a los objetivos planteados. Luego contrasta lo planeado y lo conseguido para desatar las acciones correctivas que mantengan el sistema orientado hacia los objetivos.

Las actividades más importantes del control son:

- ✓ Seguir, evaluar y analizar los resultados obtenidos.
- ✓ Contrastar los resultados contra estándares de desempeño.
- ✓ Comparar los resultados obtenidos con los planes establecidos.
- ✓ Definir e Iniciar acciones correctivas.
- ✓ Discurrir medios efectivos para medir la operatividad.
- ✓ Comunicar y participar a todos acerca de los medios de medición.
- ✓ Transferir información detallada que muestre las variaciones y comparaciones efectuadas.
- ✓ Sugerir diversas acciones correctivas cuando fuesen necesarias.

En el caso del Sistema Educativo Plurinacional el marco institucional establece que las Direcciones Departamentales de Educación son entidades públicas descentralizadas bajo tuición del Ministerio de Educación y se constituyen en personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con sede en las capitales de Departamento y competencia en la jurisdicción departamental.

Las DDE's tienen la misión de implementar de manera transparente y oportuna las políticas educativas y de administración curricular en el Departamento, así como la administración y gestión de los recursos en el ámbito de su jurisdicción, competencias y funciones.





2. PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN

Existen nueve principios que proporcionan la pauta para establecer una organización racional, se encuentran íntimamente relacionados, y son:

1. Del objetivo: Todas y cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa. La existencia de un puesto solo es justificable si sirve para alcanzar realmente los objetivos, sin embargo, la realidad muestra que muchas veces se crean puestos con la consecuente implicación de costos y esfuerzos inútiles.

2. Especialización: El trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad. El trabajo se realizará más fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas, mientras más específico y menor sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.

3. Jerarquía: Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en una línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo.

4. Paralelismo de autoridad y responsabilidad: A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.

5. Unidad de mando: Al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe, y que los subordinados no deberán reportar a más de un superior.

6. Difusión: Las obligaciones de cada puesto que cubren responsabilidad y autoridad, deben publicarse y ponerse, por escrito a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con las mismas.

7. Amplitud o tramo de control: Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de tal manera que éste pueda realizar todas sus funciones eficientemente. Un gerente no debe ejercer autoridad directa a más de cinco o seis subordinados, a fin de asegurar que no esté sobrecargado, y que esté en la posibilidad de atender otras funciones más importantes.

8. De la coordinación: Las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio. Todas las funciones deben apoyarse completamente y combinarse, a fin de lograr un objetivo común; en esta forma, la organización funcionará con un sistema armónico en el que todas sus partes actuaran oportunamente y eficazmente.

9. Continuidad: Una vez que se ha establecido, la estructura organizacional requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.

1.1. De división de trabajo

Adam Smith y Max Weber reconocieron que la división del trabajo es esencial para maximizar la producción de los trabajadores y las máquinas. La división del trabajo significa dividir grandes tareas en paquetes más pequeños de trabajo que se distribuyen entre varias personas.





1.2. De unidad de mando

La cadena de mando se refiere a la jerarquía de relaciones de dependencia de una institución– desde la parte inferior hasta los mandos superiores de una organización.

La cadena de mando no sólo establece la jerarquía de responsabilidad de gestión o de rendición de cuentas, sino que también las líneas de autoridad y el poder de toma de decisiones de la empresa.

1.3. De equilibrio y autoridad

Se debe precisar el grado de responsabilidad que corresponde al jefe de cada nivel jerárquico, estableciéndose al mismo tiempo la autoridad correspondiente a aquella

Cada nivel jerárquico debe tener perfectamente señalado el grado de responsabilidad que corresponde a cada jefe. Esa responsabilidad es a su vez el fundamento de la autoridad que debe concedérsele.

1.4. Delegación de autoridad

Es el proceso que nos permite conferir a un colaborador el encargo de realizar una tarea, concediéndole la autoridad y libertad necesarias, pero conservando siempre la responsabilidad final por el resultado. La delegación implica al mismo tiempo la obligación de rendición de cuentas al superior de las tareas que han sido delegadas.

Ventajas:

Directivo:

- Ahorra tiempo y gestión.
- Potencia capacidades gerenciales.
- Libera sobre la presión del trabajo inmediato.
- Reduce costes de la institución (ya que el directivo puede dedicarse a otras funciones).

Empleado:

- Incrementa la participación.
- Incrementa motivación

Desventajas de la delegación:

- ✓ Son frecuentes en un tipo de Dirección autoritaria.
- ✓ La mala delegación puede llevar al fracaso del directivo, puede pensar que está perdiendo autoridad o no confía en sus subordinados.
- ✓ La delegación de tareas sin justificación.

Para que la delegación sea efectiva, deben darse las siguientes condiciones:

- Definir claramente la tarea a realizar, objetivos que se quieren conseguir, plazos y autoridad asociada.





- Aceptación voluntaria, ya que los trabajos delegados normalmente no forman parte del conjunto de tareas que forman parte del puesto de trabajo del empleado.
- Supervisión de la tarea delegada según sea su importancia y dificultad al final de la misma o durante su proceso en diferentes etapas.

1.5. Tipos de autoridad

La idea de autoridad corresponde al poder de una persona de conseguir en otra un determinado comportamiento. Es una relación de poder que se genera entre un superior y un subordinado, algunas veces convenida y otras veces no. La autoridad ha sido analizada de distintos modos por distintos campos, vinculándose en algunos casos con la libertad y la soberanía, y en otros con el poder y la influencia.

Max Weber. Afirmó que para la constitución de un Estado deben convivir tres tipos de autoridad, todas formando parte de la organización a su manera. Son las siguientes:

Autoridad tradicional: de la época en que primaba la religión por sobre cualquier otro valor. Las órdenes de los superiores deben respetarse porque siempre fueron hechas de ese modo las cosas (se entendía que los superiores están más cerca de Dios) lo que explica el orden patriarcal, y la transmisión de las coronas por herencia.

Autoridad carismática: Los subordinados aceptan las disposiciones que toma un superior a partir de efectos psicológicos que ejerce sobre ellos. Con su forma de hablar, su personalidad o mediante la promesa de beneficios, la autoridad logra convencer a las otras personas, generando así una dependencia mucho más estable porque se realiza de forma deliberada y racionalizada.

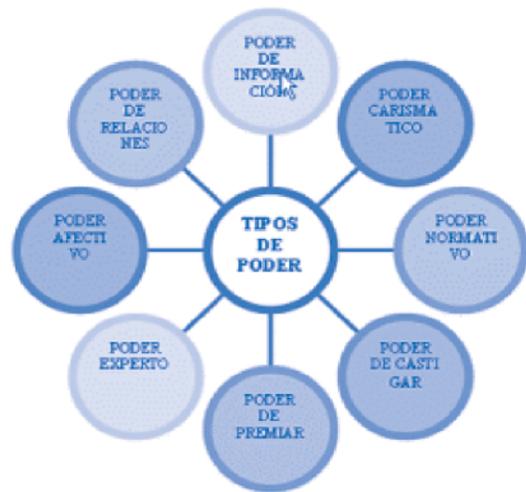
Autoridad administrativa: El subordinado acepta las imposiciones por pertenecer a un grupo que acepta globalmente un orden. Nadie le ha preguntado si acepta cada una de las cosas, sin embargo, aceptarlo es parte de los preceptos a los que adhiere por vivir en sociedad. En general, la democracia representativa tiene mecanismos por los que las disposiciones se van actualizando y reemplazando, pero la gente tiene un compromiso de antemano para respetarlas.

Sin embargo, la teoría de la institución ha ideado otras maneras de entender a la autoridad:

Autoridad técnica: Una persona ejerce una influencia importante consecuencia de sus conocimientos sobre algo. Parece ser la autoridad más justificada, puesto que realmente se limita a una preparación real para ejercer ese poder de mando. Sin embargo, debe saberse que no siempre el que está más preparado cumple con los requisitos psicosociales para ser considerado una figura de autoridad, porque también deberá tener cierto poder de mando (autoridad personal).

Autoridad formal: Similar a la administrativa, existe algún tipo de fuerza superior al subordinado y a la autoridad que los ubica en esos lugares, lo que le podría dar a este último una seguridad y una convicción de la firmeza de sus decisiones: no se ampara en el éxito de sus decisiones, ni tampoco en lo valioso que pueda ser sino en el puesto o lugar que ocupa (jefe, ministro, presidente).

Autoridad personal: Relacionada con la carismática, no es su capacidad ni su lugar en el grupo lo que le da autoridad, sino su capacidad de liderazgo. Suele destacarse en los grupos por dar una impresión de estar cerca de sus compañeros, pero con la prudencia suficiente como para reafirmar que él es el líder. Es muy común que aparezca en algún lugar donde existe una autoridad formal o administrativa que no tiene las características carismáticas que logran impregnar identificación en sus subordinados.





1.5.1. Funcional

Características:

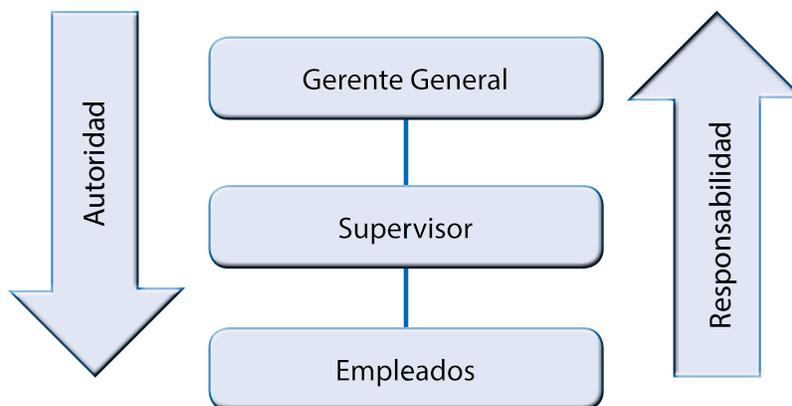
- ✓ Autoridad funcional o dividida; la autoridad es relativa y se basa en la especialización.
- ✓ Líneas directas de comunicación; la comunicación entre los órganos o cargo de la organización es directa.
- ✓ Descentralización de la decisiones; las decisiones se delegan a los órganos o cargos especializados
- ✓ Énfasis en la especialización; prima la especialización.

1.5.2. De línea

Constituye la estructura más simple y más antigua.

Características:

- ✓ Autoridad lineal y única.
- ✓ Líneas formales de la comunicación.
- ✓ Centralización de decisiones.
- ✓ Configuración piramidal.



1.5.3. De staff

La organización staff surge como consecuencia de las grandes empresas y del avance de la tecnología, lo que origina la necesidad de contar con ayuda en el manejo de detalles, y de contar con especialistas capaces de proporcionar información experta y de asesoría a los departamentos de línea.

Características:

- ✓ Este tipo de organización no disfruta de autoridad de línea o poder para imponer sus decisiones.
- ✓ Se combinan con otros tipos de organización.
- ✓ Se emplean en instituciones de mediana y gran magnitud.
- ✓ Logra que los conocimientos expertos influyan sobre la manera de resolver los problemas de dirección.
- ✓ Hace posible el principio de la responsabilidad y la Autoridad indivisible, y al mismo tiempo permite la especialización del staff.





Una organización jerárquica (estructura organizativa vertical) es una estructura organizativa donde cada entidad en la organización, excepto uno, está subordinada a una entidad única. En una organización, la jerarquía está formada normalmente por un grupo singular y de poder en la parte superior con los niveles posteriores por debajo de ellos. Este es el modo dominante de organización entre las grandes organizaciones; mayoría de las empresas, los gobiernos y las religiones organizadas son las organizaciones jerárquicas, con diferentes niveles de gestión, poder o autoridad.

Los miembros de las estructuras jerárquicas de organización, principalmente se comunican con su superior inmediato y con sus subordinados inmediatos. La estructuración de las organizaciones de este modo es útil en parte porque puede reducir la sobrecarga de comunicación, limitando el flujo de información, lo que es también su principal limitación.

Una jerarquía suele visualizarse como una pirámide, donde la base puede incluir a miles de personas que no tienen subordinados. Estas jerarquías son normalmente representadas con un árbol o un diagrama del triángulo y la creación de un organigrama. Los más cercanos a la parte superior tienen más poder que los más cercanos a la parte baja. Como resultado, los superiores de una jerarquía en general, tienen un estatus superior.

3. ORGANIZACIONES CON FINES DE LUCRO Y SIN FINES DE LUCRO

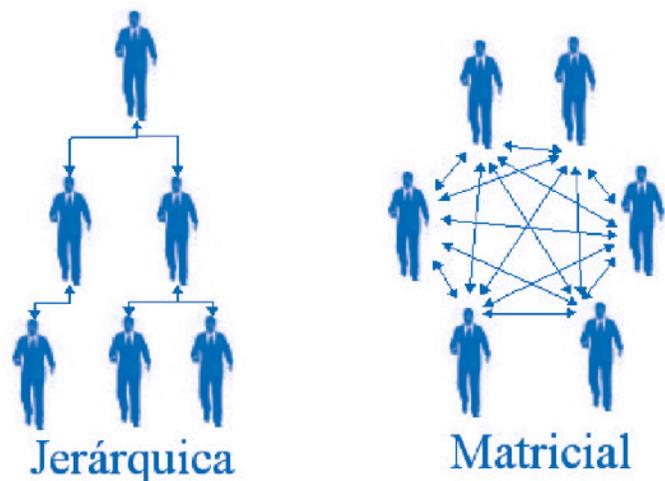
Trabajan para utilizar de manera eficiente y eficaz sus recursos. Es decir, según el principal motivo que tienen para realizar sus actividades.

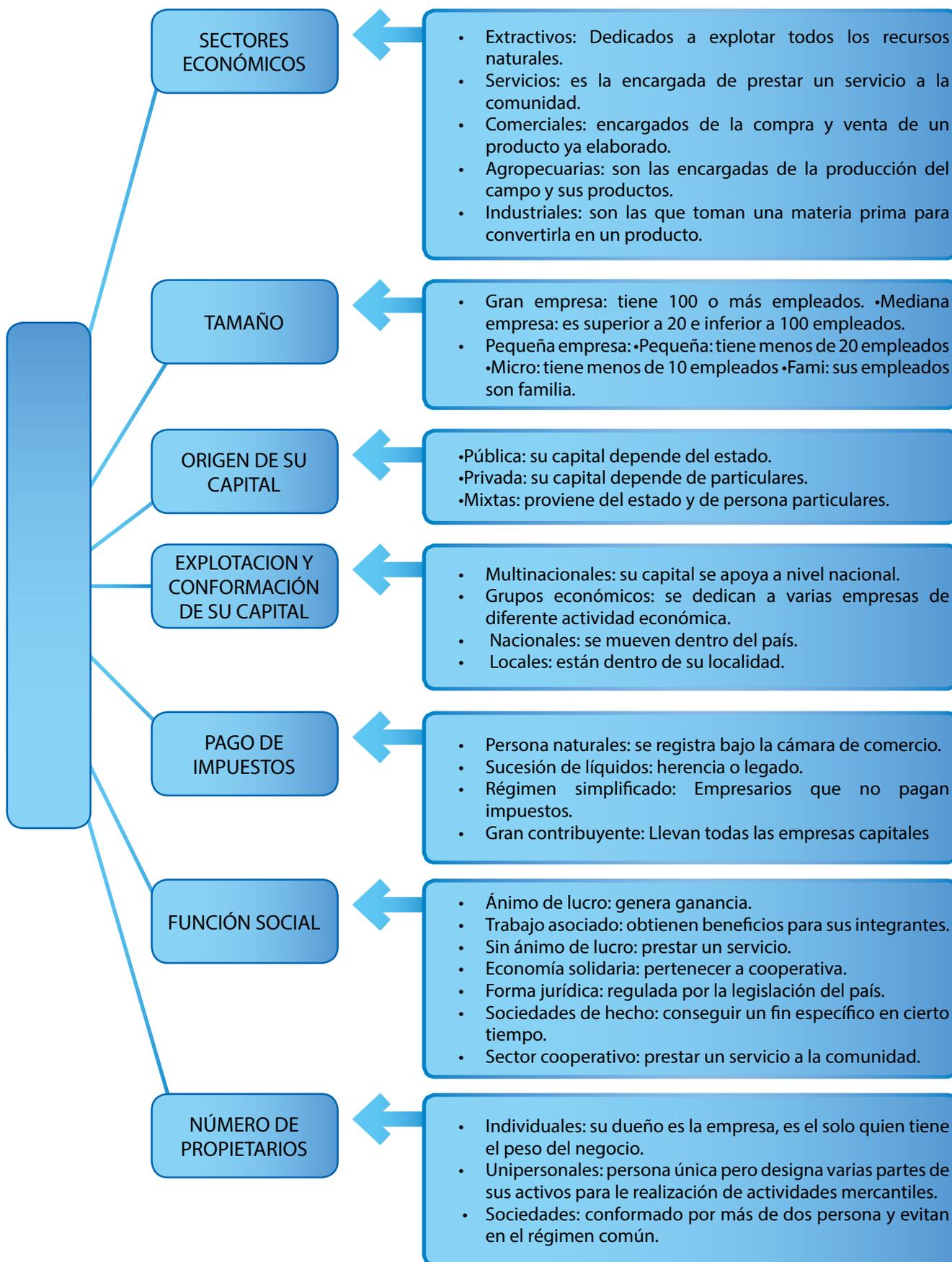
1.1. Organizaciones con fines de lucro

Las organizaciones con fines de lucro tienen el objetivo expreso de obtener una ganancia o utilidad para su(s) propietario(s) y/o accionistas. Muchos propietarios invierten las ganancias en sus negocios y mantienen una parte para sí mismos y/o invertir en sus empleados.

1.1.1. Clasificación de empresas

Las empresas pueden ser clasificadas de distintas maneras: según el sector de actividad, tamaño, propiedad del capital, el ámbito del capital, el destino de los beneficios, la forma jurídica entre otras.







1.2. Organizaciones sin fines de lucro

El propósito principal de los centros de negocios sin fines de lucro es la prestación de servicios para la comunidad. El derecho fiscal prohíbe a los funcionarios y directores de la organización la distribución de beneficios para ellos mismos.

1.2.1. Clasificaciones de organizaciones sin fines de lucro

- ✓ Del estado o públicas: (fuerzas militares, policiales nacionales, universidades y hospitales públicos, cuerpo de bomberos, entre otros.
- ✓ Religiosas: seminarios, colegios, universidades, hospitales, centro de atención de ancianos, etc.
- ✓ Civiles: universidades, centro de investigación, defensa civil, cajas de compensación, clubes, etc.
- ✓ ONG's: Amnistía Internacional, Cruz Roja, Derechos Humanos, etc.
- ✓ Otras Organizaciones y Fundaciones: ONU, UNICEF, OEA, etc.
- ✓ Organizaciones de economía solidaria: Asociaciones comunales, cooperativas, fondos de empresariales, de beneficencia, etc.
- ✓ Instituciones deportivas
- ✓ Culturales
- ✓ Sindicatos
- ✓ Centros de madres

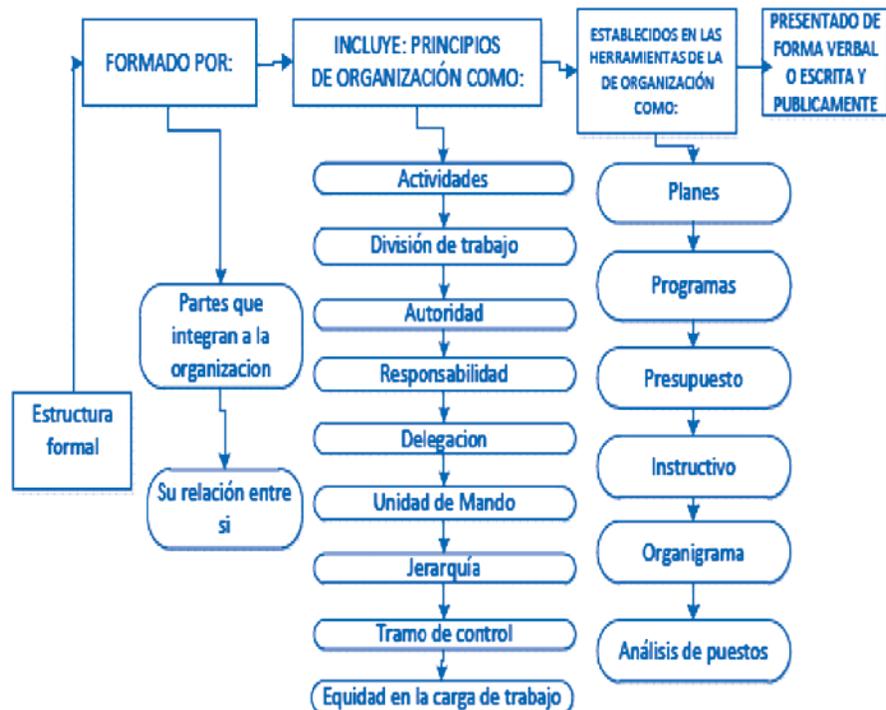
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.1. Definición

La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.

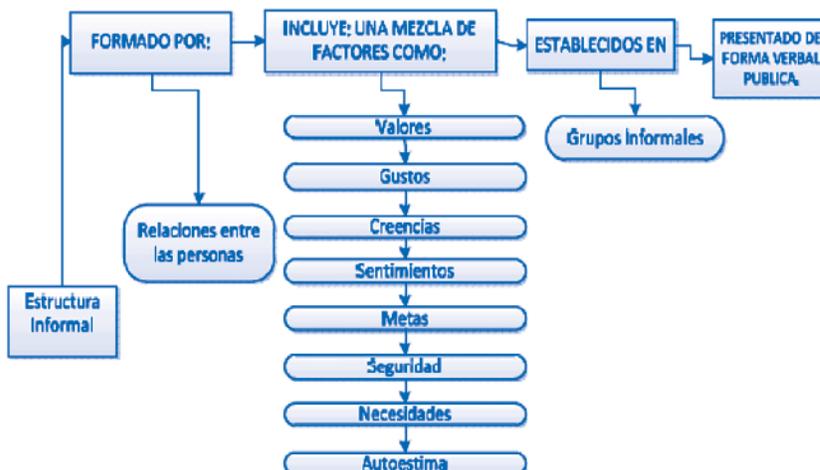
1.2. Clasificación

La estructura formal surge como una necesidad para realizar una división de las actividades dentro de una organización que les permita principalmente alcanzar los objetivos mediante organigramas, manuales y la interacción de los principios de la organización





La estructura informal obedece al orden social y estas suelen ser más dinámicas que las formales. A continuación, se observa que la estructura informal se integra a través de relaciones entre personas de acuerdo a una mezcla de factores que llegan a formar grupos informales que son representadas verbalmente de manera pública.



1.3. Organigrama

Un organigrama es un esquema donde se representa gráficamente la estructura organizacional de un ente, empresa u organismo público. Como tal, el término organigrama es un acrónimo compuesto por la palabra "organización" y el elemento "grama", que significa "escrito", "gráfico".

El organigrama de una empresa muestra gráficamente las jerarquías, relaciones y a veces hasta las funciones de los departamentos, equipos y personas que trabajan en la empresa. Se pueden clasificar dentro de cinco grandes grupos de acuerdo a diferentes criterios que son: Por su naturaleza, por su ámbito, por su finalidad, por su contenido y por su distribución.



De acuerdo a Enrique B. Franklin

1.4. Tipos de organigrama

a) Por el tipo de naturaleza se dividen en tres tipos:

Microadministrativos: puede ser un organigrama de forma general de toda la institución o solo de un área.

Macroadministrativas: en este organigrama se involucran más de una institución

Mesoadministrativo: Involucra a una o más organizaciones pero de un mismo sector.

b) Por su finalidad: están integrados por cuatro subcategorías:

Informativo: Este tipo de organigrama está pensado para ser difundido de manera pública.

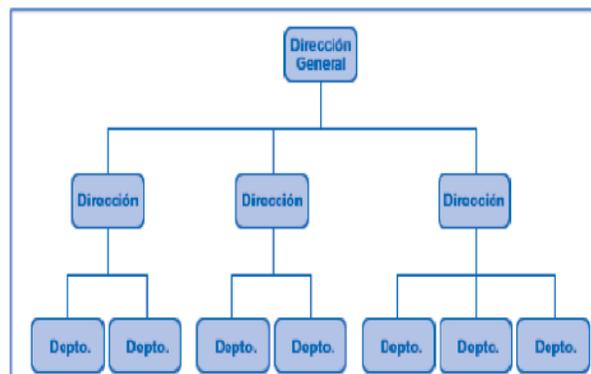
Analítico: Este organigrama es de carácter analista del comportamiento organizacional.

Formal: Es desde el punto de vista legal cuando el representante o socios determinan la estructura de la organización y este cuenta con un instrumento.

Informal: Este organigrama contrario al anterior no cuenta con tal instrumento escrito.

c) Por su ámbito: Esta clase se subdivide en tres tipos:

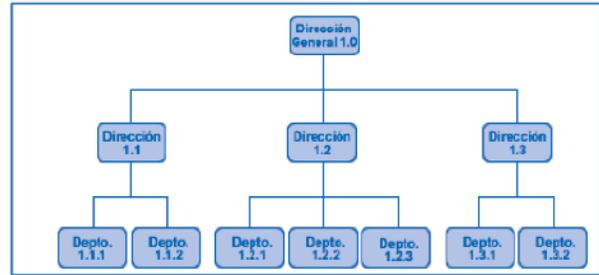
Generales: Resalta la información importante de una organización hasta cierto nivel jerárquico.



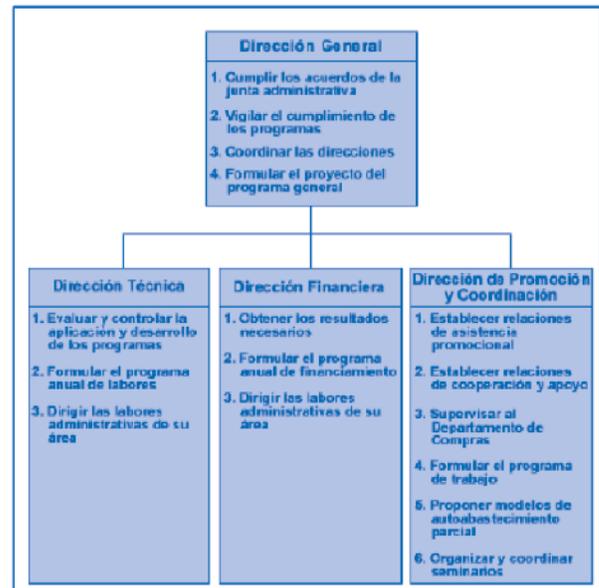


d) Por su contenido: esta clase se subdivide en tres tipos los integrales, funcionales y de puestos, plazas y unidades. A continuación se detalla cada uno:

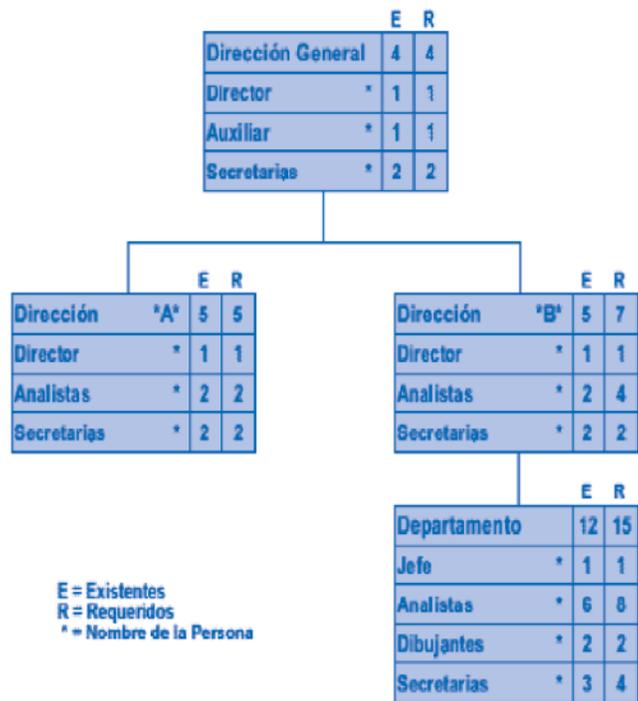
Específicos: Este organigrama detalla un área, como se muestra en el gráfico.



Integrales: Este organigrama representa toda la estructura de la organización pero relacionan la jerarquía entre los departamentos así como también la dependencia que existe entre ellos.



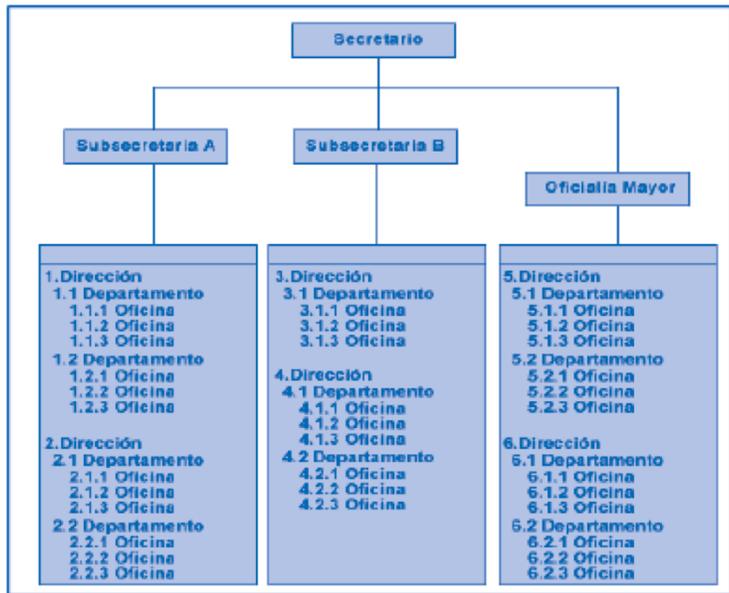
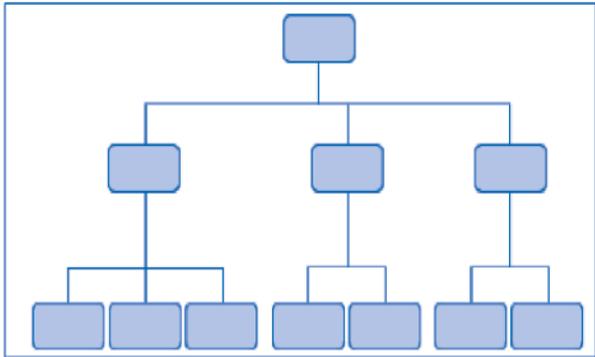
De puestos: Organigrama de gran importancia en el área de recursos humanos debido a que aparecen los nombres de las personas que integran cada área, es útil porque es fácil determinar en qué nivel se encuentran las personas y a donde pueden ascender o ser movidas de puesto da una visión más general de los niveles y dependencias entre el personal.



Horizontales: Se forman de izquierda a derecha, la persona de mayor jerarquía se encuentra en la parte izquierda y los demás niveles hacia la derecha.

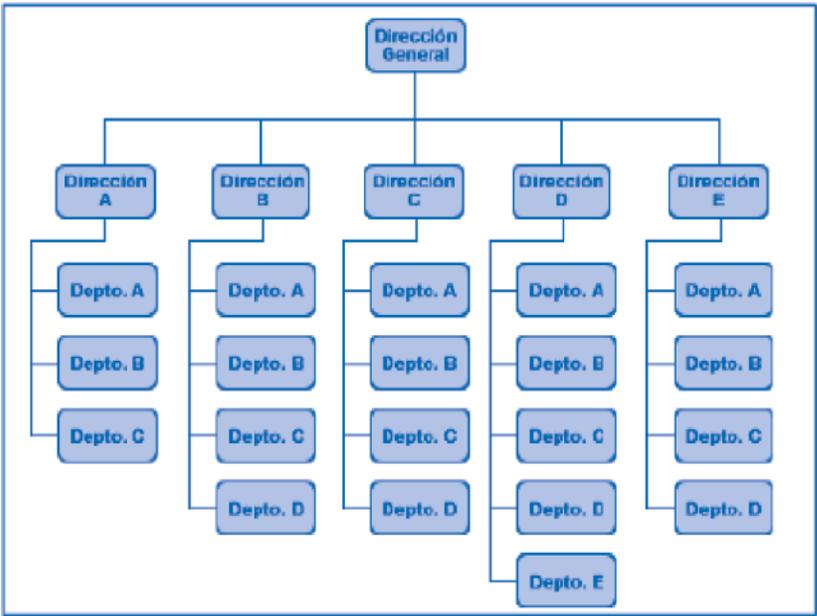


Verticales: Son los organigramas más usados y comunes dentro de las organizaciones, son de fácil construcción y se estructuran va de arriba hacia abajo, encabezando la persona de mayor jerarquía en la empresa.



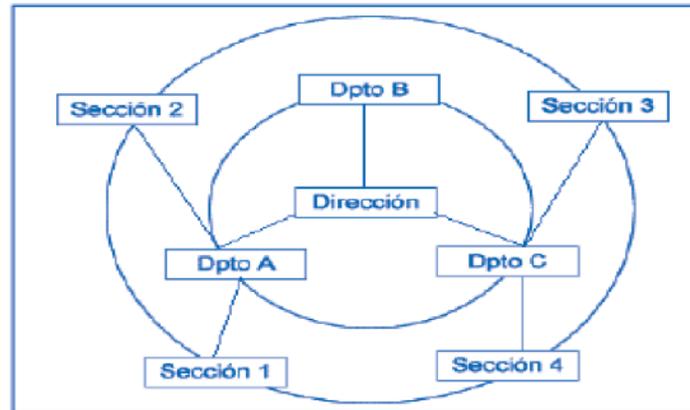
De bloque: son derivados de los verticales permite que los últimos niveles jerárquicos aparezcan.

Mixtos: Este organigrama mezcla tanto al organigrama horizontal y vertical. Es mayormente utilizado para empresas que tiene un gran número de divisiones en la base organizacional.





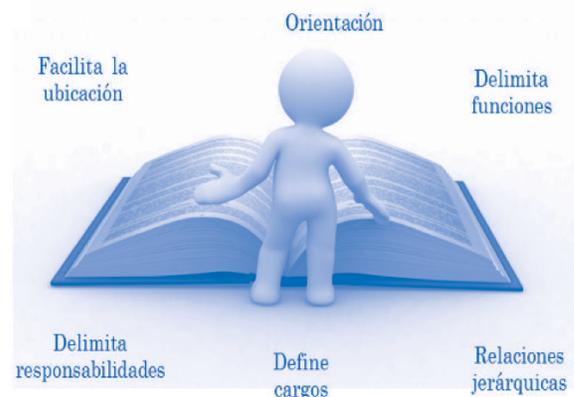
Circulares: La persona o unidad de mayor jerarquía se encuentra en el centro y también está formado por círculos y cada círculo representa el nivel jerárquico equivale a mayor jerarquía los que se encuentran del centro hacia afuera.



1.5. Los manuales de funciones

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

MANUAL DE FUNCIONES



1.6. Los manuales de procedimiento

El Manual de Procedimientos es un documento que permite relacionar de forma secuencial los pasos necesarios a desarrollar un proceso. Permite además establecer los ejecutores, con la participación de una o varias dependencias y empleados, según sea el procedimiento, y para establecer responsabilidades, tiempos de ejecución, controles y las formas de trabajar en general.

Procedimiento: es la guía para desarrollar las tareas rutinarias y responde a las siguientes preguntas:





Principios generales: Para la elaboración de los manuales de procedimientos, se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

Flexibilidad

- ✓ Los procedimientos deben ser dinámicos y permitir la objetividad en la toma de decisiones, de acuerdo con el área y jerarquía donde se ubique la persona que las aplique. Debe contemplarse la posibilidad del mejoramiento continuo y/o cambios en un momento dado, bien sea por decisiones de la administración o situaciones legislativas, con miras a su optimización.

Eficiencia

- ✓ Un manual de procedimientos debe permitir el mejor aprovechamiento de los recursos financieros, humanos, físicos y técnicos que participen de un proceso, permitiendo su mejor combinación, con miras al alcance de los objetivos institucionales, para lograr los mejores resultados en la gestión.

Unidad

- ✓ La organización es un sistema y por lo tanto, los procedimientos realizados en cada una de las dependencias o áreas de trabajo, obedecen a parámetros o directrices únicas y generales previamente diseñadas y deberán estar concordantes, cumpliendo los objetivos del Plan de Desarrollo.





Integridad

- ✓ Cada procedimiento, independiente debe ayudr a cumplir un objetivo que lleva a lograr la misión de la empresa. Por ello, las dependencias o áreas de trabajo no son consideradas separadamente y deben contemplar la coordinación e información y así mismo se deben considerar integralmente, la existencia de responsabilidades ocasionadas a responsabilidades asociadas a autoridades.

Claridad

- ✓ Los manuales de procedimientos deben tener un fin didáctico y por tal razón este principio debe aplicarse y garantizarse para cualquier tipo de actividad o tarea, permitiendo el rápido aprendizaje para su realización y así evitar tropiezos a la gestión administrativa.

Control

- ✓ Los procedimientos son proyectos o planes a ejecutar, lo cual permite realizar los pasos dentro de una actividad, para lograr un objetivo. Deberá contemplar los mecanismos o parámetros de control, facilitando la detección de errores y que permitan evaluarse para ajustar dentro de un proceso constante de retroalimentación y mejoramiento continuo.

Componentes de un manual de procedimientos

Se entiende por Manuales de Procedimientos a las guías que explican el que hacer para el desarrollo de las tareas y actividades bien definidas, que sirven como instrumentos para la ejecución de una función. Para la consolidación de un Manual de Procedimientos, se deben tener en cuenta los siguientes componentes:

Aspectos legales: Se deben relacionar las normas (leyes, decretos, resoluciones) que regulan el proceso, haciendo una descripción sobre el objeto de cada una.

Aspectos técnicos: Se deben tener en cuenta los procedimientos automatizados y tecnológicos que se aplican durante el desarrollo de una actividad.

Objetivos: Es importante conocer lo que se pretende alcanzar con cada una de las actividades desarrolladas, estas deben ser acordes con los planes, políticas y proyectos generales, y con el Plan de Desarrollo.

Descripción de las actividades

Una actividad es un conjunto de operaciones o tareas, ejecutadas en un área específica, para realizar un procedimiento. Generalmente corresponde al desarrollo de los objetivos. Se relacionan todas las actividades que se ejecutan en las Dependencias que participan en el desarrollo del procedimiento.

Es importante tener en cuenta, que las tareas pueden ser realizadas manual o automáticamente. Para que no presenten ambigüedades, las actividades serán descritas en forma clara y detallada, paso a paso.





Anexos a incluir

Es fundamental relacionar toda la información necesaria, que sirva de complemento para la conformación del manual.

Diagramas de procesos: Se deben diseñar flujogramas donde se grafica cada proceso, para que de esta manera puedan establecerse los diferentes pasos a dar para la ejecución, así como también las dependencias que participan en el desarrollo de procedimientos.

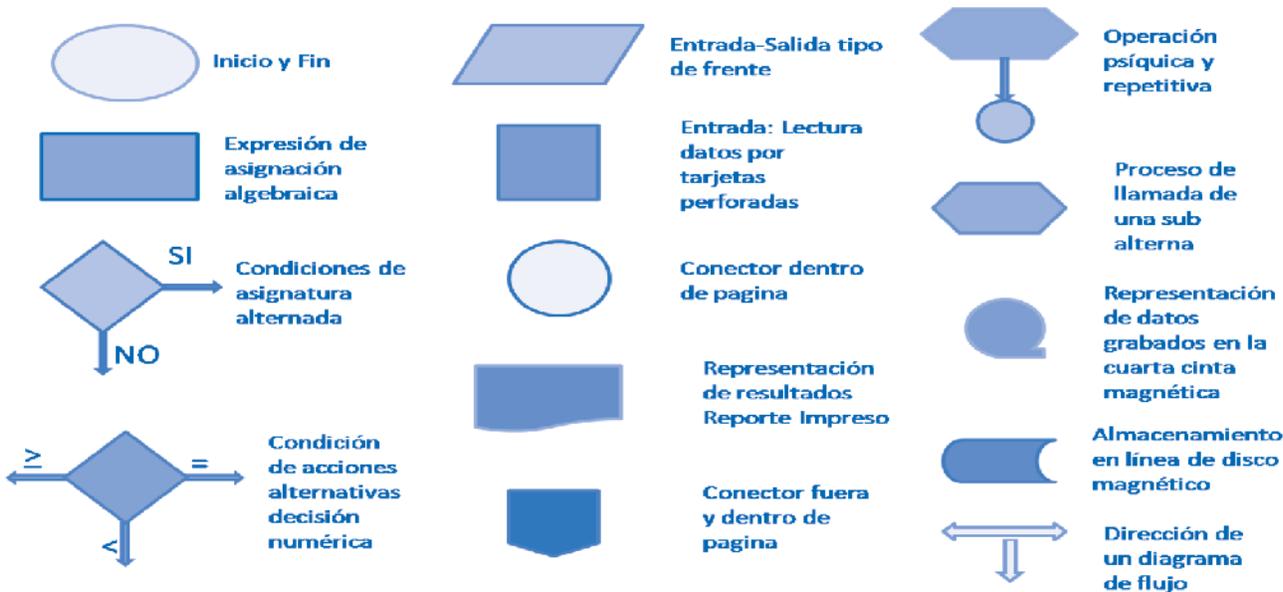
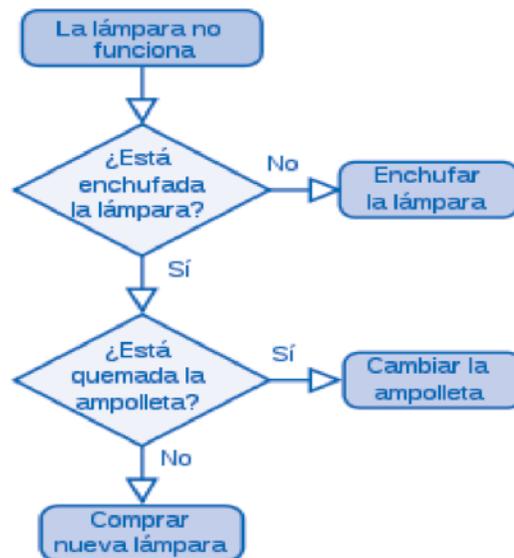
1.7. El flujograma

Un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

Normalmente, el flujograma es empleado para: comprender un proceso e identificar las oportunidades de mejorar la situación actual; diseñar un nuevo proceso en el cual aparezcan incorporadas aquellas mejoras; facilitar la comunicación entre las personas intervinientes; y para difundir de manera clara y concreta información sobre los procesos.

Una de las características de los flujogramas es la utilización de símbolos para representar las diversas etapas del proceso, las personas o sectores implicados, la secuencia de las operaciones y la circulación de documentos y de datos.

Entre los símbolos más comunes, se destacan:





TALLER EN AULA

1. Realice una actividad de su institución utilizando los principios básicos de la administración que tenga identidad con la administración educativa de su espacio laboral.
2. Mencione 10 entidades públicas, 10 entidades privadas y 5 entidades mixtas de su contexto.
3. Mencione 10 empresas con fines de lucro de acuerdo a la clasificación de empresas.
4. Analice, mencione y justifique qué tipo de organización estructural tiene su entidad donde cumple sus funciones.
5. Realice el organigrama de su institución de acuerdo a sus necesidades y contexto de su institución.

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

Bibliografía

Administration, James A. F. Freeman Stoner, R. Edward Freeman y Daniel R. Gilbert. México, D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana. 1996.

Administración, Harold Koontz, Cyril O'Donnell, Heinz Wehrich (1988)

Administración de empresas: teoría y práctica, Reyes Ponce (1982)

Introducción a la Teoría General de la Administración, Chiavenato Idalberto (2004). Séptima Edición, McGraw-Hill/ Interamericana editores.

Organización de Empresas, Franklin, Enrique B. (2003). Segunda Edición, McGraw-Hill. Mexico

Administración: pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia, Hernández y Rodríguez, Sergio (2002). Primera Edición McGraw- Hill/ Interamericana editores

Fundamentos de administración casos y practicas, Much, Galindo (2004) Quinta edición, Editorial trillas.



MINISTERIO DE
educación
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA 



Av. Arce N° 2147 • Telfs.: (591-2) 2 442144 - 2 44 2074
La Paz - Bolivia

www.minedu.gob.bo