



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

MODALIDAD PRESENCIAL

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TÍTULO:

**“PRÁCTICAS ÉTICAS DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD
EDUCATIVA “JOSÉ RODRÍGUEZ LABANDERA”, DEL CANTÓN QUEVEDO,
AÑO 2017”**

AUTORA:

DORA DEL PILAR BUSTAMANTE AVILÉS

TUTORA

LCDA. MELBA TRIANA, MSc.

LECTOR

ING. EMILIO RAMÍREZ, MSc.

QUEVEDO – LOS RÍOS

2017



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de Investigación está dedicado a mi Señora Madre Doña Gladys Avilés de Bustamante, símbolo de amor filial, abnegación y sacrificio, quien con la ayuda de Dios ha podido educarme y brindarme buena base moral. En especial a mi Señorita hija Dora Estefanía Veliz Bustamante por su constante apoyo, ya que con su desinteresado aporte se ha hecho realidad mi meta de estudio.

DORA DEL PILAR BUSTAMANTE AVILES



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELLECTUAL

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente agradezco a Dios por bendecirme y permitirme haber alcanzado mi objetivo, a la Lcda. Melba Triana quien con sus conocimientos desinteresados se llevó a un feliz término este trabajo.

SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE, declaro que soy autor del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

"PRÁCTICAS ÉTICAS DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA "JOSÉ RODRÍGUEZ LABANDERA", DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2017"

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen

DORA DEL PILAR BUSTAMANTE AVILÉS

DORA DEL PILAR BUSTAMANTE AVILÉS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **DORA DEL PILAR BUSTAMANTE AVILÉS**, portadora de la cédula de ciudadanía **C.I. 120149623-7** en calidad de autor (a) del Informe Final del Proyecto de Investigación, previo a la Obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Mención **SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

“PRÁCTICAS ÉTICAS DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA “JOSÉ RODRÍGUEZ LABANDERA”, DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2017”

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.


DORA DEL PILAR BUSTAMANTE AVILÉS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL INFORME FINAL
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENCIÓN.**

Quevedo 14 de diciembre del 2017

En mi calidad de la Tutora del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio **046.S-Q** mediante resolución **CD-FAC-CJ.S.E-SO-006-RES-002-2017**, certifico que la Sra. **DORA DEL PILAR BUSTAMANTE AVILÉS** ha desarrollado el Informe Final del Proyecto titulado:

**“PRÁCTICAS ÉTICAS DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD
EDUCATIVA “JOSÉ RODRÍGUEZ LABANDERA”, DEL CANTÓN QUEVEDO,
AÑO 2017”**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo a la egresada, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.


LCDA. MELBA TRIANA, MSc.
TUTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



MODALIDAD PRESENCIAL

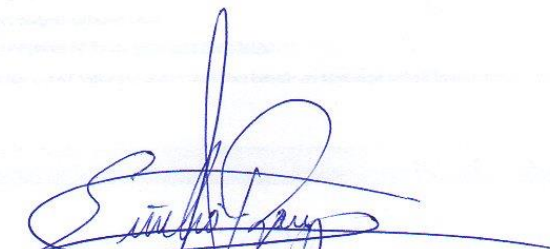
**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENCIÓN.**

Quevedo 17 de diciembre del 2017

En mi calidad de la Lectora del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio **046.S-Q** mediante resolución **CD-FAC-CJSE-SO-006-RES-002-2017**, certifico que la Sra. **DORA DEL PILAR BUSTAMANTE AVILÉS**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

**“PRÁCTICAS ÉTICAS DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD
EDUCATIVA “JOSÉ RODRÍGUEZ LABANDERA”, DEL CANTÓN QUEVEDO,
AÑO 2017”**

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.


ING. EMILIO RAMÍREZ, MS
LECTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Quevedo, 17 de abril del 2018

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Investigación de la Sra. **DORA DEL PILAR BUSTAMANTE AVILES**, cuyo tema es: **“PRÁCTICAS ÉTICAS DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA “JOSÉ RODRÍGUEZ LABANDERA”, DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2017”**,

Certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [4%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

URKUND

Dokument: [DORITA TESIS URKUND.docx \(D37673260\)](#)

Inskickat: 2018-04-17 13:20 (-05:00)

Inskickad av: doradelpilar@hotmail.es

Mottagare: rcarriel.utb@analysis.orkund.com

Meddelande: Revisión de proyecto de Tesis. [Visa hela meddelandet](#)

4% av det här c:a 47 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 3 st källor.


LCDA. MELBA TRIANA, MSc.
TUTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: "PRÁCTICAS ÉTICAS DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD Y CALIDEZ DE ATENCIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA "JOSÉ RODRÍGUEZ LABANDERA", DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2017".

DE LA EGRESADA:

DORA DEL PILAR BUSTAMANTE AVILÉS,

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

9.5

EQUIVALENTE A:

Sobresaliente

TRIBUNAL:

M.Sc. BELKY ALARCON S.,
DOCENTE
DELEGADA DEL DECANO

MBA. WILSON BRIONES
DOCENTE
DELEGADO DEL
COORDINADOR DE CARRERA

M.Sc. CONSUELO ABRIL V.,
DELEGADO DEL CIDE

AB. ISELA BERRUZ M.
SECRETARIA DE LA
FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	¡Error! Marcador no definido.II
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENCIÓN. .I	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENCION. ..	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO.....	¡Error! Marcador no definido.
RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACION... VII	
ÍNDICE GENERAL.....	VIIIVIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	XIII
RESUMEN.....	XIII
SUMMARY.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO 1.- DEL PROLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.2. Marco Contextual.....	4
1.2.1. Contexto Internacional	4
1.2.2. Contexto Nacional.....	5
1.2.3. Contexto Local.....	6
1.2.4. Contexto Institucional.....	6
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	7

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.4.1. Problema General o Básico.....	7
1.4.2. Sub problemas o Derivados.....	8
1.5. DELIMITACION DE LA INVEATIGACION.....	8
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	9
1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.7.1. Objetivo General.....	10
1.7.2. Objetivos Específicos.....	10
CAPITULO II.- MARCO TEORICO REFERENCIAL.....	11
2.1.MARCO TEORICO	11
2.1.1. Marco Conceptual.....	11
2.1.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION.....	62
2.1.2.1. Antecedentes Investigativos.....	62
2.1.2.2. Categoría de análisis.....	64
2.1.3. Postura Teórica.....	65
2.2. HIPOTESIS	67
2.2.1. Hipótesis Geneal.....	67
2.2.2. Su Hipótesis o Derivados.....	67
2.3. VARIABLES.	68
CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	68
3.1 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	68
3.1.2. Análisis e interpretación de datos.....	69
3.2 CONCLUSIONES ESPECIFICAS Y GENERALES.....	74
3.2.1 Específicas.....	74
3.2.2 General.....	74
3.3 RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....	75
3.2.1 Específicas.....	75
3.2.2 General.....	75
CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN	76

4.1 PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	76
4.1.1. Alternativa obtenida	76
4.1.2. Alcance de la alternativa.....	76
4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa	77
4.1.3.1. Antecedentes.....	77
4.1.3.2. Justificación.....	79
4.2. OBJETIVOS	80
4.2.1. General.....	80
4.2.2. Específicos.....	80
4.3 Estructura general de la propuesta.....	80
4.3.1. Título	80
4.3.2. Componentes	82
4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA	95
Bibliografía.....	96
Referencias bibliográficas	96
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nº 1.- Umbral de compromiso formal para el empleado administrativo en el personal administrativo.....	54
Tabla nº 2.- Población y Muestra	72
Tabla nº 3.- requerimientos administrativos esperados para un mejor funcionamiento	74
Tabla nº 4.- estrategias para mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa	75
Tabla nº 5.- requerimientos administrativos esperados para un mejor funcionamiento	76
Tabla nº 6.- estrategias para mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tabla n° 1.- Umbral de compromiso formal para el empleado administrativo en el personal administrativo.....	54
Tabla n° 2.- Población y Muestra	72
Tabla n° 3.- requerimientos administrativos esperados para un mejor funcionamiento	74
Tabla n° 4.- estrategias para mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa	75
Tabla n° 5.- requerimientos administrativos esperados para un mejor funcionamiento	76
Tabla n° 6.- estrategias para mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa	77

RESUMEN

El presente trabajo de Tesis de Grado tiene como objetivo principal la Implementación de Prácticas éticas de los servidores administrativos y su incidencia en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, Del Cantón Quevedo, Año 2017. Para tal efecto, se partió de un análisis de las falencias que tienen los servidores administrativos en dicha institución educativa en lo que respecta a la forma de atención al usuario y comunidad en general, esta investigación pone mucho interés en el tema para que quienes conforman la entidad en estudio puedan desarrollar una excelente calidad y calidez en la atención, ya que siendo esta no es solo necesaria la organización sino también en las actividades cotidianas, por lo que para la obtención de los datos sobre la problemática se realizó en la institución una encuesta dirigida a los usuarios, los mismos que expresaron sus realidades, también los resultados obtenidos de la revisión bibliográfica permitieron elaborar una propuesta como herramienta metodológica para servidores administrativos del plantel en vigencia.

Palabras clave: Prácticas, éticas, servidores administrativos, calidad.

SUMMARY

The main objective of this thesis work is the implementation of ethical practices of administrative servants and their impact on the quality and warmth of attention in the Educational Unit "José Rodríguez Labandera", Del Cantón Quevedo, Year 2017. For this purpose , it was based on an analysis of the shortcomings that the administrative servants have in this educational institution with respect to the form of attention to the user and community in general, this research puts a lot of interest in the subject so that those who make up the entity under study they can develop an excellent quality and warmth in the attention, since being this is not only necessary the organization but also in the daily activities, so for the obtaining of the data on the problem a survey was carried out in the institution directed to the users, the same ones who expressed their realities, also the results obtained from the bib review liográfica allowed to elaborate a proposal as a methodological tool for administrative servants of the campus in force.

Key words: Practices, ethics, administrative servants, quality.

INTRODUCCIÓN

La ética en la atención de los servidores administrativos está en el corazón de todos los sistemas educativo. Por otra parte, la institución pone los cimientos como empresas futuras, ya que desempeña un papel vital en la formación de ciudadanos del mañana. También es fundamental para nuestra prosperidad futura que se depende en gran medida de las habilidades – en el sentido más amplio - y el conocimiento de que los servidores administrativos apliquen la ética en la calidez de atención hacia las personas que acuden a solicitar sus servicios.

La calidad y la continuidad de la atención son las principales preocupaciones de las instituciones educativas de todo el mundo. En todas partes, los expertos están a la búsqueda de indicadores fiables para evaluar y poner en práctica los mecanismos para la mejora de una excelente atención. Los análisis que se realizan, destacan algunas pruebas, todo el personal administrativo de una unidad educativa, cualquiera que sea su función, son los responsables de este ideal buscado.

El servicio de atención, debido a su posición el servidor administrativo se convierte en una interfaz entre el cliente, sea docente, estudiante, padre de familia o visitante cualquiera en el sistema atención administrativa en la cual está particularmente involucrado. Los conceptos de calidad y la continuidad tienen múltiples facetas y los criterios combinados aquí se refieren a tres planos principal: relacional, la organizativa y el plan administrativo. Esta clasificación, un tanto arbitraria, satisface las necesidades del cliente que necesita algún tipo de servicio cuando acude a una institución educativa.

Los servidores administrativos de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, juegan un papel fundamental para garantizar el buen funcionamiento de la organización a la cual se deben. Ofrecen apoyo a los alumnos y padres, actuando a menudo como el punto inicial

de en contacto con una serie de cuestiones de rutina y administrativos. Los servidores administrativos, sean secretarias o ayudantes, también apoyan a los miembros del personal con una variedad de tareas administrativas y de organización, cuya delimitación precisa de los cuales puede cambiar con el tiempo. Se puede esperar que los servidores administrativos puedan trabajar a través de cualquiera de las divisiones de la institución educativa.

Por lo general están asociados a una división particular para un período de tiempo, y puede ser requerido para reemplazar a sus colegas, según proceda. Como tal, un alto grado requiere Flexibilidad. Los candidatos designados tienen que estar involucrado en todos los aspectos de funcionamiento de una oficina eficiente, especialmente en la atención al cliente.

El presente trabajo investigativo se desarrolló en 3 capítulos, cuyo desglose es el siguiente:

Capítulo I se presenta la situación problemática actual de las variables a estudiar. Además, formulamos aspectos concernientes al problema, los objetivos, la justificación de nuestra investigación y las limitaciones que se nos presentó durante el desarrollo de la investigación.

Capítulo II contiene el marco teórico que a través de conceptos en el marco conceptual y distintas teorías fundamentan el valor semántico de las variables, los antecedentes de la investigación, Prácticas éticas de los servidores administrativos y su incidencia en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, Del Cantón Quevedo, Año 2017.

Capítulo III Presenta el marco metodológico, explicando las hipótesis, la metodología donde se encuentran el tipo de estudio, el diseño, el método de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y por último la población y muestra.

Capítulo IV Se presenta la propuesta, en la cual, se define la Alternativa obtenida, Alcance de la alternativa, Aspectos básicos de la alternativa, Antecedentes, Justificación, Objetivos, Estructura General de la Propuesta, Componentes, Resultados esperados de la Alternativa.

Al final se presenta la bibliografía y los anexos

CAPITULO I.- DEL PROLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

Prácticas éticas de los servidores administrativos y su incidencia en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017.

1.2 MARCO CONTEXTUAL

1.2.1 Contexto Internacional.

En toda institución educativa, a nivel mundial, la característica de un servidor administrativo es su servicio al cliente, se distingue por trabajar para responder a las consultas de los clientes sobre los productos y servicios ofrecidos por la organización en función de sus necesidades y ayudar a proporcionar la información necesaria a los involucrados en la organización y ellos se refieren al departamento correspondiente, si es necesario, proporcionar información sobre el contenido o ayudar a una mejor comprensión de la inquietud nacida, sea docentes, estudiantes o padres de familia. Está dispuesto a recibir quejas, críticas y quejas de los clientes insatisfechos tratando de encontrar soluciones para abordar su problema o insatisfacción.

El servidor administrativo de la institución educativa, es capaz de trabajar en el servicio al cliente (en persona, por teléfono o por Internet) o realizar cualquier servicio relacionado a la administración educativa, como atención, cobros, pagos, o cumplir disposiciones acorde a sus conocimientos. Por lo general, tendrá que trabajar en las instalaciones de la organización o en las oficinas de la sede o una oficina regional (en el caso de las grandes organizaciones educativas).

En general un buen servidor administrativo, disfruta de trabajar con el público y facilitar la comunicación con cualidades esenciales para trabajar de forma constante,

demostrando habilidades interpersonales efectivas, tacto, diplomacia y cortesía para el cliente que será el primer contacto con la organización educativa.

Un buen servidor administrativo, tiene sentido de la responsabilidad, la honestidad y discreción para que pueda obtener información confidencial del cliente (direcciones, números de teléfono, números de tarjetas de crédito, etc.).

Presenta una autonomía e iniciativa propia, porque con frecuencia se le ha referido para trabajar solo y debe ser capaz de resolver problemas o quejas de los clientes (cliente ansioso, agresivo o arrogante, inconsistente u otra actitud, etc.).

1.2.2. Contexto Nacional

En el Ecuador, en las instituciones educativas de todo nivel, en la atención a la información se ha convertido en una estrategia y esencial para asegurar una ventaja competitiva a las demás organizaciones que saben cómo usarlo. Los costos de esta ventaja competitiva se pueden optimizar, mejorar la satisfacción del cliente, la buena calidad de los servicios ofrecidos. Esta observación explica por qué las organizaciones educativas están tratando de desarrollar sistemas de recopilación y tratamiento de datos cada vez más eficientes.

Del mismo modo, la mejora continua de la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del cliente de medición son más que nunca la preocupación de quienes están al frente de estos organismos privados o estatales.

La calidad del servicio por parte de los servidores administrativo en instituciones educativas, dependiendo del tipo de servicio de que se trate, es un concepto útil en la urbanización del sistema de información de gestión sistema administrativo y la logística que se encarga de los diversos servicios que se ofrecen. El objetivo es crear sinergias en un equilibrio necesario para la organización con la mejora de la normalización de la atención bajo prácticas éticas de los servidores administrativos incidiendo en la calidad y calidez de atención.

1.2.3. Contexto Local

Para ser orientado al cliente que asiste a alguna institución educativa, uno de los primeros requisitos es el de proporcionarle un servicio de calidad. Sin embargo, la calidad del servicio puede parecer un concepto muy subjetivo: la forma en que esta capacidad es evaluada por el cliente. La calidad del servicio es evaluada en diferentes aspectos: eficacia, amabilidad, sencillez, etc., así que hay muchos elementos a considerar. Además la evaluación que hace que un cliente va a depender en gran medida de sus expectativas visto el servicio.

Por lo tanto, es necesario examinar las expectativas del cliente y lo que les influye. Una buena atención le guiará a entender mejor cómo su servicio puede hacer una diferencia en sus clientes por ser consciente de lo que influye en sus expectativas y responder a ellas en el mejor. Si se desea satisfacer a los clientes, se tiene que estar preocupado por la calidad percibida por el cliente y no lo que la sociedad piensa que percibe; esto es cuestión de la objetividad. La norma no requiere encuesta de satisfacción. En él se establece que debe supervisar la información relativa a la percepción del cliente sobre el grado de satisfacción de sus demandas. Él es libre de elegir el método o métodos que funcionan para usted.

Una encuesta de satisfacción, bien pensado y realizado correctamente incluido en sus votos y su interpretación, puede proporcionar información valiosa y ayudar a prever las necesidades y expectativas del cliente. Es necesario asegurarse de que la naturaleza rutinaria que puede tomar, la cantidad de información recopilada y las dificultades de procesamiento no reducen el impacto de este método.

1.2.4. Contexto Institucional

La Unidad Educativa José Rodríguez Labandera, de la ciudad de Quevedo es una institución educativa de carácter público cuya finalidad es brindar una educación científica, humana y sustentable para el Sumak Kawsay – buen vivir.

Se sustenta en el respeto y cumplimiento a la Constitución de las normas legales de la Ley Orgánica de Educación Intercultural y Leyes, Reglamentos y más disposiciones sobre educación.

Nuestra educación está orientada en el buen vivir, la interculturalidad, la plurinacionalidad, la inclusión social y fomentar ideas que terminen con las discriminación, desigualdad y explotación de las personas y el reconocimiento a nuestra identidad nacional.

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Se considera que la gestión administrativa de calidad tiene el compromiso de cumplir una serie de preceptos éticos enfocado en la gestión laboral, sobresaliendo los criterios de excelencia, satisfacción de las necesidades, y expectativas de los clientes que demandan los servicios institucionales, que exigen competencias, habilidades, preparación continua y trabajo en equipo, logrando una mejor comunicación laboral.

Sin embargo, se considera que el desconocimiento de técnicas de gerencia administrativa en el proceso de atención con calidad y calidez al cliente genera un inadecuado comportamiento ante el mismo que asiste a la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, ocasionando en ocasiones situaciones conflictivas que requieren un estudio profundo para la búsqueda de soluciones en beneficio del mejoramiento del servicio de atención.

De no considerarse la limitada gestión administrativa y el servicio al cliente se continuará con el inadecuado servicio al mismo, la desactualización en procesos administrativos y el inadecuado desempeño laboral, lo cual debilitará la identidad e imagen institucional, conllevando al incumplimiento de normas y reglas en relación al servicio al cliente.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1. Problema General o Básico

¿De qué manera las prácticas éticas de los servidores administrativos inciden en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017?

1.4.2. Sub problemas o Derivados.

¿Cómo afectan las prácticas éticas de los servidores administrativos en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”?

¿Qué tipos de prácticas éticas deben ser utilizadas por los servidores administrativos para una buena calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”?,

¿Qué estrategias servirán para mejorar la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”?

1.5 . DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación el presente tema es “Prácticas éticas de los servidores administrativos y su incidencia en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, Del Cantón Quevedo, Año 2017”, se presenta la siguiente delimitación.

Este proyecto investigativo se encuentra de la siguiente manera:

Delimitador espacial: El presente trabajo de investigación se realizará en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.

Área: Secretariado

Campo: Educación Básica.

Línea de investigación de la universidad: Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

Lineación de investigación de la Facultad: Secretariado.

Lineación de investigación de la Carrera: Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.

Sub-Línea de investigación: Prácticas éticas de los servidores administrativos.

Delimitación temporal: Esta investigación se efectuará en el periodo 2017.

Delimitación demográfica: Los beneficiarios directo de la presente investigación serán alumno, docente y padre de familia.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es esencial, ayudará a conocer la experiencia de la atención de los servidores administrativos en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, para hallar la solución al inconveniente que se presenta en el proceso de servicio al cliente en lo que respecta a la calidad y calidez. De igual manera, contribuirá a la ciencia en los conocimientos de todas y cada una de las prácticas éticas de los servidores administrativos.

Sabiendo que desde el momento del nacimiento se obtiene los “derechos y deberes” de la personalidad jurídica, y también a sabiendas que se desarrollan con el tiempo. Nuestra vida se rige por varios pasos que hacen que cada persona sea lo que sería en el futuro, entendemos, pasamos por varias etapas de conocimiento: la escuela primaria, la escuela secundaria y, en última instancia, la universidad. Esto por sí solo no es suficiente porque este conocimiento es la generalidad de la vida, y un profesional debe saber cómo combinar esta generalidad con su formación profesional

dándole un especial interés en su profesión, lo que se verá reflejado en el ejercicio diario de la vida(Ahuamada,2015).

La investigación tiene su impacto en el ámbito empresarial y organizacional, resaltándose que la correcta gestión administrativa posibilitara una mejor atención al cliente mediante la aplicación adecuada de procesos definidos. El estudio es factible; se cuenta con el aval de autoridades y compañeros de trabajo, a quienes se les ha participado del presente proyecto de investigación; demostrando predisposición para colaborar; además se dispone del conocimiento del investigador, los recursos técnicos, tecnológicos, bibliográficos y económicos. Por último, los favorecidos de la presente investigación serán los padres de familia o representantes, docentes, los estudiantes de la Unidad Educativa y ciudadanía en general.

1.7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.7.1. Objetivo General

- Analizar la incidencia de las prácticas éticas de los servidores administrativos en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017.

1.7.2 . Objetivos Específicos

- Identificar como afectan las prácticas éticas de los servidores administrativos en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017.
- Determinar cuáles son las prácticas éticas de los servidores administrativos que deben utilizar para una buena calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017.
- Establecer de qué manera se podrá mejorar la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017.

CAPITULO II. MARCO TEORICO O REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Marco Conceptual

Servidores administrativos

“Los servidores administrativos conforman una unidad que utiliza recursos humanos y técnicos, por lo que realizan actividades proporcional a otras unidades administrativas de asistencia educativa y el asesoramiento preciso. Como tal, puede ser visto como un subsistema del sistema escolar de una institución determinada” (Diquéro, 2016).

“Todos los empleados tienen la preocupación de satisfacer las necesidades de los estudiantes y asegurar la calidad de los servicios ofrecidos a los padres de familia y visitantes. Deben sentirse orgullosos de su éxito educativo y deberse a los padres por su confianza en ellos. La institución educativa debe mostrar un entorno a escala humana, donde participa todo el personal administrativo con el objetivo de que cada uno sepa su lugar y lo que puede realizar” (Manosalva, 2010).

Para el mejor cumplimiento de cada misión, el servidor administrativo debe dar prioridad a todo para poder ser organizado, establecer prioridades y adherirse a ella. La versatilidad debe ser su característica principal, especialmente en la atención, para que exista un buen servicio de comunicación interno y externo.

“Las cosas buenas atraen cosas buenas. Es un círculo virtuoso. Se toma el cuidado de que el servidor administrativo, ofrezca una respuesta rápida y eficaz al interlocutor, a encontrar una solución en caso de problemas. Sus clientes de esta manera pueden contar con esta persona en todas las circunstancias. Se puede esperar que se le agradezca. Ellos serán leales a su manera de atenderlos. El signo de su satisfacción, es que acudirá el y otras

personas, tan pronto como necesite sus servicios y satisfaga sus necesidades, de lo cual estará agradecido con la atención recibida” (Manrique, 2011)

Prácticas éticas.

“Son valores que cada uno debe demostrar en su misión o actividad, la lealtad, la integridad y la imparcialidad, profesionalismo y sentido de responsabilidades. A respetar y a garantizar en cumplir con todos los valores y principios de la acción colectiva y el comportamiento individual. La ética es la piedra angular del enfoque ético. Constituye la base de los valores comunes. Cada empleado, independientemente de su profesión, debe ser un ejemplo práctico del cumplimiento de la práctica ética en el quehacer de todos los días ante sus clientes, competidores y, en general, ante todo el medio ambiente” (Hamilton, 2013).

“Es tener confianza en la lealtad, la integridad, la motivación y el sentido de la iniciativa y responsabilidades por parte de los empleados y servidores administrativos. Deben esforzarse en garantizar un ambiente de lugar de trabajo saludable y seguro, y para promover el desarrollo de sus cualidades profesionales y sus responsabilidades individuales. Las prácticas éticas reflejan la diversidad de las culturas y habilidades. No tolera ninguna forma de discriminación. Se asegura de la existencia de mecanismos que permitan la presentación de informes claros, con el conocimiento y el tratamiento apropiado y diligente con el fin de ofrecer el mejor servicio” (Valdiviezo, 2012).

El servidor administrativo en una institución educativa, debe construir relaciones de confianza y lealtad con los docentes, estudiantes y padres de familia, con el fin de ofrecer el mejor servicio, esperando compartir el respeto a los principios éticos. También se espera rechazar toda forma de corrupción y cualquier conducta que represente ser perjudicial a la imagen de la institución a la cual se debe.

Ética profesional.

“La ética profesional, pensando en los valores que motivan los comportamientos de los profesionales se actualizan en los códigos de conducta. Los valores de los servidores administrativos definen una práctica general ideal. El buen servidor administrativo se distingue entre otros por su capacidad, sentido de la responsabilidad, el compromiso social. Lo que esto significa en la práctica diaria, el código de ética ayuda a comprender la configuración de las tareas y obligaciones del ideal del grupo” (Álvarez, 2010).

La práctica ideal justifica la imposición de normas y motivados para cumplir vinculante. La ética, como todos los sistemas de reglas, tiene límites.

“La práctica de la ética es diversa y compleja. La evolución económica y técnica revela nuevos problemas éticos. Los servidores administrativos, también trabajan sobre todo en las organizaciones que tienen valores diferentes de las propias. En particular, el nivel de la práctica profesional, la reflexión ética se hace necesaria para resolver casos complejos y conflictos de valores” (Castillo, 2011).

La reflexión ética para determinar los valores que son razones aceptables para la acción de toda la sociedad, por personas que comparten el ideal de la práctica y el nivel individual, por parte de individuos y grupos afectados por una decisión. Hay innumerables definiciones de valores. Podemos retener lo siguiente por su carácter general y consensual. "Los valores son convicciones profundas que influyen en las elecciones que hacemos entre los fines y los medios que se nos ofrecen. » (Kernaghan, 2014).

Según la autora Myriam Revault-d'Allonnes, para tener un sistema de valores, uno debe ser parte del tiempo, la expectativa de un posible futuro; pero el pasado y el futuro ya no son " fuente de raíces para nadie ", "con la desaparición del horizonte de la esperanza secular, llega un momento sin esperanza...". (Revault, 2013).

Para Edgar Morin, " el término" valores "ética aplicada aparece en la segunda mitad del siglo XIX [...]; justifica la ética al importar una noción económica, incluso una bolsa de valores, lo que indica la alta calidad de un bien " (Morin, 2014).

Richard Sennett al referirse a Marcel Mauss señala que " una vida de trabajo duro no tiene equivalente monetario". Del mismo modo, en la relación de servicio, el destinatario del servicio público no necesariamente da el equivalente. En este sentido, la relación tradicional de servicio público se encuentra más bien en el campo de la redistribución. La administración ha sido histórica y estructuralmente una institución no económica a pesar de que contribuye significativamente al desarrollo económico y social (Sennett, 2014)

Los valores también son la base de los principios generales del derecho administrativo y de esa manera se convierten en una fuente de derecho administrativo.

Calidad

“Comprende todos los conceptos y métodos para atender a los clientes de una organización (en general, empresas, asociaciones, entidades públicas) y proporcionar productos y servicios que satisfagan sus expectativas. De acuerdo con la norma ISO 9000, la calidad puede ser definida como la "capacidad de un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. El concepto de calidad puede ser subjetivo, se puede construir un cumplimiento de los requisitos de los estándares (normas, normas) de especificaciones, especificaciones, reglamentos (directivas, decretos). La gestión de la calidad consiste en cuatro familias de actividades complementarias:

- el control de calidad
- el aseguramiento de la calidad
- la planificación de la calidad
- la mejora de la atención" (Olweus, 2012).

El concepto de calidad ofrece una gama de herramientas (la creatividad, la metodología, la recogida de datos, análisis, estadísticas, seguimiento y control). Estas herramientas, creadas y / o distribuidas por los responsables del proceso de calidad en el contexto de sus actividades de asesoramiento en las empresas, conlleva muchos fines, especialmente los fines educativos.

Calidez

“Es la humanización de la atención, los servicios y la gestión de los recursos humanos que se define como un proceso de mejora continua de la calidad de nuestras acciones individuales y colectivas, ya que es tanto la persona que requiere nuestra atención y servicios profesionales y empleados que realicen o contribuyan.” (Percell, 2010).

Este proyecto investigativo, se basa en seis principios de la calidad y que son:

- Reconocer la importancia del cliente como persona en el proceso de atención.
- Proporcionar de nuestra acción de calor, la escucha y la comprensión
- Ser un servidor administrativo líder en el cuidado de la comunidad
- Compartir conocimientos, ayuda, prevención de errores y autonomía
- Ayudar a la persona
- Crear ambientes adecuados de bienestar y de apoyo

Atención al cliente

“La definición de atención al cliente conceptúa el uso adecuado y diseño de los diversos canales de comunicación destinados a una organización con o sin fines de lucro estableciendo contacto e interactuando con los clientes. Existen recursos humanos que son especializados en dicha diligencia, están entrenados en dicción, oratoria, comunicación, escritura, protocolo, entre otras actividades. Para que existe una buena atención al cliente, es necesario incluir el personal que se destina a este tipo de servicio a los clientes, es decir, representa a la empresa, ofreciendo servicios de atención ante reclamos, consultas, dudas, sugerencias, cambios o nuevas adquisiciones o interrogantes que éstos deseen realizar” (RUSSOS, 2015).

La atención al cliente se la realiza por vías múltiples de canales de comunicación, esto es en oficinas, o por medio del teléfono, correo electrónico. Actualmente, los clientes interactúan con la institución realizando mensajes privados o publicaciones en redes sociales. Este trabajo bien coordinado y acompañado por los esfuerzos desplegados simultáneamente dentro de la instalación, ayudará a mantener la atención y servicios de calidad en un entorno cada vez más seguro.

“La satisfacción del cliente es el centro de las preocupaciones del personal administrativo de cualquier instituto. De hecho, los usuarios expresan su opinión sobre la calidad de la atención y servicios recibidos durante su visita a la organización. A pesar de los excelentes resultados, las mejoras potenciales deben estar dirigidas a que se integran aún más en el plan de mejora continua de toda institución” (Ahuamada, 2015).

Para que exista una buena atención al cliente, se requiere que se establezcan formas concretas para responder de forma óptima a las necesidades y expectativas de sus clientes mediante la adopción de métodos y técnicas de mejora continua de la calidad. Para identificar las áreas de mejora que puede guiar las acciones de los equipos de mejora continua, todo establecimiento debe operar varias fuentes de información, tales como:

- Encuesta de satisfacción de los usuarios;
- Sugerencias realizadas por el comité de usuarios;
- Las necesidades y los comentarios de los usuarios, personal y autoridades;
- Gestión de las reclamaciones;
- Las recomendaciones de los distintos departamentos profesionales;
- El análisis de los informes de incidentes y gestión del riesgo en los accidentes;
- Extracción y análisis de sistemas de información;
- Talleres de capacitación sobre el tema de la atención.

Características del servidor administrativo educativo.

La independencia y la credibilidad conforman las características de las normas de integridad más alta que determinan a los servidores administrativos, es decir, respetando en cualquier momento un código moral de la ética y la toma de decisiones adecuadas en cada momento.

“Para que los servidores administrativos puedan cumplir su misión y servir al bien común y el interés público, su comportamiento y las decisiones deben guiarse por los siguientes principios:

Independencia - Su comportamiento y las decisiones deben ser gobernados por el que necesita para servir al bien común y el interés público, y no por otros intereses privados o de otro, ni por presiones políticas, por ejemplo;

Imparcialidad - cada decisión que el servidor administrativo está obligado a tomar debe ser el resultado de un enfoque imparcial;

Objetividad - cualquier conclusión debe ser equilibrada y basada en un análisis realizado a profundidad y en el entorno legal;

Lealtad - su lealtad es esencial para que la institución en donde trabaja mantenga su imagen limpia y pueda cumplir su misión. También es necesaria para el correcto funcionamiento de cada servicio.

La aplicación de estos principios requiere:

De precaución - tomar el tiempo para pensar en las consecuencias e implicaciones de sus acciones, ver y mantener un poco de moderación en todas las circunstancias, el sentido de la proporción y el decoro;

El sentido de la responsabilidad - realizar las tareas encomendadas concienzudamente como sea posible y buscar soluciones en caso de dificultades. Ser también conscientes de las obligaciones legales y las normas, procedimientos y disposiciones administrativas para que se respeten. La conducta del personal se rige por dos documentos básicos:

La Institución en donde labora- (y las decisiones de aplicación de los Estatutos), que define los principios básicos regula las relaciones entre la Institución y su personal. Los derechos y obligaciones de los funcionarios, y lo que se refiere especialmente con la ética y conducta del personal;

El Código de buena conducta administrativa, que proporciona una orientación clara sobre cómo el servidor administrativo debe servir al público. Este Código no es el mismo valor jurídico que el de la Institución, pero es un conjunto de reglas internas que compromete a la Organización y el personal se supone que debe respetar” (Durán, 2010).

La atención al cliente es considerada como uno de los principales canales de datos para la investigación de la satisfacción del mismo y una manera de aumentar su incremento. Cada vez más instituciones, especialmente en el campo de la educación, la responsabilidad de la atención al cliente está colocado dentro del éxito de los servidores administrativos, sobre todo si el éxito de los mismos tiene un jefe que los conduce.

Principios básicos que deben cumplir con el comportamiento ético.

- Servir al interés público, actuando con integridad y ser objetivo e imparcial en su trabajo;
- Ser leales a la Institución;
- Ofrecer a los ciudadanos y demás personas la calidad del servicio que los haría beneficiarse;
- Recuerde que aportan una dimensión humana a la Institución, la cual es la imagen que proyecta y los servicios que ofrece;
- Llevar a cabo las funciones encomendadas de una forma responsable y de manera óptima;
- Tratar a sus compañeros con respeto;

- Asegurarse de que su comportamiento es irreprochable, que no participan deliberadamente en una actividad que pueda perjudicar la reputación de la Institución o poner en duda su imparcialidad;
- Manténgase al corriente obligaciones, reglas y procedimientos legales que son su preocupación;

Si no está seguro de que una tarea que está realizando, consultar las normas éticas, y la información relevante y, en caso de duda, preguntar a su autoridad más cercana o a Recursos Humanos (Álvarez, 2010).

Las relaciones públicas son una parte esencial de la misión de servicio público por parte del servidor administrativo en una institución educativa. En sus contactos con el público, debe dejarse guiar por los principios la apertura y la transparencia, mientras que muestra cortesía, ayuda y eficiencia. En este sentido, cabe destacar que todos los miembros del personal pueden influir en mejora la imagen de la institución educativa y, por extensión, tanto dentro sus actividades profesionales en su vida privada. Su comportamiento depende la imagen que son las personas de la Institución y su personal. El servidor administrativo debe considerarse también como un "embajador" de la Organización y otras instituciones al servicio de la educación (Valdiviezo, 2012).

Desde hace muchos años, la profesión de servidores administrativos ha hecho que la relación del cliente un elemento central de la atención. Nadie hoy en día se puede negar la importancia de las actitudes relacionales de los servidores administrativos en las actividades de atención al público. Es común decir que las personas que atienden en las instituciones privadas y públicas, especialmente en las educativas no prestan calidad en la atención. Esto crea una opinión desmoralizante que tiene como finalidad que el cliente se incomode, sin embargo muchos servidores administrativo respetan las reglas de la ética y ofrecen servicios de calidez y calidad a las personas que acuden a estas organizaciones.

El servidor administrativo y su servicio al público.

“Servir al público significa dar la máxima prioridad a los ciudadanos. Las relaciones con el público deben basarse en los siguientes principios:

- **La legalidad** - el personal debe actuar de conformidad con la ley y aplicar las reglas y procedimientos establecidos por la Institución;
- **La no discriminación y la igualdad de trato** – El Personal debe respetar el principio de no discriminación y, en particular, garantizar la igualdad de trato pública sin discriminación por razón de nacionalidad, sexo, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual;
- **La proporcionalidad** - el personal debe asegurar que el contenido de las medidas adoptadas se ajusta al objetivo;
- **La coherencia** - el personal debe tener un comportamiento administrativo coherente y aplicar el procedimiento normal de la Institución. Cualquier excepción a este principio debe estar debidamente justificada;
- **La objetividad y la imparcialidad** - El personal debe en todas las circunstancias comportarse de forma objetiva e imparcial, en interés de la Institución y el bien público. Ellos deben actuar con independencia en el marco de una política definida por la Institución en donde laboran y su conducta en ningún caso debería ser dictado por el interés personal u otra presión externa” (Percell, 2010).

Cuando una solicitud de información se refiere a un asunto técnico dentro de su habilidad específica, puede responder, siempre que cuenten con la aprobación previa del Rectorado o Vicerrectorado de la Institución Educativa o responsables de medios de comunicación / relaciones público. Ofrecer a llamar a la persona si es necesario. No hay ninguna razón para negarse a proporcionar una información objetiva o técnica que se comunicados al padre de familia, estudiante o visitas. Es aconsejable informar al superior

responsable para que pueda complementar la información proporcionada al cliente si es necesario.

Derecho de los padres de familia a la información en la Institución Educativa.

Los ciudadanos tienen el derecho a recibir una respuesta rápida al abordar la Institución, así como el derecho de acceso a cualquier inquietud sobre sus hijos que están estudiando en dicha organización, mediante aplicaciones de procesamiento de correspondencia, llamadas telefónicas y email.

El servidor administrativo se debe esforzarse por responder a las peticiones de la mayoría de los ciudadanos efectiva y rápidamente como sea posible. En cuanto a la correspondencia escrita generalmente una respuesta de fondo debe ser siempre dentro de los 15 días hábiles. Si esto no es posible, una respuesta provisional debe ser enviada dentro de ese período. Las respuestas escritas deben ser escritas en el lenguaje de ciudadano.

Cuando contesta el teléfono, indicar claramente su identidad o su servicio, sea cortés y eficiente en todo momento y recuerda el nombre de su interlocutor más rápidamente posible. Para una aplicación dentro de su área de especialización, pedir a la identidad de la persona que llama y comprobar si la información ya se ha hecho pública o accesible al público antes de transmitir. Si no es el caso, explicar por qué no se puede divulgar esa información. Para los sujetos que no están bajo su jurisdicción, la persona que llama orientar al departamento correspondiente. Si hay su caso, solicitar la confirmación por escrito de las solicitudes hechas por teléfono.

También es importante para asegurar la continuidad del servicio, garantizando la medida de lo posible que ninguna llamada se quede sin respuesta o igual cuando se utiliza el correo de voz. En general, los mensajes de correo electrónico en esencia deben ser tratados sin demora, de acuerdo con las instrucciones anteriores relativas a las comunicaciones telefónicas.

Sin embargo, en los casos en que un mensaje electrónico, por su naturaleza, puede ser comparado con una carta o solicitud, ésta debe ser tratada de acuerdo con las instrucciones anteriores para la correspondencia y escritos en el mismo plazo. Para garantizar la continuidad del servicio, recuerde utilizar el función "fuera de la oficina" o que el interesado deje su mensaje en el teléfono cuando no esté disponible y especificar el nombre y el número de teléfono de una persona de contacto (Castillo, 2011).

Medios que utilizan los servidores administrativos

Soporte telefónico

Los clientes hablan directamente a los servidores administrativos a través del teléfono. Para las llamadas entrantes, un programa de respuesta de voz integrada se puede programar para llamadas capturados de ruta en una variedad de maneras, con el objetivo potencial de una rápida resolución de un cliente de petición / problema. El soporte telefónico se utiliza a menudo para la toma de solicitudes, consultas, peticiones, reparaciones, etc. Las llamadas salientes son las llamadas realizadas a los clientes la institución a la cual están involucrados para dar o tomar la información.

Live chat

En Live chat un visitante de la web requiere una asistencia, una sesión de chat de texto se inicia haciendo clic en un enlace en el sitio web del proveedor. El representante de atención al cliente interactúa con el visitante de la web, entiende las necesidades, resuelve la consulta y se cierra la interacción. Por otra parte, sobre la base de los requisitos del representante de atención al cliente también podría desencadenar una sesión de chat con el visitante de la web. Apoyo ayuda LiveChat con las barreras del idioma como las dos partes implicadas en la sesión de chat pueden ser capaces de utilizar un servicio de traducción en línea para comunicarse. También se considera menos intrusivo que la asistencia telefónica. El apoyo Livechat a menudo se utiliza para la generación y cumplimiento, gestión de campañas, pre-venta y post-venta consultas, quejas de registro, soporte técnico, etc.

Soporte por correo electrónico

El correo electrónico es el medio principal para ofrecer asistencia basada en la web para sus clientes cuando los asuntos no requieren una respuesta inmediata. Bajo costo, no intrusiva y en cualquier lugar, en cualquier momento el acceso, son algunas de las ventajas de las comunicaciones basadas en correo electrónico. El problema del sistema de venta de entradas y Aplicaciones CRM ayuda a mantener un seguimiento de una serie de correspondencia con un cliente en particular. Los servicios ofrecidos a través de la gestión de respuesta de correo electrónico es el procesamiento de reclamaciones, de votación / medios de análisis, servicios de suscripción, solución de problemas, los registros de quejas, etc.

Soporte Remoto

La solución de problemas de un ordenador en un lugar determinado desde un ordenador a otro lugar es el soporte remoto. Las empresas pueden ahorrar cantidades considerables de dinero en la logística a través de soporte remoto. Los técnicos de soporte técnico están facultados con varias herramientas que les permitan acceder a los ordenadores de los clientes en diferentes partes del mundo. Son capaces de acceder y reparación de software problemas relacionados desde ubicaciones remotas. La necesidad de un técnico para visitar las instalaciones del cliente se mitiga.

En las instalaciones del cliente

En el sitio de soporte es lo contrario de soporte remoto. Ciertos tipos de asistencia no pueden ser prestados de forma remota, como, problemas relacionados con el hardware, la reparación de TV, en sustitución de una pieza de recambio, mantenimiento de equipos de aire acondicionado, etc. En algunas ocasiones, un proveedor de servicios podría optar por tomar dispositivos o aparatos de nuevo a su almacén para su reparación.

Social Media

Desde la llegada de las plataformas de medios sociales como Facebook y Twitter, los servidores administrativos han descubierto que muchos de sus clientes pasan mucho tiempo en ellos todos los días. Para que sea más conveniente para los clientes, muchos servidores administrativos han establecido un WebCARE equipo como canal de soporte en sus perfiles de redes sociales. Los clientes son capaces de hacer preguntas, presentar quejas, aclarar dudas, etc. mediante la interacción con el personal de la empresa a través de estas plataformas de medios sociales. Con millones de usuarios que ahora tienen acceso a medios de comunicación social, esta plataforma se ha convertido en tan prominente como los medios de comunicación tradicionales como el teléfono, chat directo y correo electrónico (Leó, 2010).

La lección que hay que aprender de esto es que la atención al público no debe tomarse a la ligera. Cuando un cliente llega, hay una buena probabilidad de que este es su primer contacto con su empresa, y que necesita para hacer una buena primera impresión y crear una relación positiva y duradera con la persona que ingresa al lugar.

Tener una buena etiqueta calidez y ética es un gran punto de partida para proporcionar una gran experiencia del cliente. Este contacto inicial podría significar mucho cuando se trata de obtener una imagen de su negocio y lo que representa. Hacer que se sientan como en casa.

Clases de servidores administrativos

1. Asistente personal

(A) Secretario Privado:

1. Ayudante de confianza.
2. Empresa secretaria

(B) Secretario de una organización

1. Secretario Gubernamental
2. Secretario de una asociación

(A) Secretaria Privada: Una secretaria privada tiene como función básica ser activa del trabajo diario de su institución y el mantenimiento de la correspondencia con las partes interesadas. La posición y funciones de una secretaria privada no se guían por normas y los actos. La función de una secretaria privada también difiere en función del tipo de trabajo determinado. Por ejemplo, la función de la secretaria privada de una institución educativa y la de un líder político no puede ser similar.

Una Secretaria privada puede ser de dos tipos.

- 1. El asistente personal:** Las principales tareas de un asistente personal son para asistir a los visitantes, mantener el calendario de citas para su Jefe o Director, mecanografía, recibir llamadas telefónicas, gestión de viajes, etc.
- 2. Ayudante de confianza:** estado de un ayudante de confianza es mayor que la de un asistente personal. Él es más que una simple mecanógrafa, que hace el trabajo confidencial para su jefe.

(B) Secretario de una organización: Una secretaria de una organización no es empleado por un individuo, en lugar empleado por la organización; la posición de un secretario de una organización se define legalmente por la Constitución de la misma. Infectar a una secretaria de este tipo es una parte indispensable de la administración de la organización. Sobre la base de la naturaleza de la secretaria de organización puede ser de tres tipos:

1. Empresa secretaria
2. Secretaria Gubernamental
3. Secretario de una asociación

1. Secretario de la sociedad: Tener una posición jurídica de una empresa secretaria es una parte de la alta dirección de una empresa. La designación, los deberes, responsabilidades y procedimientos de eliminación de una compañía de la secretaria se prescriben específicamente en las empresas en donde actúa. Una secretaria de la compañía tiene que desempeñar el papel de ejecutivo de oficina, así como un oficial de enlace.

2. Secretario de gobierno: Una secretaria gubernamental es la cabeza administrativa de un ministerio específico del gobierno. Su jefe inmediato es el «ministro» de ese ministerio. De este modo la posición de un secretario de gobierno está al lado del ministro. Las secretarías gubernamentales son designadas por la comisión de servicios públicos. Un secretario de gobierno también debe desempeñar doble función: funciones administrativas y de asesoramiento´.

3. Secretario de una asociación: A diferencia del secretario de una compañía, el nombramiento, funciones, etc., de la secretaria de la asociación no se guía por cualquier ley. El secretario de una asociación puede ser nombrado o elegido de acuerdo con la constitución de dicha asociación. Las funciones de este tipo de secretariado es mantener la rutina de trabajo, mantener un registro de los miembros, preservando libro de actas, preparación de informes, mantener correspondencia con los miembros y las partes interesadas. Además de estos, hay otros tipos de secretarios, como secretario de una sociedad cooperativa, secretario de un club, secretario de caridad organización y filantrópica, etc. (Watson, 2010).

Relaciones con los clientes y los límites en la calidez y la ética para los servidores administrativos en las instituciones educativas.

“Muchos profesionales que están en el campo del servicio administrativo para ayudar a otros a crecer y atender sus dudas e inquietudes, al trabajar con los clientes, mantienen límites claros para asegurar la integridad profesional y la responsabilidad. En cualquier sitio web, uno verá frecuentes casos en los que ha habido quejas presentadas en contra de los servidores administrativos que resultan en multas impuestas, sanciones, sanción

licencia, suspensión o revocación. En algunos casos, los trabajadores han sido encarcelados por mala conducta por la violación de la confidencialidad, la falsificación de registros, la malversación, y así sucesivamente. ” (Fuensanta, 2010).

La ayuda al cliente.

“Cuando se trabaja con los clientes, una habilidad importante que los servidores administrativos deben utilizar para facilitar el proceso de crecimiento y de variación del mismo es ganar su confianza, la confianza y el respeto. Esta es una parte integral de la estrategia de compromiso con el cliente, que debe establecerse en la fase temprana de la relación. Para aquellos en el bienestar del niño y del estudiante, esto plantea un gran desafío, ya que es un derecho inherente y la autoridad gubernamental para brindar educación a los niños en la institución educativa, hacia un mejor funcionamiento, estabilización y un beneficio familiar. Por desgracia, muchos profesionales en nuestro campo tienen dificultades en el área de las relaciones de cliente. En un esfuerzo por satisfacer las necesidades de los clientes, los servidores administrativos pueden encontrarse con la "amistad con el cliente", con el pretexto de ayudar.” (Issler, 2010).

Las 5 reglas más importantes de etiqueta de teléfono correcto por los servidores administrativos.

Con tanta atención que se coloca en la comunicación en línea, ya sea por correo electrónico y las redes sociales, parece que conversar con su voz real es un arte perdido. Sin embargo, contestar el teléfono sigue siendo una gran parte de la experiencia de muchas empresas.

(Sánchez, 2010) Hablar con alguien de manera efectiva en el teléfono realmente es una forma de arte. Es mucho más diferente tanto de hablar con la gente en línea y en persona. En línea, usted tiene el tiempo para idear realmente una gran respuesta y pensar en lo que vas a hablar antes de pulsar "enter".

Y cuando usted está hablando con alguien directamente, puede utilizar las expresiones faciales y el lenguaje corporal para traducir mejor lo que está tratando de llegar al otro lado. Pero cuando se está hablando por teléfono, es todo acerca de su voz y su forma de hablar con ellos directamente. Es por eso que tener buenos modales en el teléfono es tan importante.

Tanto si trabaja en el comercio minorista, un restaurante, o cualquier otro tipo de industria de servicios, las llamadas telefónicas siguen siendo sumamente importantes. Los clientes tendrán que llamar por teléfono y la conversación que tienen con que darán forma a la totalidad de su percepción de su empresa. Si desea que la percepción sea positiva, esto es lo que hay que hacer para intensificar la forma de ayudar a los clientes en el teléfono.

Responde rápidamente como sea posible el Teléfono.

La mayoría de las personas que le llaman colgará si el teléfono no es respondido después de cinco o seis timbrados. Los clientes de los pacientes esperarán el tiempo que necesitan, pero si contesta después de algunas llamadas, puede estar seguro de que no van a estar en un buen estado de ánimo en el otro lado de la conversación telefónica.

Si se demora para contestar el teléfono, la primera impresión del cliente es que usted sea perezoso, no tiene modales, o que simplemente no les importa. Y eso es un gran no, cuando se trata de llamar por teléfono esperando una contestación con etiqueta. También podrían pensar que usted es desorganizado. No se debe tomar más de tres o cuatro timbrados el contestar el teléfono. Es un mundo de ritmo rápido, y la gente simplemente no quiere esperar para cualquier tipo de servicio en estos días, especialmente no en el teléfono (Sánchez, 2010).

Una pregunta común que surge es lo que se supone que debe hacer si se trata de un cliente en vivo y el teléfono comienza a sonar. La etiqueta adecuada es preguntar al cliente cortésmente si les importaría si se toma un segundo para contestar el teléfono. La mayoría apreciarán el hecho de que usted pidió en primer lugar, y le dirá que está bien. En tal caso, van a estar dispuestos a esperar para hablar con alguien mayor parte del tiempo. Si su

personal realmente está demasiado ocupado para contestar el teléfono, asegúrese de que sus opciones de correo de voz que el usuario pueda acceder al menú con facilidad y ser transferido a una persona viva, tan pronto como sea posible. Siempre debe haber alguien que tiene un trabajo de escritorio en su empresa que es capaz de desplegar las llamadas cuando nadie más puede hacerlo.

No puede hacer daño a Ensayar.

Si va en al acto de contestar el teléfono con la mentalidad de que usted simplemente va a improvisar, entonces se está preparando para el fracaso. No hay nada de malo en la práctica o al menos saber lo que va a decir cuando alguien llama. Usted debe tener un saludo estandarizado que se utiliza para ser amable e informativo. Dar un saludo de bienvenida y hacerles saber de inmediato con quién está hablando (Sánchez, 2010). Si está respondiendo a las preguntas de los clientes por correo electrónico, es probable que tenga respuestas estandarizadas para las preguntas más frecuentes que se utilizan como guía. Debe estar acercándose a las llamadas telefónicas de una manera muy similar. Cuando se trata de ensayar la respuesta de su teléfono, lo que va a decir no es la única cosa que usted debe pensar.

También debe practicar cómo se va a hablar. Tener un tono amable de la voz es una de las cosas más importantes cuando se trata de comunicarse con éxito en el teléfono y practicar una buena etiqueta de teléfono. La práctica de este tono de voz le ayudará cuando más lo necesita. Si usted ha tenido un día duro en el trabajo y la cortesía es la última cosa en su mente, el hecho de que usted ha practicado su entrega debe permitir que la voz educada para lanzar en forma natural, sin importar lo que realmente están sintiendo en ese momento.

Saber a quién Conectar.

Habrán ocasiones en las que no puede ayudar al cliente y tendrá que conectarlos a la persona adecuada. Nótese que se ha dicho "conectar" y no "transferencia". Los clientes que se "transfieren" a menudo se sienten como que les hacen esperar. También se quejan

de que tener que contar su historia a más de una persona es sólo una pérdida de tiempo. Y la palabra "conectar" suena mucho más amigable que la palabra "transferencia" (Sánchez, 2010).

Digamos que usted necesita para conectar la persona que llama con el departamento de Recursos Humanos. En este caso se podría decir, "Para obtener la información que va a responder a su pregunta, voy a necesitar para conectar con el departamento de Recursos Humanos. ¿Sería que eso está bien? "

A continuación, asegúrese de que alguien está ahí en el departamento de Recursos Humanos para tomar la llamada y el campo de la solicitud de ayuda. Cuando el departamento de Recursos Humanos responde, asegúrese de introducir la persona que llama, y explicar el motivo de la llamada telefónica. También debe mantenerse en la línea por un momento para asegurarse de que la persona que llama está siendo ayudada.

Pregunta antes de poner la llamada en espera.

No hay absolutamente nada de lo que es más enloquecedor de ser puesto en espera tan pronto como su llamada ha sido recogida. Esa es una de las reglas cardinales de la etiqueta de teléfono. Y lo peor de todo esto es que es una ocurrencia común. La persona que contesta el teléfono se pone en espera, incluso antes de que lleguen a escuchar tu voz. ¿Suena familiar? Es fácilmente uno de los peores cosas que las personas se preocupan por al llamar a servicio al cliente (Sánchez, 2010).

Obviamente, esto es completamente terrible cuando se trata de las llamadas telefónicas de transferencia. En realidad, usted debe nunca realmente poner a nadie en espera a menos que sea absolutamente necesario. Pero si es necesario, asegúrese de tomar algún tiempo para hacerlo correctamente. Contestar el teléfono, gracias a la persona para llamar y luego pedirles cortésmente si se trata bien si se los pone en espera durante unos segundos.

Aquí es otra cosa importante. Pidiendo no es suficiente. Espere a que la persona responda. Es importante asegurarse de que usted haya iniciado la conversión y confirme que está allí para ellos. Si usted le pregunta cortésmente si puede ponerlos en espera durante unos momentos, la mayoría de los clientes se dicen "seguro". Asegúrese de utilizar este enfoque si es realmente necesaria.

Así entonces la siguiente pregunta es, ¿cuánto tiempo es demasiado largo cuando poner a las personas en espera? La regla general es que no se debe dejar a nadie en espera durante más de un minuto. Si realmente tiene un asunto urgente que requiere su atención inmediata durante más de un minuto, entonces, ¿qué?

Que necesita para obtener de nuevo al cliente, explicarles que usted está muy ocupado ahora, y transferirlos a alguien que puede hablar con ellos inmediatamente. Estar en espera puede ser muy frustrante, y si no se manejan correctamente, hay una buena probabilidad de que nunca volverá a llamar.

Haga la hora para un final apropiado.

Si usted ha ayudado a resolver consulta o no del cliente, poniendo fin a la llamada tiene que hacer de la manera correcta. Una vez más, es todo acerca de ser tan amable y cálido como sea posible a la persona que llama. No lo hacen sentir como si estás en una carrera para conseguir del teléfono con la persona que llama. Primero y ante todo, es necesario preguntar si hay cualquier otra cosa con que pueda ayudarles. Si no hay nada más, entonces usted necesita para darles las gracias por llamar y les deseamos un buen resto del día. Usar sus nombres al dirigirse a ellos también, que hace que toda la experiencia más personalizada. Por último, también es adecuada etiqueta de teléfono para asegurarse de que el cliente cuelga el teléfono primero (Sánchez, 2010).

La acción de un buen administrador

No puede tener una relación idéntica con todos sus clientes. En primer lugar, si pasas demasiado tiempo con un cliente pequeño, te arriesgas a descuidar los más grandes. En segundo lugar, ¡porque probablemente no tenga suficientes recursos financieros y humanos

para permitirle tratar a todos sus clientes con el mismo alto nivel de servicios! "Por lo tanto, es importante segmentar su base de datos para conocer el valor de cada cliente y determinar qué nivel de relación establecer con cada uno". Explica (Lacroix-Sablayrolles, 2015), fundadora de la firma homónima, especializada en estrategias y gestión comercial.

Por lo tanto, es fundamental para ella tener en cuenta la historia de un cliente, incluidas sus responsabilidades, para identificar su potencial. Esta segmentación le permitirá implementar una relación de cliente específica para cada segmento específico. Para saber: el número de visitas del vendedor en el mes, el uso o no del teléfono para atender sus solicitudes, el envío de correos en papel o correos electrónicos.

Llevar a cabo estudios para medir la satisfacción del cliente.

Aunque los remotes son importantes, no son suficientes. Los estudios llevados a cabo en su base de clientes por organizaciones independientes deben completarlos. La encuesta de satisfacción ayudará a conocer el nivel de satisfacción de sus clientes tanto en el producto como en los diversos contactos que ha tenido con la empresa. Más allá del alcance de la satisfacción, abordar el tema de la lealtad parece esencial. "La pregunta principal es si este cliente, que está satisfecho con sus soluciones, le será fiel en los próximos meses o años". Explica (Valenti, 2014)s. También establece que una compañía puede estar satisfecha con sus productos y el servicio prestado sin que usted permanezca fiel.

Este es un fenómeno poco conocido del canal de televisión Arte: ¡un alta tasa de satisfacción, pero baja audiencia! Si es interesante saber por qué sus clientes se quedan en casa, también es importante saber por qué se fueron. Por lo tanto, esta encuesta también debe llevarse a cabo entre los clientes perdidos, lo que rara vez es el caso. "Es necesario en los tres meses de la salida de un cliente, interrogarlo sobre los motivos de su infidelidad" agrega (Diquéro, 2016).

Las empresas rara vez se atreven a comenzar ese enfoque, y es un error, porque un cliente perdido estará muy feliz de explicar el motivo de su acción.

Confiar en las herramientas de gestión de relaciones con los clientes.

Hoy, las empresas tienen a su disposición fabulosas herramientas para ayudarlas a administrar mejor su relación con los clientes. Existen, por ejemplo, soluciones que pueden administrar automáticamente los correos electrónicos entrantes de sus clientes dirigiéndolos al servicio correcto, o proporcionando respuestas automáticas para que el cliente sepa que su solicitud se ha tenido en cuenta.

Para esto, las herramientas de CRM son útiles. Bajo este acrónimo, que significa Customer Relationship Management, o gestión de relaciones con los clientes, hay herramientas informáticas que permiten a los miembros de la empresa rastrear los diversos contactos entre la empresa y sus clientes. El departamento de servicio al cliente tendrá así acceso a la historia comercial de un cliente que él no conoce, ya que este es un primer contacto.

De vuelta, el vendedor podrá recibir alertas explicando que uno de sus clientes ha presentado una queja, lo que le permite mantenerse al tanto. Sin embargo, eso no es suficiente. "Requiere un compromiso real por parte de la sociedad, ya sea en términos de tiempo o al comunicar el nombre de una persona que sigue el archivo", explica (Lanoe, 2016).

Además, el cliente no siempre se atreverá a llamar a su vendedor para no crear una situación delicada con su contacto. Por lo tanto, es necesario configurar un número de teléfono reservado para la relación con el cliente y claramente identificable como tal". Sin embargo, asegúrese de que el representante de ventas pueda mantenerse informado de los pasos de su cliente para ponerse en contacto con la empresa, lo que evitará que se sorprenda con las citas.

Ofrecer servicios personalizados para destacarse.

Es difícil ser el único jugador en un mercado sin que su producto sea copiado inmediatamente por sus competidores. Si existe una cierta uniformidad de soluciones, la diferencia solo se puede establecer a nivel de la relación con el cliente. "Especialmente como innovadoras soluciones de CRM son difíciles de identificar por la competencia y por lo tanto a copiar", dijo Patrick Seifert, Managing Consultant Orga.

También es necesario encontrar servicios que permitan fundar una relación con el cliente fuerte, duradera y especialmente diferente. "Saber cómo responder al teléfono o manejar el correo de reclamaciones ya no es suficiente. Para mí, es lo mínimo. Y para diferenciarse, tiene que ir mucho más allá ", explica Patrick Seifert.

Por lo tanto, al enviar a los gerentes de sus revendedores a una Escuela de Negocios en Harvard y Shanghai durante una semana, el operador Bouygues Telecom ha dejado la relación con el cliente como "básica". Al ayudar a sus clientes a contratar personal a través de un intercambio de trabajo, esta otra compañía especializada en soluciones de crédito, ha mostrado preocupación por las necesidades de sus clientes y no solo por sus expectativas.

"Esta ayuda para reclutar personal ya no es el dominio de este actor, pero ofrece algo más para diferenciarse de la competencia al tiempo que crea una relación de cliente fuerte y atípica", dice Patrick Seifert. Al sorprender a su cliente con un servicio de valor agregado real, ya no solo está en una relación comercial, sino en una asociación ". En otras palabras, en una relación con el cliente hecha de proximidad y servicios.

Linealidad de calidad.

Dado que los componentes de calidad están definidos, se deben garantizar dos factores esenciales: el nivel o umbral de calidad y el respeto de su constancia, la linealidad.

La definición de un umbral de calidad conduce a una "calidad regulatoria" vinculada al respeto de un cierto número de criterios definidos. En la restauración, la noción de umbral normativo no existe y la apreciación del "nivel de calidad" es totalmente subjetiva, vinculado esto a la percepción individual del informe "calidad / precio" dado el precio acordado, el beneficio es, ella "calidad"? No sería relevante para comparar una institución de prestigio y un "restaurante de barrio" pero ambos pueden justificar un "nivel de calidad" puede constituir un elemento de referencia o posicionamiento en la escala de apreciación relativa a su categoría, a su "rango". La elección de un nivel de calidad se expresa mediante un conjunto de especificaciones que reflejan la adaptación del producto o servicio a las necesidades (SOROSTE, 2017).

En la restauración, el aspecto social y la asunción de una parte de los costos por parte de la comunidad interrumpen este juicio al introducir otros factores, en particular los políticos. Los hábitos de consumo, las reglas consuetudinarias o escritas, la historia significan que un cierto consenso implícito reina alrededor de un tipo de servicio, la mayoría de las veces la definición de que no está formalizada y que no encuentra oposición violenta y sistemática. y caracterizado Este " consenso " de calidad "se establece más a menudo por comparación entre situaciones del mismo problema: es el concepto de" calidad relativa ", otro aspecto del umbral cualitativo.

El juicio cualitativo de los consumidores se basa en un fenómeno perceptivo complejo que incorpora elementos explícitos e implícitos, no expresados; estos son cruciales pero particularmente difíciles de formalizar. De hecho, es a través de un ajuste permanente entre las expectativas y la oferta que el juicio del consumidor se forma y refina: la "tradición" es un resultado (Baliester, 2014).

Para enfrentar el veredicto de consumo, la calidad del producto o servicio debe ser constante, el alcance de sus variaciones limitadas, sus fluctuaciones controladas; la linealidad es el primer criterio de calidad. También es un requisito previo para el establecimiento de marcas comerciales fiables o signos de reconocimiento de calidad. "Linealidad: estandarización de la calidad en el espacio y el tiempo". En el sector agroalimentario, el deseo de estandarización se enfrenta con la especificidad del origen biológico de los alimentos, una materia viva, compleja y en evolución, sujeta a factores de estacionalidad, que a menudo son inestables y altamente perecederos.

El impacto de las nuevas tecnologías en la organización del trabajo en el servicio público.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están ahora ampliamente difundidas e integradas, tanto en el sector privado como en el público. ¿Cuál es su impacto en la organización y las condiciones de trabajo en el servicio público?

La difusión de las TICS, observada desde hace varios años, ha facilitado la circulación de información y desarrollado así la autonomía e incluso la responsabilidad de un gran número de agentes. También ha ampliado el alcance de las posibilidades de

flexibilidad laboral al crear las condiciones necesarias para establecer el teletrabajo. Finalmente, ha fluidizado y diversificado los métodos de trabajo.

Las TICS también proporcionan un mayor control sobre el trabajo y el comportamiento de los agentes, un control que a menudo se cuestiona y critica. Su mayor uso y la demanda de receptividad que implica también pueden intensificar el nivel de estrés de los agentes y hacer que desconfíen. Además, privilegiando el contacto virtual, las relaciones de trabajo tienden a ser "deshumanizadas".

Por lo tanto, es esencial, al integrar nuevas TICS, consultar a los agentes de antemano para que la herramienta esté en línea con sus necesidades, acompañar a los agentes en la gestión del cambio y capacitarlos en el uso de las herramientas. TICS para fomentar una mejor apropiación

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) utilizadas en el sector administrativo de las instituciones educativas.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) utilizadas en el sector de la administración en las instituciones administrativas tienen ventajas bien conocidas. Pueden promover la atención centrada en el estudiante y padres de familia, mejorar la calidad de la atención y educar a los profesionales de la educación y los padres de familia o representantes. Sin embargo, la implementación de las TICS sigue siendo difícil e implica cambios a diferentes niveles: usuarios, proveedores de materiales y organizaciones educativas comunitarias. Las imprentas y librerías constituyen el mayor grupo de proveedores de servicios de educación de las instituciones primarias y secundarias en la educación.

El uso de las TICS por parte de los administradores puede tener un impacto en su práctica. El objetivo principal de esta revisión de revisiones sistemáticas es resumir sistemáticamente la mejor evidencia con respecto a los efectos de las TICS en la atención administrativa.

Los servidores administrativos han evolucionado con la tecnología de la información. Hoy en día, por ejemplo, la secretaria en el uso de la taquigrafía y diario de papel han dado paso al teclado del ordenador y la agenda electrónica. La autonomía, la

iniciativa, la disciplina y la discreción son cualidades esenciales para embarcarse en una de las muchas versiones del servidor administrativo en las empresas de todo tipo.

Cada año, se realizan miles de nuevas contrataciones en los países industrializados y no menos en los menos industrializados, en los cuales los secretarios y asistentes y servidores públicos en general, pueden practicar en todas las áreas de actividad administrativa. Sin embargo, se considera que son los sectores administrativos, los que ofrecen las oportunidades más importantes.

Lejos de frenar el reclutamiento, la introducción de la tecnología en puestos administrativos ha permitido que estas profesiones de "apoyo" se modernicen y ganen responsabilidades. El papel del servidor administrativo, por ejemplo, entre los diferentes departamentos de la empresa, ha sido valorado en gran manera.

En todos los diversos puestos, como el de la secretaría, es esencial dominar el numeroso software de oficina y correo electrónico. “Las habilidades organizativas, el rigor y la capacidad de respuesta también son esenciales para la programación de citas, la organización de reuniones y las tareas de archivo no se trata de olvidarse de reservar una sala para un seminario o perder documentos estratégicos” (Costa, 2016)

Característica importante de un servidor administrativo

La discreción es la regla: los servidores administrativos pueden dar información sin divulgar interna y externamente los problemas de la empresa. El servidor administrativo interino puede ser un buen punto de entrada para principiantes: permite seguir las misiones y descubrir varios tipos de posiciones. Para los menos calificados pero motivados y autónomos, ¡las misiones cortas pueden ser una oportunidad para aprovechar!

El empleado administrativo realiza un trabajo administrativo impuesto y no especializado que consiste en recopilar, verificar, clasificar, capturar, procesar, transformar, transmitir y archivar información escrita u oral. Él prepara un simple documento de resumen basado en esta información. Él realiza estas tareas de acuerdo con

los procedimientos vigentes y las instrucciones recibidas, mientras sigue las reglas de ética profesional.

El rol de un asistente administrativo

Casi todas las empresas emplean personal administrativo. Los asistentes administrativos desempeñan un papel vital en el buen funcionamiento de sus actividades. Es difícil establecer una lista de tareas para un empleado administrativo. La función difiere de una compañía a otra y sus responsabilidades dependen del departamento, la organización del equipo, el nivel de función, etc. Estos son algunos ejemplos:

- Seguimiento administrativo de archivos;
- Administrar el cronograma del gerente y / o sus colegas;
- Administración de correo entrante y saliente;
- Respuesta a llamadas telefónicas;
- Recepción;
- Logística (equipo de oficina, cafetera, ...)
- Relectura de los archivos.

También tenga en cuenta que en las pequeñas empresas, los deberes de los empleados administrativos a menudo son mucho más numerosos.

Habilidades necesarias para trabajar como asistente administrativo.

Los asistentes administrativos deben ser, antes que nada, meticulosos y bien organizados. Además, sus contactos regulares con clientes y empleados de la compañía requieren buenas habilidades de comunicación. Finalmente, el asistente administrativo ideal debe ser capaz de trabajar solo y ser flexible.

Dependiendo del nivel de función, las empresas buscan principalmente candidatos que posean un diploma de escuela secundaria o un bachillerato. Si tiene un diploma de administración secretarial, de idioma o de oficina, es probable que gane el trabajo. También hay especializaciones - secretaría médica, legal o económica - para los candidatos que quieren trabajar en un hospital, una oficina de un notario o un banco, por ejemplo.

Equidad de empleo

Toda organización es un Empleador con Igualdad de Acceso y emplea a personas independientemente de su raza, ascendencia, lugar de origen, color, origen étnico, idioma, ciudadanía, creencia, religión, sexo, orientación sexual, edad, estado civil, discapacidad física y / o mental o capacidad financiera. Al tiempo que se sensibiliza a la cuestión del trato justo y equitativo para todos, [LA ORGANIZACIÓN] se ocupa particularmente de la participación y el adelanto de las personas pertenecientes a cuatro grupos designados que tradicionalmente están en desventaja en el ámbito del empleado: mujeres, minorías visibles, pueblos aborígenes y personas con discapacidad.

Reclutamiento y selección

Todas las ofertas de trabajo en [ORGANIZACIÓN] se publican durante un mínimo de 10 días hábiles. Estas ofertas se publican en el sitio web de [ORGANIZACIÓN] y en los sitios web de las organizaciones afiliadas. Ocasionalmente, también se publican en sitios web de empleo o de colocación laboral. Los empleados actuales pueden inscribirse, pero se evaluarán de la misma manera que aquellos que son nominados desde el exterior.

Los solicitantes están invitados a enviar su solicitud, junto con un CV actualizado, para demostrar que cumplen con los criterios mínimos para el puesto a cubrir. Para la fecha límite de solicitud, se revisarán todas las solicitudes y se contactará a los candidatos seleccionados para una entrevista. Si la entrevista es positiva, nos pondremos en contacto con las referencias. En función de los comentarios recibidos, se puede ofrecer una posición al candidato.

Nepotismo

Ningún candidato será contratado para un trabajo en el que él o ella puedan ser un miembro de su familia inmediata o supervisar a un miembro de su familia inmediata. Los miembros de la familia inmediata incluyen a los padres, padrastros, padres adoptivos, hermanos, abuelos, hijos, cónyuges (incluyendo parejas de hecho o del mismo sexo) de la familia. Lo mismo que sus hijos y sus padres, y los alumnos. Antes de aceptar la oferta de

empleo de [ORGANIZACIÓN], el candidato debe revelar los vínculos personales entre él y otros empleados o miembros de la junta directiva o comités de [LA ORGANIZACIÓN]. La falta de divulgación de esta información se considerará un incumplimiento de la Política del Código de Ética.

Orientación

Todos los empleados nuevos de [ORGANIZACIÓN] recibirán una sesión de orientación que proporcionará una descripción general de las políticas, procedimientos y actividades generales de la organización. Esta sesión permitirá que un nuevo empleado o empleado que haya sido asignado a un nuevo puesto en [LA ORGANIZACIÓN] conozca las expectativas de la administración con respecto al desempeño de su puesto. El empleado recibirá una copia de este manual del empleado para que pueda aprender el contenido. También estará expuesto a las políticas, por ejemplo, el Código de Ética, pidiéndole que firme una declaración que acredite su voluntad de respetarlas.

Clasificación de empleados

Cada trabajo en [LA ORGANIZACIÓN] se clasificará como un trabajo administrativo o como un puesto de gestión, según lo decida el CEO. Esta decisión se basará en las responsabilidades del puesto y las calificaciones requeridas. Cabe señalar que los puestos de gestión no se rigen por las disposiciones de la Ley de Normas de Empleo relativas a las horas de trabajo y las horas extraordinarias.

Responsabilidades de los empleados

La oferta de trabajo incluye una descripción del trabajo y las responsabilidades asociadas con él, así como los deberes adicionales que pueden requerirse. Este documento se usará para evaluar el rendimiento tanto durante el período de prueba como después de ese período. Si un empleado no está seguro de lo que se está diciendo, no debe dudar en pedir aclaraciones. De vez en cuando, puede ser necesario cambiar la descripción del trabajo de un empleado. Sin embargo, el empleado será discutido por adelantado con los

cambios que se realizarán; la decisión final sobre la implementación será tomada por la gerencia.

Archivo del empleado

[LA ORGANIZACIÓN] recopila información personal para los registros de su personal. Esta información se puede compartir con el empleado, el CEO y [INSERTAR EL TÍTULO DE LA PERSONA QUE ASUME LAS RESPONSABILIDADES MÁS ALTAS HR]. Esta información se guarda en un lugar seguro y no se comparte con los miembros de nuestro Consejo de Administración o agencias de financiación. La información contenida en el archivo personal de un empleado incluye: hoja de vida, carta de empleo, evaluaciones de desempeño, cambios en la descripción del trabajo, avisos disciplinarios, formularios de impuestos, copias de descripciones de trabajo formularios de inscripción para el plan de beneficios y solicitudes de ausencia aprobadas.

Período de prueba

Los primeros seis (6) meses de empleo son un período de prueba. Durante este período, ambas partes pueden evaluar si el empleado tiene las calificaciones para este puesto. Esto permite a la gerencia evaluar el nivel de habilidad y abordar áreas de preocupación. Durante los primeros noventa (90) días del período de prueba, ambas partes pueden dar por terminado el empleo por cualquier motivo, con o sin causa, y sin previo aviso o compensación en lugar del aviso. , sin embargo, de acuerdo con las disposiciones mínimas de la Ley de Normas de Empleo de Ontario (la Ley), tal como fue enmendada en último lugar. Cumplidos los requisitos de la última versión modificada de la Ley, el empleador habrá cumplido todas sus obligaciones con el empleado, ya sea en virtud de la Ley en su forma enmendada o de conformidad con la ley común. Al final del período de prueba, el empleado y el empleador se reunirán para revisar el progreso hasta la fecha. Entonces ocurrirá una de estas tres situaciones:

- Fin del período de prueba;
- Extensión del período de prueba por otros seis meses;
- Fin del trabajo.

Salario anual

La DG determinará los sueldos basándose en consideraciones presupuestarias y teniendo en cuenta la experiencia del candidato elegido. La organización pagará a los empleados cada dos semanas, reteniendo las deducciones usuales y obligatorias y otras deducciones pagaderas, de acuerdo con las prácticas de nómina seguidas por el empleador. Estas prácticas de pago pueden modificarse a la sola discreción del empleador. Actualmente, los empleados reciben su paga cada dos jueves para el período de pago que finaliza el sábado anterior.

Evaluación de rendimiento.

El documento de análisis de rendimiento será específico para cada empleado. Cada empleado es responsable de establecer su propio plan de trabajo anual. La gerencia revisará este plan y lo modificará según sea necesario. En el momento de la evaluación del desempeño, el empleador y el empleado compararán los objetivos establecidos con los resultados logrados. A lo largo del año, el empleado y el empleador podrán consultar este documento para verificar el progreso realizado en el logro de los objetivos establecidos, resaltar los puntos a controlar e indicar los desafíos encontrados.

La evaluación del desempeño de todos los empleados se realizará a fines de abril y anualmente a partir de entonces. Los empleados deben prepararse para esta reunión redactando su plan de trabajo para el próximo año. En esta reunión, revisaremos los éxitos y los desafíos del año anterior, y estableceremos las metas para el próximo año. Cualquiera de las partes también puede, en esta reunión, identificar y recomendar actividades de desarrollo profesional que puedan ayudar al empleado en su trabajo diario o contribuir a su promoción dentro de la organización. Cuando se complete el documento final, será firmado por ambas partes y colocado en el archivo personal del empleado.

Profesionalismo

Cuando el personal representa a [LA ORGANIZACIÓN], deben vestirse y comportarse adecuadamente. Los empleados deben usar ropa que proyecte una imagen profesional al público mientras que sea un signo de respeto por los demás. No se tolerará

el uso excesivo de juramentos, un hábito que no es profesional ni respetuoso con los colegas.

Medidas disciplinarias

La acción disciplinaria tomada en [LA ORGANIZACIÓN] será progresiva, dependiendo de la naturaleza del problema. El objetivo es identificar el desempeño insatisfactorio y / o el comportamiento inaceptable. Estos son los pasos que se pueden seguir.

- Reprimenda verbal;
- Reprimenda escrita;
- Despido.

Puede ser que el problema sea lo suficientemente grave como para no seguir los tres pasos, por ejemplo, si un empleado ha cometido un robo, asalto o ha fallado intencionalmente. Para cada caso, la documentación relevante se colocará en el archivo personal del empleado.

El empleado administrativo y de recepción se percibe a menudo como un raspador de papel. Si bien es cierto que la transcripción, el formateo, la incautación de documentos profesionales ocupan una parte importante de su trabajo, el empleado administrativo y el host también verifica los datos encriptados y los orienta, informa visu o por teléfono (Douplet, 2015).

Desarrollo de un "empleado administrativo de formación global al servicio de personal"

La descripción general de las habilidades básicas nos dice que una diferenciación de la oferta de capacitación para un empleado administrativo en el servicio de personal entre la capacitación básica y la capacitación avanzada no está indicada. Este informe aboga en su lugar por una única formación integral donde todas las habilidades son adquiridas. El personal administrativo al servicio del personal debe dominar 62.5% de las habilidades esenciales en el momento del compromiso, y también debe asimilar un proceso de

aprendizaje concentrado después de la contratación. Dado el alto umbral de reclutamiento, proceso de aprendizaje corto y consenso alto en las habilidades requeridas, el entrenamiento integral es la mejor manera de preparar candidatos para el trabajo como un empleado administrativo en el departamento de personal.

Interés de habilidades específicas.

Cuando el conjunto teórico de aprendizaje y práctica cercana a las necesidades de la función, el foco debe estar en entrenamiento en habilidades difíciles y que requieren mucho tiempo. Para el empleado administrativo en servicio de personal, los siguientes son los objetivos principales:

- ◆ Tener un buen dominio del software de hoja de cálculo
- ◆ Ser capaz de buscar información en una carpeta o base de datos
- ◆ Ser capaz de aplicar la legislación social, los CCT y las reglas que rodean al seguridad Social
- ◆ Registre los beneficios y las ausencias para preparar la hoja de salario
- ◆ Para poder comunicarse asertivamente, diplomáticamente y si es necesario distancia suficiente para empleadores y empleados, incluso en circunstancias difíciles como reorganizaciones o despidos.

Análisis de las habilidades requeridas para un empleado administrativo al servicio de personal novato.

Este estudio establece un registro de habilidades básicas del empleado servicio de personal administrativo. Las habilidades básicas son las que esperan empresas de un empleado junior. Un colaborador principiante es definido como una persona sin experiencia profesional específica durante el primer año de empleo a tiempo completo en su nuevo puesto. Las habilidades de la base incluye, por un lado, un conjunto de habilidades que los empresarios esperan desde el primer día de ocupación, y en segundo lugar las habilidades que el principiante adquiere gradualmente mientras ya ocupa la posición correspondiente. Juntos, ellos inventar todas las habilidades necesarias durante el primer año.

Proceso de aprendizaje.

Este informe explica el proceso de aprendizaje de un empleado administrativo en el departamento de personal. El proceso de aprendizaje proporciona una visión general de las competencias que, en la práctica y posteriormente, se esperan de un empleado administrativo al servicio del personal subalterno:

- ◆ ¿Qué habilidades se necesitan para tener la oportunidad de reclutamiento?
- ◆ ¿Qué habilidades para dominar tiene primero el empleado administrativo en el departamento de personal?
- ◆ ¿Cómo se desarrolla el resto del proceso?

Importancia de las habilidades sobre la base de la intensidad de tiempo y el grado de dificultad.

Algunas habilidades requieren, en la práctica del trabajo del empleado personal administrativo, más tiempo que otros, o son más difíciles para adquirir. El grado exacto en que un empleado administrativo al servicio del personal domina estas habilidades es fundamental para su desempeño dentro la empresa. Por eso está justificado dar más importancia a estas habilidades que consumen mucho tiempo y difíciles en el perfil de habilidades básicas.

La intensidad temporal y el grado de dificultad de varias habilidades se tratan en este informe de acuerdo con una escala que distingue la importancia relativa de cada competencia. Esto constituye, como parte de la capacitación, un complemento importante al proceso de aprendizaje, donde el proceso de aprendizaje revela solo el orden las diversas habilidades, la importancia relativa proporciona información adicional: define un orden de prioridad entre las competencias y por lo tanto, explica en qué habilidades debe enfocarse la capacitación.

Ninguna imagen idealizada. El proceso de aprendizaje no crea una imagen ideal. Él se contenido para describir las expectativas realistas que las empresas expresan en la práctica.

No hay datos estáticos. Los perfiles de competencia están evolucionando, innovar y redefinir la función hacen que las relaciones entre las habilidades evolucionen. Esta es la razón por la cual esta encuesta también investiga futuros desarrollos. El análisis señala habilidades cuya importancia disminuirá o aumentará en el futuro cercano.

Además, entra en juego un segundo elemento dinámico: la situación en el mercado laboral también está involucrado. En tiempos de escasez de mano de obra, de hecho, las empresas reducirán las demandas de un empleado de servicio administrativo para personal subalterno solo si hay un gran número de candidatos exposiciones. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta que la oferta y la demanda en el mercado laboral desempeña un papel decisivo en las expectativas reales de empleado candidato o empleado (Ahuamada, 2015).

Valor para el usuario:

Bases de entrenamiento. Un perfil de habilidades básicas es un instrumento fundamental para desarrollar y refinar una oferta de capacitación para candidatos o profesionales principiantes. Se basa en las expectativas actuales del mercado laboral en relación con un principiante profesional, que permite pesar y priorizar las habilidades esenciales. Una visión general de las habilidades que son importantes en un punto determinado en el tiempo proceso de aprendizaje proporciona una base extensa para desarrollar una nueva oferta de entrenar o evaluar y actualizar un programa existente.

Contiene información que ayuda a responder las siguientes oraciones:

- ◆ ¿Es útil diferenciar entre entrenamiento básico y mejora? ¿Es mejor optar por un haz global intensivo? ¿Debería limitar el entrenamiento a una variedad de habilidades?
- ◆ ¿Cuáles son las habilidades que necesitan atención en un (posible) entrenamiento básico?
- ◆ ¿Qué habilidades deberían incluirse en un (posiblemente) ¿entrenamiento de actualización?

◆ En qué habilidades debe (cualquier) formación global poner el acento?

◆ ¿Qué tendencias debe tener en cuenta el capacitador al definir la oferta?

Instrumento de cribado. Un perfil de habilidades básicas también es una herramienta práctica para detectar personas en busca de empleo y detectar las necesidades de entrenamiento para profesionales principiantes. El perfil de habilidades básicas puede también puede ser una lista de verificación útil para evaluar colegas novatos.

Recopilación de datos:

Paso 1: Lista de habilidades basadas en el perfil profesional existente. Este perfil de las habilidades básicas describe en detalle el contenido de las diversas habilidades de un empleado versátil. Sobre esta base, se ha establecido el perfil de un empleado administrativo en el servicio de personal.

En virtud de la transparencia y la utilidad práctica del perfil de competencia central, descripciones exhaustivas del documento de origen se debe reducir a un texto conciso probablemente sea aprehendido de un vistazo. Este "resumen" suprime, por la fuerza cosas, explicaciones y habilidades parciales, y la lista de habilidades, por lo tanto, solo contiene las pautas.

Paso 2: Adiciones y correcciones por parte de expertos. Expertos pronunciando sobre la adición y corrección de la lista de competencias y asegurarse un refinamiento y la integridad de esta lista. El proceso resultará en una lista de habilidades que forman el punto de partida del perfil de competencia central.

Paso 3: muestra de empresas. El estudio seleccionará empresas según su distribución geográfica y la diversidad de la cantidad de trabajadores. La cantidad de trabajadores es importante porque el tamaño de la empresa puede influir teóricamente en los deberes del empleado administrativo al servicio del personal.

Paso 4: entrevistas estandarizadas. El estudio se basa en una colección cuantitativa de datos. Se debe llevar a cabo a través de entrevistas estandarizadas en las empresas seleccionadas. Cada entrevista proporcionará datos similares concernientes el proceso de aprendizaje, así como la intensidad temporal y el grado de dificultad relacionado con varias habilidades. Esta precaución garantiza la posibilidad de comparar las conversaciones entre ellos (Buss, 2016).

Análisis de habilidades básicas.

Un proceso de aprendizaje.

Sucesión. Las siguientes páginas describen el proceso de aprendizaje de un empleado servicio de personal administrativo. Indica las fases durante las cuales empleado administrativo al servicio del personal subalterno domina una habilidad dado. Para calcular cuándo un empleado administrativo en el departamento de personal tiene asimilamos una habilidad, usamos la mediana de la evaluación del proceso aprendiendo de las empresas La mediana es el valor promedio de un distribución. Lo preferimos a la media aritmética porque los puntajes desviados en este el último tiene un peso mucho más grande. Las competencias se subdividen en habilidades para dominar al contratar y luego por un período de aprendizaje de dos años meses. Para el empleado administrativo en el departamento de personal, esto se traduce en tres fases.

Aprendizaje separado:

- ◆ Habilidades para dominar durante el reclutamiento
- ◆ Habilidades adquiridas después de dos meses;

- ◆ Habilidades adquiridas después de cuatro meses.

Profundización basada en la importancia. El proceso de aprendizaje descrito es complementado con información sobre la importancia relativa de las habilidades. En las tablas en las páginas siguientes, la columna de la derecha refleja la importancia de competencia. Esta importancia se basa en el tiempo dedicado y el grado de dificultad habilidades. Las empresas debían indicar un "puntaje de tiempo" y un "puntaje de dificultad" para las diferentes competencias

El promedio de los dos puntajes fue traducido por una escala que mide la importancia relativa de las habilidades. La escala divide las habilidades en cuatro grupos. Las habilidades más importantes son se asignan cuatro puntos negros al lado de su descripción, contra un solo punto para el menos importante. Las habilidades intermedias reciben dos o tres puntos según su importancia en el perfil. La escala da instantáneamente una indicación del interés de cada habilidad en el proceso de aprendizaje y por lo tanto, constituye una profundización importante del contenido.

Todas las habilidades son esenciales para más de un tercio de las empresas. Una la competencia es parte de las habilidades básicas tan pronto como un número sustancial de encuestados creen que es parte del paquete de trabajo de un empleado administrativo en personal en su empresa y que la aptitud debe adquirirse en promedio durante los doce meses siguientes al reclutamiento. Por "un número sustancial de encuestados "significa más de un tercio de las empresas consultadas. Este informe distingue también dos tipos de habilidades:

◆ Las habilidades citadas por al menos 14 de las 20 empresas en las tareas generales de un empleado administrativo al servicio del personal, válido para su empresa. Estas son habilidades con un amplio consenso de que un empleado del personal administrativo al servicio del personal confirmado debe dominarlos. Estas habilidades aparecer en las tablas sobre un fondo blanco.

◆ Las habilidades citadas por entre 7 y 13 empresas en el conjunto de tareas de un empleado administrativo al servicio del personal, válido para su empresa. Estas son habilidades que más de un tercio, pero no más de dos tercios, de los encuestados cree que un empleado administrativo al servicio del personal confirmado debe ser el maestro. Dado que 13 de las 20 empresas creen que esto es de una tarea para un empleado administrativo en el departamento de personal, los entrevistados no lleguen a la unanimidad sobre la indispensabilidad de esta aptitud.

Sin embargo, estas habilidades son buscadas en el mercado laboral: más de un tercio las empresas las consideran esenciales, y es por eso que tiene sentido que estas tareas se

incluyen en la formación de un empleado administrativo al servicio del personal. Estas habilidades se muestran sobre un fondo gris. El lector puede así distinguir de un vistazo las habilidades sobre un fondo blanco y el tema consenso (14 de 20 o más).

El proceso de aprendizaje de un empleado administrativo del Personal de servicio administrativo.

Umbral de reclutamiento formal. Existe un importante umbral formal de compromiso para el empleado administrativo en el departamento de personal, ya que 20 de los 32 las habilidades ya están asimiladas en el momento de la contratación, es decir, el 62.5% del número habilidades totales De estas 20 habilidades, seis son muy importantes (cuatro Puntos). Otras cuatro habilidades reciben tres puntos y, por lo tanto, también son parte de la mitad más importante de las habilidades. No hay consenso definiendo la indispensabilidad de otras dos habilidades para un empleado administrativo al servicio del personal. Estos aparecen sobre un fondo gris (Olweus, 2012).

Tabla 1: umbral de compromiso formal para el empleado administrativo en Personal Administrativo.

CATEGORÍA	COMPETENCIA	IMPORTANCIA
-----------	-------------	-------------

<p>1. Habilidades administrativo y organizativo</p>	<p>Es capaz de planificar sus propias tareas.</p> <p>Puede usar el equipo de oficina requerido (teléfono, fax, copiadora ...)</p> <p>Puede usar un procesador de textos</p> <p>Puede usar una hoja de cálculo (como MS Excel)</p> <p>Es capaz de llevar a cabo el pequeño mantenimiento del equipo de oficina requerido (impresora, fax ...)</p>	<p>●●●●</p> <p>●●●●</p> <p>●●●●</p> <p>●●●●</p> <p>●●●●</p> <p>●●●●</p>
<p>2. Crear y mantener registros del personal</p>	<p>Puede buscar información en una carpeta o base de datos</p> <p>Puede recopilar, compilar y guardar los documentos y datos necesarios relevante para el archivo de un miembro del personal</p> <p>Puede aplicar principios de archivado y archivos meticulosos.</p> <p>Es capaz de garantizar la integridad y la puntualidad de un archivo conociendo su composición exacta.</p>	<p>●●●●</p> <p>●●●●</p> <p>●●●●</p> <p>●●●●</p>
<p>3. Administración y política de personal</p>	<p>Puede aplicar o buscar una base de datos para legislación social sectoriales, así como las CCT y las normas de la empresa en materia de seguridad social en parte de las vacaciones anuales, las bajas por enfermedad, el despido, los accidentes de trabajo, los subsidios familia, recolocación, jubilación anticipada ...</p>	<p>●●●●</p> <p>●●●●</p>

	Es capaz de responder amablemente y profesionalmente a las preguntas del personal sobre salarios y seguridad social.	●●●●
4. Cálculo y administración de salario	<p>Puede registrar y cobrar beneficios y ausencias para preparar y verificar el cálculo de los salarios por parte de la secretaría social</p> <p>Es capaz de dominar y tratar varios beneficios extra legales en una hoja de pago.</p>	<p>●●●●</p> <p>●●●●</p>
5. Orden y limpieza en Lugar de trabajo	Es capaz de mantener el orden en su estación de trabajo y en su propia administración.	●●●●

<p>6. Habilidades sociales y comunicacional</p>	<p>Es capaz de tratar confidencialmente con información sobre nómina y datos personales para garantizar el respeto de la privacidad de trabajadores.</p> <p>Tiene suficiente resistencia y concentración para realizar trabajo repetitivo</p> <p>Es capaz de trabajar con suficiente distancia y desde el punto de vista del empleador en circunstancias difíciles (reorganizaciones, despidos).</p> <p>Es capaz de soportar el estrés y el estrés laboral.</p> <p>Es capaz de comunicarse asertivamente y diplomáticamente en varios niveles.</p>	<p>● ● ● ●</p> <p>● ● ● ●</p> <p>● ● ● ●</p> <p>● ● ● ●</p> <p>● ● ● ●</p>
---	--	--

El perfil de competencias básicas del empleado

El personal administrativo del servicio, sin embargo, es una excepción. De hecho, es imposible llevar a cabo una separación relevante dado el umbral formal un compromiso de alto y concentrado proceso de aprendizaje. Una visión general de dos límites probados más claramente ilustra esta dificultad:

◆ **Posibilidad de delimitación 1:** formación básica se centra en el umbral compromiso, mientras que un entrenamiento se centra en el desarrollo elementos implicados más tarde en el proceso de aprendizaje. En caso el empleado administrativo, se trata de un ejercicio sin sentido. Es cierto que la formación básica pondría a los candidatos en la silla, pero el entrenamiento desarrollo organizado de acuerdo con este concepto se perdería su objetivo. Las habilidades restantes capacitación para el desarrollo debe ser hecho adquiridos demasiado pronto después de la contratación (en su mayoría dentro de los dos meses compromiso). El principiante empleado debe ser capaz de iniciar su formación desarrollo casi inmediatamente después de la contratación. En la práctica, el escenario es casi imposible.

◆ **Posibilidad de delimitación 2:** formación básica proporciona todas las habilidades base, mientras que una formación de desarrollo proporciona el resto. este estudio definido habilidades básicas como habilidades que son promedio obtenida durante los primeros doce meses después de la contratación y son considerados por una parte sustancial del negocio como parte de todas las tareas. Dado que el empleado administrativo al servicio de El personal ya ha adquirido todas las habilidades después de cuatro meses de trabajo, entrenamiento sugerido conduciría a la formación básica que enseñe todo y capacitación para el desarrollo sería por lo tanto nada más que ofrecer. En este caso se mantiene si la formación básica que enseña todo sigue siendo la formación básica.

Un empleado administrativo formación integral al departamento de personal. En la extensión del razonamiento anterior, el perfil de las habilidades básicas sugiere una formación en toda la empresa inculcar habilidades a la vez. La combinación de un umbral formal de alto compromiso, un proceso de aprendizaje concentra, y para adquirir un alto grado de consenso sobre las habilidades permite la conclusión de una formación integral

es la mejor y más eficaz manera de preparar candidatos expectativos del empleador (Manrique, 2011).

La obligación de respetar los principios del servicio público administrativo

F. Melleray recuerda que "los agentes, naturalmente, tienen la obligación de respetar las diversas" leyes "del servicio público", declarando que estas no son leyes menos " tradicionales " , como había sido aprobado (la continuidad, la mutabilidad y la igualdad) que los principios relacionados con lo que comúnmente se conoce " el concepto francés de servicio público " (Melleray, 2013) Sin embargo, no todos tienen vínculos directos con las obligaciones individuales de los funcionarios públicos. Sin embargo, mencionaremos los siguientes.

Igualdad

Obviamente, es un delito disciplinar que un funcionario público prepare, tome o ejecute una decisión que tenga en cuenta las opiniones políticas, sindicales, filosóficas o religiosas del destinatario (usuario o funcionario público), sus orígenes, su identidad. Orientación sexual, edad, apellido, estado de salud, apariencia física, discapacidad, pertenencia o no pertenencia, verdadero o supuesto, a un grupo étnico o raza.

Continuidad

Aunque el derecho de huelga está reconocido en la función pública, se han establecido ciertos límites para conciliar su ejercicio con la protección de la propiedad. Y las personas, así como el principio de continuidad del servicio público, a veces por el legislador (escuela, transporte) y en caso de incumplimiento de este último, por la Alta Asamblea (decisión antes mencionada).

Si es necesario, en caso de culpa individual atribuible a un agente, este último podría ser disciplinado (falta de notificación, ocupación irregular de las instalaciones,...), así como la responsabilidad penal en caso de negativa a cumplir con una solicitud Gobierno regular, Hasta donde sabemos, sin embargo, hay pocos procedimientos disciplinarios iniciados sobre esta base. En cualquier caso, la participación de un agente en una acción de huelga,

incluso si es irregular, no le hace perder el beneficio de las garantías del procedimiento disciplinario:

Neutralidad.

Los funcionarios públicos tienen la obligación de respetar la neutralidad del servicio público, especialmente en el campo religioso. Si su libertad para creer o no creer es absoluta, sus creencias no invaden la esfera profesional. Por una opinión muy notoria, el Consejo de Estado ha recordado que " los principios de neutralidad y secularismo se aplican a todos los servicios públicos y prohíben a cualquier agente, ya sea que proporcione o no funciones educativas o tenga un carácter educativo, para expresar las propias creencias religiosas en el desempeño de los deberes".

En vista de esta posición, varios tribunales han confirmado las sanciones pronunciadas contra los funcionarios públicos que usan el " velo islámico ", destinado a marcar su pertenencia a una religión. Por supuesto, el deber de la neutralidad no comienza ni termina con la cuestión del uso del velo, sino con todos los signos religiosos visibles. Por lo tanto, la entrega de impresos religiosos a los usuarios de La Poste por parte de un cajero es un error. Lo mismo ocurre con el agente que utiliza los medios de comunicación del servicio en beneficio de un movimiento sectario.

Probidad

También incurren en una sanción profesional (disciplinaria) para cualquier funcionario público que sea culpable de cometer un delito.

Ofensas específicas y no públicas pueden ser mencionadas, tales como:

- El delito de falsificación en la escritura pública,
- La toma ilegal de intereses (a pesar de que puede ser cometida sin ningún beneficio personal directo),
- El delito de favoritismo,
- El crimen de conmoción cerebral,
- El crimen de estafa, ...

Como se recordará, en esta ocasión, el castigo disciplinario es independiente de la represión penal, los mismos hechos que pueden hacer que la condena del interesado tanto por la autoridad y por el tribunales penales.

Constituye también una violación del deber de probidad hacerlo:

- Hacer declaraciones falsas, incluso antes de ser reclutado
- Para usar con fines privados los medios del servicio
- Para aceptar regalos o comidas de la compañía

Desinterés

A los funcionarios públicos no solo se les exige cumplir con sus deberes con integridad e imparcialidad, sino que esta obligación persiste una vez que dejan el servicio público (Twain, 2014).

Servicio de calidad en una unidad educativa

Los servidores administrativos en una unidad educativa deben cumplir con las diferentes necesidades que se les presenten y para las que están empleados, de acuerdo con los requisitos de cada labor encomendada. La calidad se logra durante todo el proceso de operación y evaluación de los servicios que brindan. El grado de satisfacción del usuario con todas las actividades donde el mantenimiento se basa en diferentes niveles y rangos. La mejor estrategia para lograr la lealtad del docente, representante o estudiante se logra evitando sorpresas desagradables para los usuarios por fallas en el servicio y usuarios sorprendentes, cuando situaciones imprevistas requieren que la intervención exceda sus expectativas (Buss, 2016).

Gestión de la calidad de los servicios en una unidad educativa

Requiere un sistema que maneje la calidad de los servicios. En este caso, es importante establecer un ciclo de servicio para identificar momentos de verdad y conocer los niveles de rendimiento en cada punto de contacto con el usuario. "La gestión

administrativa de calidad se basa en los comentarios de los usuarios sobre la satisfacción o la frustración con los momentos de verdad típicos del ciclo de servicio".

En los casos de calidad insuficiente, las acciones para recuperar la confianza y compensar los daños son cruciales. Si no está satisfecho con la plena satisfacción del usuario afectado, incluso la dirección general debe necesariamente intervenir para evitar la sospecha por parte del mismo usuario. Esto inspirará su confianza y servirá de ejemplo para todos los empleados para demostrar la importancia de la calidad en todo que se realizan.

Carácter profesional de los servidores administrativos en la educación

Una persona con una presencia o personalidad variable puede modificar, es decir, puede agrandar su ego, puede tener un gran deseo de alcanzar la perfección de su profesión, convirtiéndola en un modelo sin errores y sin ambigüedades. El carácter del individuo en su profesión ha estado reflejándose desde la antigüedad, ha experimentado progresos en todo tipo de ciencias, ha conquistado y desarrollado experimentos que hubieran sido inimaginables años atrás.

Un profesional sin carácter puede caer en un modelo utilizado por cientos de profesionales, puede caer en lo que sería mediocre, es el título menos deseable para las personas con aspiraciones en la vida. El personaje no es falso solo con el título, sucede día a día experimentando cambios, ideas, experiencias, se vuelve cara a cara. En resumen, el título es como una "decoración" de la profesión. No importa si los tiene, es importante saber cómo usarlo. "

El número de servidores administrativos requeridos por el sector educativo está creciendo porque su labor es de importancia clave en todos los sectores de desarrollo a favor de la educación. Pero al igual que existen grandes oportunidades laborales para las secretarías, se espera que tengan un alto nivel de competitividad que se logra a través de su capacitación profesional, lo mismo que para quienes desempeñan otras labores en la gestión administrativa (Russos, 2015).

Además de los estudios que ha completado, el servidor administrativo educativo debe tener una preparación sólida, cultura general extensa, uso correcto del lenguaje hablado y escrito con una expresión clara y fluida, así como una muy buena educación que facilitará su desarrollo en cualquier nivel en el mundo de la gestión administrativa en instituciones educativas.

Conocimientos del servidor administrativo en una unidad educativa

El servidor administrativo necesita saber ciertas cosas que le permitirán realizar tareas con la debida efectividad profesional:

Escritura: dominar la escritura es esencial para cada secretaria, ya que en el transcurso del trabajo diario deberá escribir varios documentos cuidadosamente, con la velocidad adecuada y sin errores de ortografía.

Automatización de oficina: El vertiginoso avance de la informática hace que la computadora sea una herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo que cada secretaria necesita saber cómo usar programas de edición de texto, hojas de cálculo, preparación de presentaciones, diseño, entre otros.

Ortografía y gramática: El conocimiento gramatical es esencial a nivel de escritura, se espera que todas las secretarias sepan cómo expresarse correctamente por escrito con claridad y aptitud. Además, debe poder escribir varios tipos de documentos administrativos y comerciales.

Caligrafía: Una buena caligrafía, o una letra legible al escribir palabras y números, evitarán errores y errores.

Archivo: También es importante que la secretaria tenga conocimiento sobre los sistemas de organización de archivos para que puedan almacenar la información de manera apropiada y así poder localizarla rápidamente.

Idiomas extranjeros: Es importante saber inglés en los niveles escrito y hablado porque las relaciones internacionales aumentan cada día.

Matemática financiera. - El trabajo administrativo requiere el conocimiento de las matemáticas financieras, lo que implica el cálculo de operaciones simples, tales como intereses, tasas de interés, etc.

Contabilidad. - Es importante conocer los elementos básicos de la contabilidad para poder interpretar la estructura y las transacciones financieras de la empresa (Valdiviezo, 2012).

El área de administración como órgano auxiliar

El área de administración es un órgano auxiliar responsable de la implementación del presupuesto institucional y la asignación o distribución de recursos materiales, humanos y financieros. Desarrollará sus actividades en línea con la política de austeridad del sector, en base a la cual prestará atención a las necesidades o requisitos que afectan principalmente la estimulación del aprendizaje de los estudiantes. Incluye procesos administrativos para contabilidad, tesorería, personal y suministro; que se organizan en equipos técnicos para desarrollar mejor sus funciones y servicios.

Las organizaciones son una expresión de la realidad cultural, que está sujeta a constantes cambios, tanto sociales, como tecnológicos y económicos. Esta realidad cultural refleja el marco de valores, creencias, ideas, sentimientos y la voluntad de la comunidad institucional. Con este fin, la cultura organizacional sirve como un punto de referencia para los miembros de la organización y brinda consejos sobre cómo las personas deben ser guiadas en ella. En muchas ocasiones, la cultura es tan obvia que puede ver el comportamiento de las personas cuando pasa la puerta de una empresa o institución (Canandos, 2016).

Cada institución tiene su propia cultura, tradiciones, estándares, lenguaje, liderazgo, símbolos que generan una atmósfera de trabajo que refleja la efectividad y eficiencia de los servicios brindados en su organización. Realidad problemática presentada en el sector de la educación es compleja, y por lo tanto se presenta afirmaciones defensor del pueblo que a la luz del mandato constitucional de la defensa de los derechos consagrados supervisión y administración obtuvo denuncias y quejas del público contra el sector. Educación, la mayoría de ellos se refieren a problemas relacionados con la corrupción.

En las últimas décadas, y ahora estamos en presencia de una serie de actos de corrupción, especialmente en el sector de la educación, que son consecuencias lamentables, ya que tiene un impacto significativo en la confianza de la sociedad hacia las autoridades, las instituciones principales del Estado. que empeoró la personalidad y la orientación ética del aspecto personas, lo que debe ser abordado, la situación de discriminación, como en instituciones educativas, a pesar de la existencia de numerosas leyes que afirman la igualdad de derechos de hombres y rechazar todas las formas de discriminación, los casos de intolerancia, el rechazo, la exclusión y la violencia son vistos a diario ; uso indebido de cargos, robo, nepotismo, intercambio de notas y certificados escolares, irregularidades en el empleo del personal, así como casos de acoso sexual que involucran a estudiantes y maestros (Plúas, 2013).

En su trabajo profesional, el administrador burocrático llama la atención sobre el cumplimiento de las leyes y regulaciones que regulan el funcionamiento de una organización educativa y defienden sus intereses como un sistema, sin tomar en cuenta la importancia de sus participantes como personas. Su objetivo es crear un clima organizacional que promueva la efectividad del sistema educativo para lograr sus objetivos, socavando la importancia de la efectividad de los participantes individuales.

La efectividad se convierte así en el criterio dominante de la eficiencia administrativa de la administración burocrática. Como criterio de eficiencia administrativa, la principal preocupación para la efectividad es alcanzar los objetivos establecidos. Si el sistema educativo adopta la gestión burocrática como su estilo administrativo, la eficiencia institucional prevalecerá sobre el desempeño individual y, en este sentido, la efectividad de los participantes solo se apoyará en el logro efectivo de los objetivos establecidos (Zapatero, 2014).

Administración de integración

La integración administrativa hace que la mediación ambivalente entre dimensión individual e institucional, destacando por un lado, las expectativas burocráticos, por otro lado, las necesidades y disposiciones personales, dependiendo de las circunstancias o situaciones específicas en las que las actividades administrativas.

Las circunstancias o situaciones en que se produce la mediación administrativa suelen estar relacionadas con el comportamiento de los grupos de trabajo, es decir, la dimensión grupal del sistema educativo y sus escuelas y universidades. De hecho, el grupo de trabajo integrado facilita la mediación entre las expectativas burocráticas y las motivaciones personales, y en situaciones específicas puede conducir a la combinación del rol institucional y la personalidad individual (Carlanés, 2014).

Trabajo en equipo

Desde la posición de Javier de Jesús Rendón Sosa et al. (2009: 63-64), el trabajo en equipo, también conocido como trabajo en equipo, significa "crear equipos de trabajo en diferentes momentos y formas, pero eso no significa que sus miembros trabajen en equipo, porque hay una serie de implicaciones que deben considerarse, tales como: adaptación de nuevos miembros a formas de trabajo existentes, combinación de liderazgo, apropiación de metas grupales, inclusión en tareas colectivas y contribución de la individualidad en la construcción colectiva, entre otros (Chang, 2014)

El equipo es un equipo de personas con habilidades complementarias que dependen de la determinación mutua y la implementación de objetivos y metas comunes. Cuando estas personas combinan sus esfuerzos para resolver un objetivo común, están interesadas en lograrlo y lograr una buena comunicación, un alto nivel de confianza, cooperación y cooperación. Para distinguir la efectividad del trabajo en equipo, será necesario referirse a sus capacidades organizativas, funcionamiento y resultados.

2.1.2 MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.2.1. Antecedentes investigativos.

La Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador Área de Educación Programa de Maestría en Gerencia Educativa, con el tema: La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de procesos administrativo en el Colegio Fiscal

Compensatorio 31 de Octubre, cantón Zamborondón, Provincia del Guayas, el Autor: Freddy Fernando Peñafiel Tutor: Gabriel Pazmiño Armijos en Quito, 2017, manifiesta que:

La reingeniería de procesos administrativos tiene como finalidad de optimizar la gestión administrativa en el Colegio Fiscal Compensatorio “31 de Octubre” del cantón Zamborondón, Provincia del Guayas, e implementar el monitoreo por parte de la Comisión Técnico Pedagógico para que se cumpla la aplicación de los estándares de calidad educativa en el desempeño profesional de docentes y directivos de la institución.

El colegio fiscal “31 de Octubre” cuenta en la actualidad con 35 docentes, de ellos, nueve docentes son titulares con nombramiento del Estado el resto son docentes de contratos anuales, existiendo muchas veces dudas sobre su permanencia en su puesto de trabajo, trae como consecuencia la falta de identidad de determinada parte de los docentes con los objetivos, visión y misión institucionales; además poco dominio áulico de clase; a ello se suma que no han tenido la experiencia ni capacitación de una facultad de Ciencia de la educación, dificultando la elaboración de planes y proyectos de la propia institución, otro punto es que al existir docentes de contratos muchos de ellos presentan títulos de bachilleres desconociendo los estándares de calidad educativa del desempeño profesional.

Por estas razones este trabajo pretende aplicar los aspectos diagnosticados de cómo se está llevando la administración y luego utilizando los estándares de calidad educativa implementado por el Ministerio de Educación, realizar una reingeniería de procesos a fin de optimizar los recursos existentes; así mismo se aplicó las encuestas a docentes y directivos concluyendo en la necesidad de cambiar los procesos administrativos con la finalidad de optimizar los recursos humanos y por ende mejorar el sistema educativo de la institución. (Pazmiño 2017)

Para las instituciones educativas particulares, el factor clima y desempeño pueden ser determinantes para su posicionamiento en la sociedad y por lo tanto para contar, tanto con colaboradores internos (docentes) como con clientes externos (padres de familia y estudiantes) satisfechos. La satisfacción personal, psicológicamente favorece la motivación y ésta a la vez puede generar mayor compromiso, identidad y orientación al logro de los objetivos institucionales; por el contrario, un clima organizacional percibido negativamente por los clientes internos y externos puede llevar a la quiebra de cualquier organización, más aún, si se suma a esto un desempeño profesional deficiente.

A pesar de ser una actividad crítica, la función de servidores administrativos no genera el mismo respeto y entusiasmo que varias otras funciones en la empresa, si no va acompañado de calidad y calidez en la atención. Muchos consideran que es solo atender y realizar un trabajo a toda prisa.

Al ser una institución educativa el escenario de la presente investigación, cabe mencionar que las consecuencias de un buen clima laboral pueden desarrollar en los docentes sentido de pertenencia, compromiso organizacional, fidelización, buen desempeño, baja rotación, satisfacción laboral; mientras que un clima percibido como malo, puede desencadenar conductas contrarias como: bajo desempeño, desmotivación, ausentismo, alto índice de rotación, falta de identidad y de sentido de pertenencia, entre otras (Medina 2017)

Sin embargo, la actitud de un servidor administrativo para el servicio es en forma trascendental un reflejo de su actitud hacia sus clientes. La administración debe actuar como un ejemplo para el respeto de sus clientes y el servicio que se ofrece para que el resto de las personas que conforman la institución sigan los pasos.

Los servidores administrativos que pertenecen a la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, posee un conjunto de personas que integran el departamento de servidores administrativos, los cuales, se deben a su institución y se caracterizan de seguir sus normas y delineamientos encauzados en la calidad y calidez de la ética en la atención al cliente.

2.1.2.2. Categoría de análisis

Categoría de análisis 1: Prácticas éticas de los servidores administrativos.

Definición. - “Los servidores administrativos conforman una unidad que utiliza recursos humanos y técnicos, por lo que realizan actividades proporcional a otras unidades administrativas de asistencia educativa y el asesoramiento preciso. Como tal, puede ser visto como un subsistema del sistema escolar de una institución determinada” (Diquéro, 2016).

Operacionalización de las subcategorías.

- Servidores administrativos: Personas que laboran en la gestión administrativa de una empresa
- Prácticas éticas: Principios que identifican a un empleado en su labor diaria

Categoría de análisis 2 Calidad y calidez de atención.

Definición. - “Es la humanización de la atención, los servicios y la gestión de los recursos humanos que se define como un proceso de mejora continua de la calidad de nuestra acciones individuales y colectivas, ya que es tanto la persona que requiere nuestra atención y servicios profesionales y empleados que realicen o contribuyan.” (Percell, 2010).

Operacionalización de las subcategorías

- Calidad y calidez: Valores y principios que caracterizan a una persona
- La atención al cliente: Estilo de servicio que identifican a una empresa.

2.1.3. Postura Teórica

Según (Castillo, 2011), manifiesta que el buen servicio al cliente es una parte integral del comportamiento de los servidores administrativos que afecta a los objetivos más importantes de la institución, tales como la satisfacción del cliente, lealtad, retención, ofrecer información, entre otros servicios. Sin embargo, opino que a la luz de estas implicaciones administrativas, existe una presión continua sobre las instituciones educativas para mejorar la atención de quienes requieren sus servicios.

De acuerdo a (Percell, 2010), así mismo, como de los diferentes autores del marco bibliográfico de esta investigación, es preciso mejorar el servicio al cliente puede ocurrir si las organizaciones están revisando ciertas estrategias para ser aplicadas por los servidores administrativos. En mi opinión, dichas estrategias son cruciales para ayudar a mejorar el servicio a las personas que acuden a la institución, como es el caso de los padres de familia,

estudiantes y comunidad en general, que se acerca a las oficinas de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera” en el cantón Quevedo.

(Russos, 2015), de igual manera, confirma que la cantidad y la naturaleza de las necesidades de servicio al cliente están directamente relacionados con las actividades que ejercen los servidores administrativos y con otras funciones. Las instituciones educativas, deben incorporar los requisitos del servicio al cliente en todos los aspectos de las actividades administrativas, tales como el diseño de servicios que ofrecen en lo relacionado a la educación, compras de uniformes, producción, manipulación, fijación de precios, la comunicación y la cultura corporativa.

El modelo de una gestión administrativa adoptado por los directores de la escuela deben tener una visión holística que integre los diversos elementos del proyecto educativo institucional, sin embargo, en muchas instituciones educativas, cada instancia se ejecuta por separado en la búsqueda de sus propios intereses, sin tener en cuenta los objetivos institucionales, lo que provoca problemas que interfieren con la toma de decisiones en la proyección institucional, en la formulación de los planes operativos y mejoras en los procesos de planificación, ejecución y control relacionados con la gestión administrativa, que implica la desarticulación, lo que afecta negativamente al trabajo conjunto, como lo demuestra el uso insuficiente de la información, la baja participación de la comunidad educativa en la formulación de planes mejora y proyección institucional, baja apropiación y conocimiento del horizonte institucional, el uso inadecuado de los recursos surge de la ignorancia de las necesidades de la institución y la interrupción de los procesos de una pedagogía organizacional.

Por tal motivo, las escuelas deben ser reconocidas no solo por la buena infraestructura y los recursos materiales, sino, sobre todo, deben caracterizarse por programas líderes de integración, desarrollo personal y cultural, teniendo en cuenta los aspectos humanos y sociales de los servidores administradores. La administración es un apoyo constante que ayuda a satisfacer las necesidades del proceso de enseñanza y aprendizaje y debe incluir el compromiso con la sociedad. Es un campo de conocimiento que trata de entender cómo se construyen y evolucionan las organizaciones.

Pienso que esto ayudaría a las personas que conforman el equipo de servidores administrativos de la institución educativa a prepararse mejor para las demandas de servicio al cliente. Es necesario hacer del servicio al cliente, la responsabilidad de toda la organización.

2.2. HIPÓTESIS

2.2.1. Hipótesis General.

Mejorando las prácticas éticas de los servidores administrativos en la calidad y calidez se ofrecerá una mejor atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017.

2.2.2. Su Hipótesis o Derivado

Identificando las causas se podrá saber cómo afectan las prácticas éticas de los servidores administrativos en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017.

Determinando cómo afectan las prácticas éticas de los servidores administrativos se podrá ofrecer una buena calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017.

Estableciendo de qué manera se podrá mejorar la calidad y calidez de atención se mejorarán las prácticas éticas de los servidores administrativos en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017.

CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.

El presente trabajo de Investigación se titula “Prácticas éticas de los servidores administrativos y su incidencia en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, Del Cantón Quevedo, Año 2017”, donde se aplicó la técnica de observación directa y la encuesta, la misma que contenían 10 preguntas.

Población

La población con la cual se va trabajar en esta investigación es un grupo de personas que está distribuida de la siguiente manera: 250 padres de familia, 10 docentes de la institución.

Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utiliza la siguiente fórmula estadística:

Tabla N° 2 Población y Muestra

	POBLACIÓN	MUESTRA
Docentes	10	10
Padres de familia	250	95
Total	260	105

El tamaño de la muestra se obtuvo aplicando la siguiente fórmula:

Muestra

z = Nivel de confianza (95%)

N = Población (250)

P = Probabilidad que el evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad que el evento no ocurra (50%)

E = Error máximo admisible \pm (5%)

n= Tamaño de muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot PQ}$$

$$n = \frac{2^2 \cdot 0.25 \cdot 250}{0.05^2 (250 - 1) + 2^2 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{4 \cdot 0.25 \cdot 250}{0.0025(249) + 4 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{250}{0.6225 + 2}$$

$$n = \frac{250}{2,6225}$$

n = 95 personas a encuestar

3.1.2. Análisis e interpretación de datos.

Encuesta dirigida a docentes la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, provincia de Los Ríos.

8.- ¿Considera usted que la institución educativa se maneja de acuerdo a los requerimientos administrativos esperados para un mejor funcionamiento?

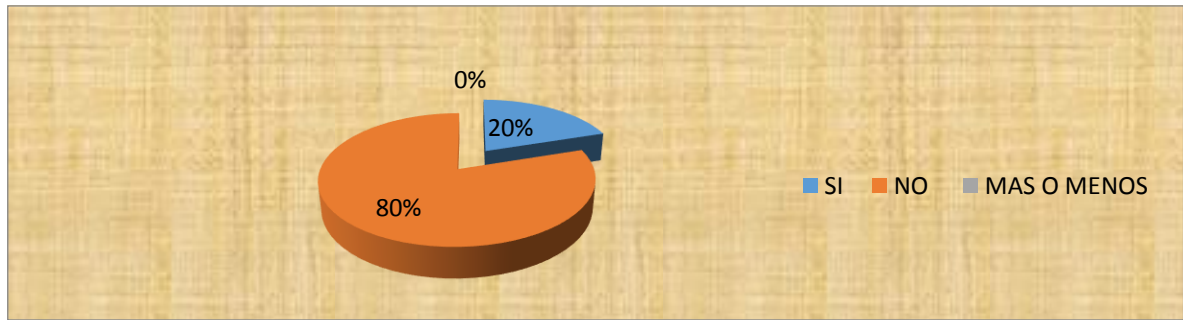
Tabla 3 # requerimientos administrativos esperados para un mejor funcionamiento

Valorización	frecuencia	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
MAS O MENOS	0	0
Total	10	100%

Fuentes: Docentes de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.

Elaborado por: Dora del Pilar Bustamante Avilés

Gráfico 1



Fuentes: Docentes de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.

Elaborado por: Dora del Pilar Bustamante Avilés

Análisis

En esta encuesta el 80% de los encuestados indican que la institución educativa no se maneja de acuerdo a los requerimientos administrativos esperados para un mejor funcionamiento, mientras que el 20% manifiestan que si lo hace.

Interpretación:

Está claro que al no dar énfasis en un mejor funcionamiento de acuerdo a los requerimientos administrativos en la institución educativa, la imagen de la misma será afectada y por lógica, no podrá ser apreciada por los usuarios como debería ser.

10.- ¿Considera usted que es necesario aplicar estrategias para mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa?

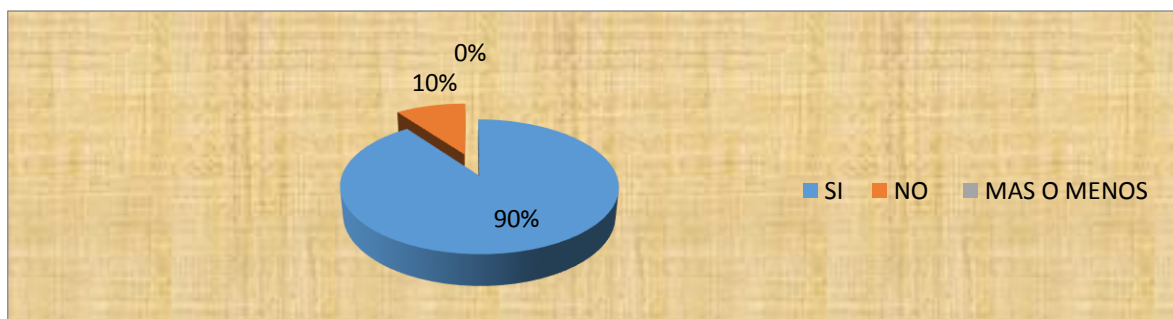
Tabla 4 # estrategias para mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa.

Valorización	frecuencia	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
MAS O MENOS	0	0
Total	10	100%

Fuentes: Docentes de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.

Elaborado por: Dora del Pilar Bustamante Avilés

Gráfico 1



Fuentes: Docentes de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.

Elaborado por: Dora del Pilar Bustamante Avilés

Análisis

En esta encuesta el 90% de los encuestados manifiestan que es necesario aplicar estrategias para mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa, mientras que el 10% que no es necesario.

Interpretación:

Es necesario que se apliquen estrategias que mejoren las prácticas de ética administrativa, ya que de esta manera, se beneficiará a todo el conglomerado, dentro y fuera de la institución educativa, en busca de una educación y atención de calidad.

Encuesta dirigida a padres de familia de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, provincia de Los Ríos.

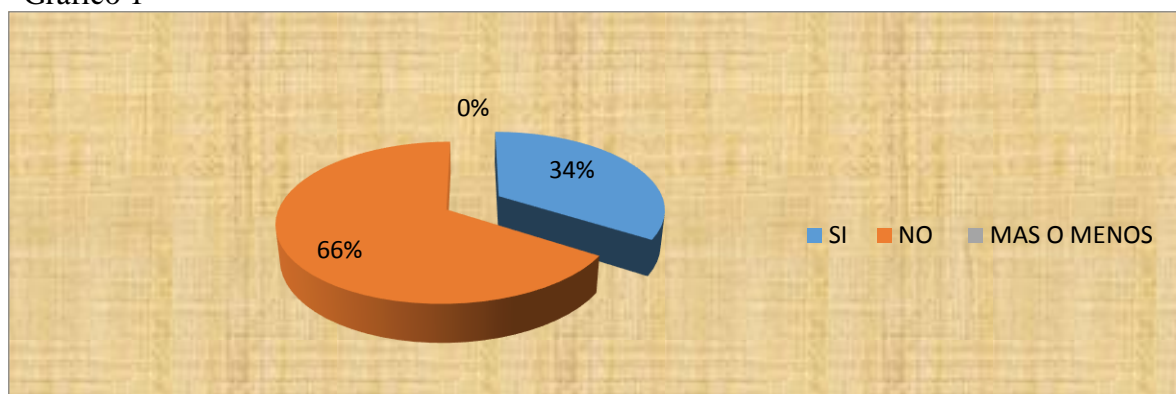
8.- ¿Considera usted que la institución educativa se maneja de acuerdo a los requerimientos administrativos esperados para un mejor funcionamiento?

Tabla 5 # requerimientos administrativos esperados para un mejor funcionamiento

Valorización	frecuencia	Porcentaje
SI	32	34%
NO	63	66%
MAS O MENOS	0	0
Total	95	100%

Fuentes: Padres de familia de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.
Elaborado por: Dora del Pilar Bustamante Avilés.

Gráfico 1



Fuentes: Padres de familia de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.
Elaborado por: Dora del Pilar Bustamante Avilés

Análisis

En esta encuesta el 66% de los encuestados consideran que la institución educativa no se maneja de acuerdo a los requerimientos administrativos esperados para un mejor funcionamiento, mientras que el 34% que si lo hace.

Interpretación

No se considera que la institución educativa se maneja de acuerdo a los requerimientos administrativos esperados para un mejor funcionamiento, por lo cual es necesario la aplicación de la presente propuesta que acompaña esta investigación.

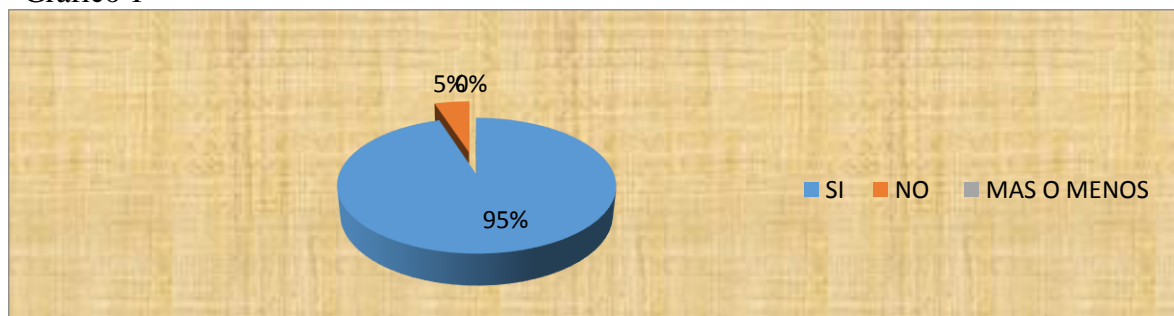
10.- ¿Considera usted que es necesario aplicar estrategias para mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa?

Tabla 6 # estrategias para mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa.

Valorización	frecuencia	Porcentaje
SI	90	95%
NO	5	5%
MAS O MENOS	0	0
Total	95	100%

Fuentes: Padres de familia de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.
Elaborado por: Dora del Pilar Bustamante Avilés

Gráfico 1



Fuentes: Padres de familia de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.
Elaborado por: Dora del Pilar Bustamante Avilés

Análisis

En esta encuesta el 95% de los encuestados consideran que es necesario aplicar estrategias para mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa, mientras que el 5% restante manifiestan que no es necesario.

Interpretación:

Es necesario aplicar estrategias para mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa, pues de esta manera se logrará una mejor atención al usuario y se mejorará el funcionamiento de la unidad educativa.

3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.2.1. Específicas

- Se ha determinado según la investigación de campo que no se realiza un buen funcionamiento en el desarrollo de la gestión administrativa en la unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017 de acuerdo a los requerimientos administrativos de dicha institución, por lo que la imagen de la misma está siendo afectada y por lógica no es apreciada por los usuarios como debería ser.
- Esta investigación permitió conocer el proceso laboral de un empleado administrativo de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera” en el departamento administrativo, proporcionando una visión general de las competencias que en la práctica se esperan de un empleado administrativo al servicio de la institución. De esta manera se pudo conocer cuál es la incidencia de las prácticas éticas de los servidores administrativos que deben utilizar para una buena calidad y calidez e atención en una organización educativa.
- Se concluye que la atención al cliente es considerada como uno de los principales canales de datos para la investigación de la satisfacción del mismo y una manera de aumentar su incremento. Cada vez más instituciones, especialmente en el campo de la educación aplican talleres de capacitación para incrementar el éxito de los servidores administrativos que conlleven a mejorar la calidad y calidez de atención en una institución educativa.

3.2.2. General

Mediante la utilización y aplicación de talleres como estrategias se cumple el objetivo de mejorar las prácticas de ética administrativa de la institución educativa, pues de esta manera se logra una mejor atención al usuario y se mejora el funcionamiento de la unidad educativa.

3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES

3.3.1. Específicas

- Es necesario realizar un buen funcionamiento en el desarrollo de la gestión administrativa en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera” de acuerdo a los requerimientos administrativos de dicha institución, de esta manera se podrá potenciar la imagen de la misma para que sea apreciada por los usuarios y personas externas.
- Se sugiere analizar y aplicar mejoras en el proceso laboral del empleado administrativo de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera” en el departamento administrativo, proporcionando una visión general de las competencias que, en las prácticas se esperan de un empleado administrativo al servicio de la institución. De esta manera mediante talleres de capacitación se espera mejorar las prácticas éticas de los servidores administrativos que deben utilizar para una buena calidad y calidez de atención en la organización educativa.
- Se propone desarrollar talleres de capacitación para fortalecer la confianza en la lealtad, la integridad, la motivación y el sentido de la iniciativa y responsabilidades por parte de los empleados y servidores administrativos de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”. Así mismo, se propone garantizar un ambiente de trabajo saludable y seguro, para promover el desarrollo de sus cualidades profesionales y sus responsabilidades individuales. No tolerar ninguna forma de discriminación, desarrollar mecanismos que permitan la presentación de informes claros, con el conocimiento y el tratamiento apropiado y diligente con el fin de ofrecer el mejor servicio.

3.2.2 General

Se recomienda a las Autoridades y Tutores de la especialización de la Carrera de Secretariado, aplicar talleres de capacitación que permitan mejorar las prácticas éticas de los servidores administrativos en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, del Cantón Quevedo, Año 2017.

CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN

4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Alternativa obtenida.

La presente propuesta para el diseño de un plan para prácticas éticas de los servidores administrativos para incidir en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, se presentó con el fin de facilitar el proceso de adopción de la metodología de los servicios administrativos de conducta ética y el impacto en las necesidades de calidad y formación esmerada atención requieren especial atención y derivarse de la prestación de los servicios administrativos que ofrece el talento humano, titular y personal contratado.

Por lo tanto, esta aplicación alternativa tiene como objetivo remediar este componente de la gestión del talento humano de una manera significativa para la institución y para la mejora y calidad continuas.

La propuesta justifica la importancia de desarrollar un plan de capacitación para talentos humanos, compuesto por empleados administrativos en una institución educativa, antes de que luego comencemos a hablar sobre las funciones del proceso de aprendizaje a través de técnicas individuales y colectivas; explicación didáctica sobre cómo elegir recursos didácticos junto con la evaluación administrativa; la evaluación de los temas y el tema del proceso de evaluación como un elemento clave de la mejora continua; Al final, se presentan las formas básicas para preparar la planificación.

4.1.2. Alcance de la alternativa

El alcance de esta propuesta es que el Departamento de Educación de "José Rodríguez Labandera" aprecie la visión futurista, la búsqueda constante de la mejora cotidiana de los procedimientos que ayudan a realizar funciones, por parte del personal administrativo, utilizando herramientas y métodos que no requieren altos costos y cumplir objetivos efectivos.

Esta propuesta alternativa permitirá el uso de información clara, simple y específica como una herramienta para orientar, facilitar y fortalecer la participación del servicio comunitario, estrictamente en línea con las acciones y directrices, para alcanzar metas y objetivos, con resultados positivos personales, institucionales y colectivos.

Esta propuesta permitirá que se lleve a cabo de manera secuencial y lógica como un documento formal establecido para quienes crea el personal administrativo de la Unidad Educativa "José Rodríguez Labandera".

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa

4.1.3.1. Antecedentes

La presente propuesta requiere que se tengan en cuenta los siguientes elementos básicos:

- **Población.**- conformada por el personal administrativo como beneficiarios de la capacitación: determinar el tipo, la modalidad y la duración que tendrá.
- **Características.**- del grupo de beneficiarios de los empleados y / o empleados de los datos obtenidos, como la experiencia, la formación, la capacitación, el género, técnicas, recursos, contenidos, tiempos y formas trabajo.
- **Detalle de acciones específicas.**- Ayudan a definir los objetivos generales y específicos, los objetivos y el cronograma del curso, las condiciones reales bajo las cuales se desarrollará y la efectividad en términos de cumplimiento (velocidad de respuesta efectiva, precisión a alcanzar o alcanzar).
- **Metodología y didáctica.**- Identificar una serie de procesos y mecanismos para facilitar el aprendizaje o el profesor interactúa y media en la adquisición de conocimiento y su apropiación efectiva.
- **Resultados de aprendizaje.**- Es importante saber qué quiere lograr con el grupo y con la persona en el lugar de trabajo.

COMPONENTES DEL PLAN DE FORMACIÓN

- ¿Desarrollando metas o para qué? plan
- Conceptos clave de secuenciación o cuando es correcto?
- Definición de actividades o estrategias metodológicas o cómo?
- ¿Elegir los recursos correctos o la conexión con qué?
- ¿Escribir logros y desarrollar instrumentos de evaluación o qué se ha logrado?
- Bibliografía básica del curso o apoyo.

OBJETIVOS

La capacitación del talento humano es productiva cuando logra cambiar el comportamiento de un empleado, es decir, afecta positivamente su desempeño laboral y mejora su autoestima. Esto se cumple cuando existe la necesidad de aprender de los involucrados y de enseñar actitudes cognitivas, procedimentales y actitudinales sobre el colectivo de empleados.

El objetivo define el tipo de logro que queremos lograr, el comportamiento que esperamos frente a las competencias, el rendimiento, las habilidades, los hábitos o las actitudes que los participantes demostrarán al final del curso, taller, seminario o plan de capacitación.

Los objetivos para que sea posible lograrlos están organizados jerárquicamente de tal forma que su cumplimiento gradual les permita cumplir, en este sentido tenemos:

- Propósito general
- Un objetivo especial
- Objetivos específicos

Objetivo general: son declaraciones que se han declarado para lograr el plan de capacitación propuesto para cada una de las actividades específicas y específicas que se proponen, y solo su resultado será observable y medido al final de un proyecto diseñado para el talento humano.

Objetivo específico: son actividades que describen una forma particular, porque están estrechamente relacionadas con objetivos específicos, y se dejan para fines generales, es decir, una explicación de lo que debe lograrse después de tratar la materia, el curso y el seminario de capacitación.

Objetivo específico: son actividades muy específicas que nos permitirán observar y medir el comportamiento de actitudes, procedimientos y cogniciones en cada uno de los elementos del tema planificado o plan de capacitación en el campo de los talentos humanos.

4.1.3.2. Justificación

La aplicación de esta propuesta beneficiará al personal administrativo de la Unidad Educativa "José Rodríguez Labandera", autoridades, profesores, estudiantes y usuarios que acceden a utilizar estas técnicas y herramientas para mejorar la calidad de los servicios.

Es impacto, ya que gracias a esta alternativa funcionarios administrativos de la propuesta de esta unidad será capaz de aprender una variedad de técnicas y herramientas que les permitan llegar a conocer unos a otros como empleados de instituciones educativas y su entorno de trabajo, lo que ayudará a mejorar su calidad, relaciones interpersonales.

Esto es importante ya que con una estrategia de servicios administrativos lograr cambios en su comportamiento, el fortalecimiento proactivo y creativo, el desarrollo de habilidades y competencias que les ayudará a determinar los procedimientos adecuados para la situación y necesidades que puedan surgir en las ventanas de la atención, mejorando notablemente su rendimiento.

Es innovador porque no hay una propuesta similar, que es una contribución valiosa a la Unidad Educativa "José Rodríguez Labandera", porque traerá beneficios directos a la comunidad, proporcionándoles profesionales competentes y calificados para responder eficazmente a las necesidades y requerimientos de los usuarios y lograr un nivel de excelencia en la calidad del servicio.

Esto es factible porque la administración de dicha unidad educativa proporcionará a los dispositivos el uso de esta oferta para llamar la atención, a fin de garantizar la efectividad, en beneficio del usuario.

4.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.2.1. General

Realizar el diseño de un plan para prácticas éticas de los servidores administrativos de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”

4.2.2. Específicos

- Sensibilizar a los servidores administrativos de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, sobre la necesidad de mejorar la calidad de atención del usuario.
- Socializar sobre la importancia que tendrá la propuesta alternativa de capacitación sobre la calidad de atención al usuario.
- Realizar el diseño para prácticas éticas de los servidores administrativos de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”

4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA

- Sensibilización
- Capacitación
- Ejecución
- Evaluación

4.3.1. Título

Taller de capacitación para mejorar las prácticas éticas de los servidores administrativos de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”

4.3.2. Componentes

Tabla N° 7

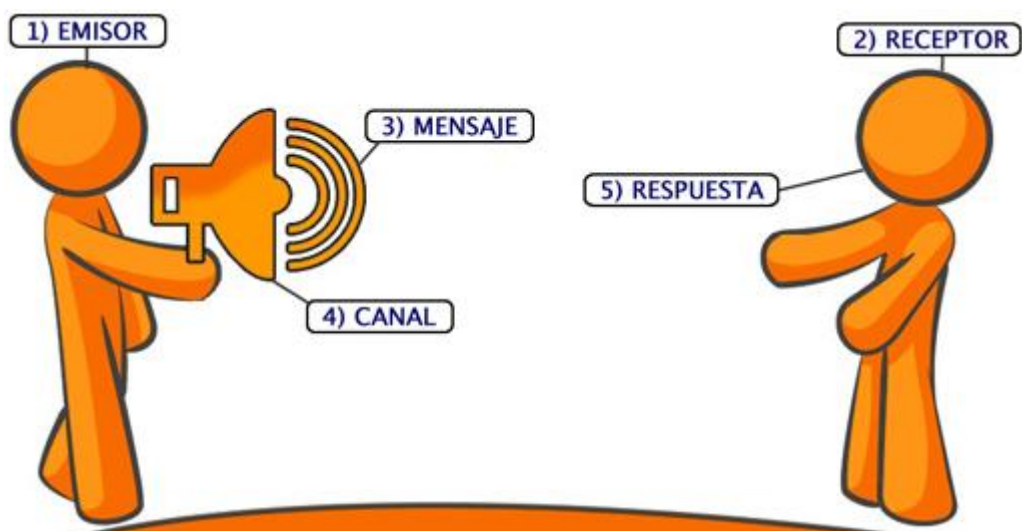
FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	RESULTADOS
Sensibilización	Autoridades y empleados administrativos deben sensibilizarse a las necesidades de la implementación de un plan para prácticas éticas de los servidores administrativos de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”	Realizar la socialización del instructor con servidores administrativos para integrar el tema del plan para prácticas éticas de los servidores administrativos de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.	Humanos Materiales: cuadernos, lapiceros, diapositivas	2 horas	Instructor Autoridades	Servidores administrativos motivados a seguir el plan para prácticas éticas de los servidores administrativos de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”.
Capacitación	Difusión del contenido la capacitación para mejorar la calidad de la atención al usuario.	Proporcionar, analizar y respaldar plan para prácticas éticas de los servidores administrativos para mejorar la calidad de los servicios para los usuarios.	Humanos Materiales: cuadernos, lapiceros, diapositivas	2 horas	Instructor Autoridades	Los Servidores administrativos capacitados en el uso del plan para prácticas éticas de los servidores administrativos de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”

Ejecución	Aplicar los conocimientos adquiridos en el plan para prácticas éticas de los servidores administrativos.	Aplicación del conocimiento adquirido en servicio al usuario	Humanos Materiales: cuadernos, lapiceros, diapositivas	2 horas	Instructor Autoridades	Mejorar la atención de los servidores administrativos en función de la eficiencia y la eficacia.
Evaluación	Determinar el grado de interés del servidor administrativo, el uso del plan para prácticas éticas de los servidores administrativos de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera” en beneficio del usuario	Observación y diálogo constante con autoridades, y usuarios	Humanos Materiales: cuadernos, lapiceros, diapositivas	2 horas	Instructor Autoridades	Servidores administrativo-capacitados y sensibilizados para implementar estrategias para mejorar la calidad de la atención al usuario.

PLAN N° 1: LA COMUNICACIÓN

Objetivos:

- Diferenciarán la comunicación asertiva y no asertiva
- Comprenderán la importancia de una comunicación efectiva
- Identificarán los tipos de Comunicación
- Desarrollarán habilidades para tener una comunicación asertiva



La comunicación es el instrumento utilizado para intercambiar o transferir información a través del canal..

Incluye **EMISOR Y RECEPTOR**

La efectividad durante cualquier proceso de comunicación con un ciudadano supone:

EMISOR.

- Seleccione el efecto deseado o la respuesta

RECEPTOR

- Comprender las expectativas reales del emisor y la respuesta a ellas.

Este proceso es positivo cuando ambas partes llegan a un acuerdo respetando y manteniendo la mejor interdependencia posible.

Tipos de comunicación.

- Las formas de comunicación interpersonal se pueden dividir en dos amplias categorías: Comunicación verbal y comunicación no verbal:

LA COMUNICACION VERBAL 	Se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).
LA COMUNICACION NO VERBAL 	Podemos citar entre los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.
COMUNICACION EFICAZ 	Los mensajes verbales y no verbales deben coincidir entre sí. Muchas dificultades en la comunicación se producen cuando nuestras palabras se contradicen con nuestra conducta no verbal.

Comunicación asertiva

- La comunicación a distancia se basa en comunicar de manera clara, sucinta, rápida y decisiva lo que queremos. Sin dudar

La comunicación asertiva se basa en ser clara, firme y directa, lo que hace que nuestro mensaje sea totalmente comprensible, lo que aumenta las expectativas de que el mensaje sea comprendido y aceptado.

La importancia de la comunicación asertiva

La comunicación asertiva tiene un significado trascendental en nuestras vidas y tiene un impacto en la vida de las personas. Ciertamente, una persona asertiva que pueda usar bien la comunicación asertiva tendrá una vida mucho más satisfactoria, porque, entre otros:

- Es más probable que tengas éxito con el otro sexo, siendo más decidido y valiente
- Es más probable que se les pague mejor en el trabajo y se les
- Ganarás más y serás más feliz

DIEZ TÉCNICAS PARA UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Ciertamente reconocen algunos de ellos, porque pueden surgir en
Espontáneamente, cuando tratamos de defender, mantener la calma y el tipo.

1. Aceptar en forma disimulada: consiste en mostrarnos según los argumentos del interlocutor, pero sin cambiar la posición:

Puede parecer que nos estamos rindiendo, pero solo estamos ganando impulso. Es útil en todo tipo de negociaciones. Ejemplo: "Entiendo lo que dices y es posible que tengas razón, pero debemos buscar otros enfoques".

2. Ironía asertiva: frente a críticas agresivas u obsoletas, no deberíamos identificar las nuestras con este emisor. En cambio, podemos buscar formas de responder sin abandonar nuestra actitud pacífica

Puede ser una forma asertiva de salir del conflicto, en la que simplemente no queremos involucrarnos. Ejemplo: "hombre, muchas gracias".

3. Movimiento en la niebla: después de escuchar los argumentos de la otra persona podemos buscar empatía, aceptarla, pero agregando lo que defendemos. Es similar a una rendición simulada, pero no le da a la tierra. Ejemplo: "Entiendo lo que dices, pero está especificado en el contrato".

4. Pregunta asertiva: a veces es necesario iniciar una crítica para obtener la información que queremos obtener y luego usar la respuesta en nuestro argumento. Ejemplo: "él dice que no está convencido acerca de este producto, pero ¿qué es exactamente lo que no le gusta?"

5. Acuerdo asertivo: a veces tenemos que admitir errores, porque de lo contrario solo agravaría la situación. En este caso, podemos tratar de eliminar este error de nuestra personalidad. Ejemplo: "Sí, comencé la reunión bastante tarde, pero soy bastante puntual".

6. Ignorar: ironía asertiva, es una herramienta para usar en el caso de interlocutores "agresivos" o cambiados. En este caso, tratamos de retrasar la conversación para otro momento cuando ambos tienen una buena predisposición al diálogo. Ejemplo: "Creo que estás un poco molesto en este momento. Lo mejor es calmarte y hablar cuando estés tranquilo".

7. Aborto el proceso de diálogo: cuando quiera interrumpir la conversación, puede usar una comunicación corta para mostrar desacuerdo, falta de interés, etc. Como dicen: "unas pocas palabras son suficientes para un buen oyente". La utilidad de esto radica en los momentos en los que tenemos diferentes prioridades y queremos expresar que este no es el mejor momento para hablar. Ejemplo: "no se ve mal", "sí", "tal vez", "si no te importa, hablaremos más tarde".

8. Ser como disco rayado: no necesariamente significa que tenemos que repetir la misma oración que no está bien educada. Tengo la intención de repetir nuestros argumentos con calma y no dejarnos confundir por cuestiones irrelevantes. Ejemplo: "sí, pero lo que digo es ...", "entiendo, pero creo que necesitamos ...", "la idea está bien, pero creo ..."

9. Mantener el espacio: cuando das las manos, a menudo sucede que tienes una mano atrapada. En tales casos, es necesario determinar claramente hasta dónde llegará el punto de negociación. Ejemplo: "Sí, puede usar la sala de conferencias, pero para obtener un proyector, primero debe hablar con el administrador".

10. Aplazamiento: en la reunión, es una buena idea tomar notas en papel o en un cuaderno. En este caso, podemos prestar atención a las preguntas o críticas para referirnos a ellas en otros momentos, y por lo tanto no a partir del propósito del momento. Ejemplo "Tomo en cuenta para hablar en la próxima reunión".

PLAN N° 2 COMUNICACIÓN EFECTIVA

		
La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.	La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo	Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

La Escucha Activa

Una de las reglas más importantes y más difíciles de todo el proceso de comunicación es poder escuchar La falta de comunicación que sentimos hoy se debe en gran parte al hecho

de que no puedes escuchar a los demás. Hay más tiempo para las emisiones propias, y en esta necesidad de comunicación, la esencia de la comunicación se pierde, es conectarse, compartir con los demás.

Existe la idea errónea de que se reconoce automáticamente, pero no es así. Escuchar requiere más esfuerzo que lo que haces mientras hablas, así como lo que se hace mientras escuchas sin interpretar lo que se escucha. Pero, ¿qué es escuchar activamente? La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del hablante. ¿Cuál es la diferencia entre escuchar y escuchar? Hay grandes diferencias Escuchar simplemente significa las vibraciones de sonido.

Escuchar es comprender, comprender o dar sentido a lo que escuchas. La escucha efectiva debe ser activa sobre pasiva. La escucha activa se refiere a la capacidad de escuchar no solo lo que la persona expresa directamente, sino también los sentimientos, ideas y pensamientos que subyacen a lo que se dice. Para entender a alguien, necesitas un poco de empatía o la habilidad de ponerte en el lugar de la otra persona.

Habilidades para escuchar activamente:

Muestre empatía: Escuchar activamente las emociones de los demás es un intento de "penetrar en su piel" y comprender sus motivos. Él escucha sus sentimientos y les hace entender que "probamos" tratando de entender lo que esa persona siente. No se trata de mostrar alegría, se trata de ser amistoso. Es solo que podemos ponernos en nuestro lugar. Sin embargo, esto no significa aceptación o acuerdo de la posición de la otra parte. Para demostrar esta actitud, utilizaremos frases como: "Entiendo lo que sientes", "Noté que ..."

Parafraseando: Este concepto significa verificar o decir con sus propias palabras lo que acaba de decir el remitente. Esto es muy importante en el proceso de escucha porque ayuda a comprender qué el otro dice y te deja ver si realmente entiendes y malinterpretas lo que se dice. Un ejemplo de parafraseo puede ser: "Entonces veo lo que sucedió, eso ...", "¿Quieres decir que te sentiste ...?".

Habla palabras de fortalecimiento o cumplidos.

Se pueden definir como verbalizaciones que aceptan el halago de la otra persona o amplifican su significado durante la transmisión, que acepta, acepta o comprende lo que se acaba de decir. Aquí hay algunos ejemplos: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando tenis". Otros tipos de frases menos directas también se utilizan para expresar interés en la conversación: "Bueno", "umm" o "¡Genial!".

En resumen:

A través de esta capacidad, informamos a la otra persona sobre nuestro nivel de comprensión o la necesidad de una explicación más detallada. Un resumen de las expresiones sería:

- "Si no te entendí mal ..."
- "Quiero decir, me dices eso ..."
- "Veamos si te entendí correctamente ..."

Las explicaciones serán las siguientes:

- "¿Es esto cierto?"
- "¿Tengo razón?"

Elementos a evitar en la escucha activa:

- No te distraigas porque es fácil de disipar en ciertos momentos. La curva de atención comienza en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa moviéndose y al final del mensaje, nos estamos levantando de nuevo, debemos tratar de luchar contra esta tendencia, haciendo un esfuerzo especial en el medio del mensaje, para que nuestra atención no falle.
- No interrumpa el altavoz.
- No juzgues.
- No ofrezca ayuda o soluciones prematuras.

- No rechaces lo que siente el otro lado, por ejemplo: "no te preocupes, no es nada".
- No diga "su historia" cuando la otra persona necesite hablar con usted.
- No discutas argumentos. Por ejemplo: el otro dice "Me siento mal" y tú respondes "y yo también".

Evite el "síndrome experto": ya tiene respuestas al problema de la otra persona, incluso antes de que siquiera le haya dicho la mitad. Para que la comunicación sea activa, el destinatario debe escuchar al hablante de una manera integral, tratando de comprender su punto de vista, es decir, recibir y proporcionar información junto con el lenguaje corporal apropiado son factores importantes para que la comunicación sea efectiva.

PLAN N° 3 LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención pública significa comunicación inmediata: un empleado público y un ciudadano intercambian mensajes continuamente, usando comunicación corporal adicional. Por esta razón, es importante que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva.

A continuación se describen las etapas a desarrollar cuando un ciudadano nos solicita información o un servicio público:

1. Contacto inicial

El primer contacto es crucial para que el resto del proceso se desarrolle de manera satisfactoria en un ambiente relajado. Partiendo de una imagen cuidadosa, tanto personal como profesional, con una sonrisa damos la bienvenida al ciudadano y lo saludamos, identificándonos con el nombre y el apellido, si es posible.

Luego, le damos una calurosa bienvenida, lo invitamos a tomar asiento, si es necesario, y cordialmente, le ofrecemos nuestra ayuda. Buenos días, soy Marta González, siéntate, ¿qué puedo hacer por ti?

2. Sintonía

Luego escuchamos activamente al ciudadano y, de ser posible, sin interrupción, demostrando nuestra comprensión del problema planteado por el lenguaje corporal, por ejemplo, asintiendo con la cabeza y reforzando comentarios breves. En caso de que el ciudadano esté preocupado o confundido, intentaremos calmarlo y ofrecerle nuestro entendimiento.

Identificaremos las necesidades de los ciudadanos, pidiendo explicaciones adicionales, si es necesario, con el tono de voz adecuado y mencionando su nombre para que el contrato sea más agradable.

Finalmente, repetiremos los mensajes básicos para verificar y demostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible, y le preguntaremos si hay algún otro problema en el que podamos ayudarlo. Sí, entiendo, realmente. En ese caso, necesitas ... Si no te equivocas, quieres decir ...

3. Desarrollo

Después de determinar la necesidad, formularemos preguntas específicas sobre este tema y explicaremos cualquier aspecto poco claro para poder ofrecer los datos solicitados por el ciudadano a través del lenguaje correcto, pero de bajo costo. Si es necesario, consultaremos otras unidades para obtener la información necesaria, y aceleraremos los procedimientos precisos para ofrecer una solución al problema que se comunicará, explicando a los ciudadanos de forma clara y simple.

Si no podemos resolver las necesidades del ciudadano en este momento, intentaremos calmarlo presentando nuestras disculpas y las explicaremos amablemente, porque no podemos satisfacer sus demandas ofreciéndole soluciones alternativas. En su caso particular, necesita información.

Si me pide disculpas por un momento, le preguntaré a la unidad responsable de la gestión estos problemas. Desafortunadamente, la pregunta requiere. Al final del servicio, verificaremos el cumplimiento del ciudadano con el servicio recibido, resumiremos la información provista al ciudadano como una solución a sus necesidades, y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.

Finalmente, nos despediremos, de ser posible, utilizando su nombre de manera cortés y cortés, y quedaremos a su disposición para cualquier otra explicación que pueda necesitar. Como dije, debes ... si necesitas más explicaciones ... Muchas gracias por la consulta y buenas tardes.

PLAN N° 3 COMPORTAMIENTO A EVITAR CON EL USUARIO

Aunque el módulo anterior enumeró los cuatro elementos clave de la relación entre el personal del servicio público y ciudadano para desarrollarse de la manera correcta, también es necesario especificar comportamientos que deben evitarse para que el ciudadano permanezca cómodo durante su estadía en la Institución:

1. Conecte personal y profesional. Evite levantar la voz o gritar al hablar con un compañero que no está de nuestro lado. Es mejor levantarse o llamar por teléfono.
2. Evite explicar problemas con otros organismos, incluso si creamos que sabemos el tema. Es mejor dirigir al ciudadano al lugar correcto que arriesgarse a dar cierta información que puede ser incorrecta.
3. Evite hablar sobre asuntos personales al ciudadano. Si recibe llamadas personales que necesitan ser atendidas por un motivo específico, es mejor remitirlas a un lugar que no esté disponible para el público.
4. Evite hablar con otros funcionarios en el departamento de servicio al cliente.
5. Evite familiarizarse demasiado con ciertos ciudadanos identificados como clientes habituales (por ejemplo, oficinas profesionales o empresas). El resto de los ciudadanos que

esperan en la cola puede malinterpretar lo que perciben como un signo de favoritismo o pérdida de tiempo.

6. Evite no seguir la cola esperando en la cola. Cuando esto no sucede, la impresión que causa a los ciudadanos que esperan su turno es catastrófica y puede generar conflictos. No solo debe respetar el orden, sino también evitar otras situaciones que realmente no necesitan cambiarse, dar la misma impresión. Incluso debe tener cuidado con algo tan simple como el hecho de que un funcionario de la misma casa esté disponible públicamente por cualquier razón, incluso si está justificado.

7. No mire a nuestro interlocutor ni hable con él desde un lado.

8. Muéstranos la tensión, la preocupación o la distancia.

9. No podemos dedicarnos a otras cosas mientras el ciudadano habla.

10. Si tenemos un asunto urgente para el final, es mejor finalizarlo más tarde

11. También es posible que al hablar un ciudadano comencemos a consultar con una computadora, solo para resolver el problema sugerido o revisar la documentación presentada, en este caso advertiremos a nuestro interlocutor que la situación no genera ambigüedad.

12. Use palabras demasiado técnicas, demasiado familiares o ambiguas: es conveniente ser simple en un idioma.

13. Pregúntele a nuestro usuario: tenga la sensación de que no dominamos nuestro trabajo, o fortalezca los temores que pueden haber aparecido durante la entrevista.

14. Para mostrarnos desinteresado o negativo

15. Actuar fuera del papel del informante.

16. Toma una actitud de control.

4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA

La consecución del Plan de prácticas éticas de los servidores administrativos para incidir en la calidad y calidez de atención en la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera”, permitirá un mejor desenvolvimiento en las actividades de quienes laboran en dicha entidad educativa.

Servirá como guía para que el servidor administrativo de la Unidad Educativa “José Rodríguez Labandera” desarrolle sus fortalezas demostrando una actitud positiva frente al usuario.

Mejorará las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, autoridades, docentes, estudiantes, padres de familia y colectividad en general.

Bibliografía

Referencias bibliográficas

- Ahuamada. (2015). Importancia de la habilidad administrativa. En A. G. Waldo. Sao Paulo, Brasil: Universidad federal de Río Grande Do Sul Sao Paulo.
- Álvarez. (2010). El servidor administrativo. En A. ÁLVAREZ. Buenos Aires, Argentina: Paidós Ediciones.
- Baliester. (2014). La calidad en la atención. En B. Goucho. Buenos Aires, Argentina: Eriasta.
- Buss. (2016). Habilidades del empleado administrativo. En D. M. Buss, Administración Empresarial. Bilbao: MORATA LTDA.
- Canandos. (2016). El área administrativa como órgano auxiliar . En J. Canandos, *La Administración Empresarial*. Buenos Aires: Kapeluz Editores.
- Carlanés. (2014). La Función Administrativa. En Carlanés. Montreal: Kaspius Editions.
- Castillo. (2011). El servicio administrativo en el colegio. En C. Juana Carlota. México DF, México: McGraw Hill.
- Chang. (2014). La Administracion en la práctica. En C. Tom, El buen servidor administrativo. México DF: McGraw Hill.
- Costa. (2016). El servidor administrativo frente a la tecnología. En R. Costa, La administración moderna. México DF: McGraw Hispanoamericana.
- Diquéro. (2016). El cliente no siempre tiene la razón. En N. D. d'Acemis. México DF, México: TRILLAS.
- Douplet. (2015). Funciones del empleado administrativo. En J. Douplet, La administración en la empresa. París: Lyon .
- Durán. (2010). Los tipos de servidores administrativos. En J. DURAN, La Organización Administrativa. México DF: McGraw Hill Hispanoamericana ediciones.
- Fuentsanta. (2010). La atención al cliente. En F. C. (. Valencia, España: EditorialCollegi Oficial de Psicolegs de la Comunitat valenciana.
- Hamilton. (2013). Estudio antropomorfo de la ética. En G. Hamilton. Madrid, España: PAIDOS.
- Issler. (2010). La atención al cliente. En I. Jr.. Barcelona: Catpós ediciones. Obtenido de http://med.unne.edu.ar/revista/revista107/emb_adolescencia.html

- Kernaghan. (2014). Definición de valores. En K. KERNAGHAN. Revista Internacional de Ciencias Administrativas IRAS.
- Lacroix-Sablayrolles, H. (2015). El servicio al cliente. Sablayrolles.
- Lanoe. (2016). El cliente es un compromiso. En F. Lanoe. México DF, México: McGraw Hill.
- Leó. (2010). La atención al cliente. En J. Leó. l Barcelona, España: Editorial Barcelona. Obtenido de http://www.tochtli.fisica.uson.mx/educacion/la_psicolog%C3%ADa_de_aprendizaje_del.htm.
- Manosalva. (2010). El servidor administrativo escolar. En C. Manosalva. México DF, México: McGraw Hill Hispanoamericana Ediciones.
- Manrique. (2011). La administración dentro de la organización. En N. Manrique. Buenos Aires, Argentina: Paidós ediciones.
- Melleray. (2013). El servicio público administrativo. En F. Melleray, Valores administrativos. Quebec: Landrus Editions.
- Morin. (2014). Ética, Ensayos. En M. 6. E. Morin. Umbral.
- Olweus. (2012). La calidad y el cliente. En O. MORAMERCHÁN. México DF: Marfel Ediciones.
- Percell. (2010). El comportamiento psicológico y emocional en la atención al cliente. En F. Percell. México DF, México: McGraw Hill.
- Percell. (2010). El comportamiento psicológico y emocional en la atención al cliente. En F. Percell. México DF, México: McGraw Hill.
- Plúas. (2013). El servicio en la administración empresarial. En E. Plúas, Los servidores administrativos. Quebec: Landrus Editions.
- Revault. (2013). "De la autoridad a la institución pública . En REVAULT-d'ALLONNES. Lyon: Esprit.
- Russos. (2015). El proceso en la administración escolar. En R. German. Barcelona, España: Mainós Ediciones.
- RUSSOS. (2015). El proceso escolar. En R. German. Barcelona, España: Mainós Ediciones.
- Sánchez. (2010). Normas de ética para tratar al cliente. En S. Palma. México DF, México: McGraw Hill.
- Sennett. (2014). La Ética Administrativa. En o. c. R. SENNETT. Montreal: Kaspilus Editions.

- Twain. (2014). La Administracion y sus servidores. En J. Twain, Cómo ser un buen servidor administrativo. México DF: McGraw Hill.
- Valdiviezo. (2012). El sistema administrativo en la escuela. En C. J. Valdiviezo. México DF, México: McGraw Hill.
- Valenti. (2014). El proceso de atención al cliente. En S. Valenti. Madrid, España: Revista: Atención Psicológica 2008.
- Watson. (2010). Las funciones administrativas. En W. J. Watson. Toronto, Canadá: Bond St.
- Zapatero. (2014). Definición de Administración. En J. Zapatero. Barcelona: Asuntos de Administración N° 5.

ANEXOS



UNIDAD EDUCATIVA "JOSÉ RODRÍGUEZ LABANDERA"

Foto Calle: 0980712711

11/MARZO/2015

RECUERDO DE MI GRADUACIÓN
Período Lectivo: 2014 - 2015

