

Instituto Latinoamericano de Especialización Laboral

Presenta:

Diplomado Asistente Administrativo Educativo

Módulo V



ETICA, ROL y HABILIDADES

ETICA



ROL



HABILIDADES



ATENCIÓN DE PÚBLICO y ATENCIÓN TELEFÓNICA

Quienes trabajan en instituciones de educación deben atender a diferente tipo de público tales como apoderados, educadores, asistentes de la educación, sostenedores, gente de la municipalidad o de gobierno, entre otros por ello es fundamental desarrollar una buena atención al público ya sea de manera presencial como telefónica.



MARKETING

Muchos creerían que el marketing en instituciones de educación no es relevante, pero es fundamental para dar a conocer la institución educativa, es común realizar presentaciones, cuando se es de enseñanza media ir a colegios de enseñanza básica para presentar el colegio. Es cierto que el boca a boca y una buena reputación hace una gran parte del trabajo, pero si se quiere crecer y masificar el modelo educativo se debe buscar constantemente más alumnos.



Posibles estrategias que permitan desarrollar un modelo de marketing

Jornada de puertas abiertas, Redes sociales, Prescriptores, Blog, Ofrecer recursos interesantes, Videos.

ÉTICA PROFESIONAL

Todo trabajador tiene o debe desarrollar una ética profesional que defina la lealtad que le debe a su trabajo, profesión, empresa y compañeros de labor.

Villarini (1994) describe que “la ética de una profesión es un conjunto de normas, en términos de los cuales definimos como buenas o malas una práctica y relaciones profesionales.

Principios Fundamentales



FACTORES ÉTICOS

Hay tres factores generales que influyen en el individuo al tomar decisiones éticas o antiéticas (Ferrell, 87-96), los cuales son:

1. Valores individuales - La actitud, experiencias y conocimientos del individuo y de la cultura en que se encuentra le ayudará a determinar qué es lo correcto o incorrecto de una acción.
2. Comportamiento y valores de otros - Las influencias buenas o malas de personas importantes en la vida del individuo, tales como los padres, amigos, compañeros, maestros, supervisores, líderes políticos y religiosos le dirigirán su comportamiento al tomar una decisión.
3. Código oficial de ética - Este código dirige el comportamiento ético del empleado, mientras que sin él podría tomar decisiones antiéticas.

FACTORES GENERALES

Aquellos que influyen en el individuo al tomar decisiones éticas o antiéticas:

- ✓ **VALORES INDIVIDUALES.**- la actitud, experiencias y conocimientos del individuo y de la cultura en que se encuentra.
- ✓ **COMPORTAMIENTO Y VALORES DE OTROS.**- las influencias buenas o malas de personas importantes en la vida del individuo.
- ✓ **CÓDIGO OFICIAL DE ÉTICA.**- este código dirige el comportamiento del empleado, mientras que sin él podría tomar decisiones antiéticas.

RELACIONES PÚBLICAS, PROTOCOLO Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Es usual que existan protocolos para ciertas instancias donde toda la comunidad educativa participa, como es el caso de una titulación o una cena para cuando se conmemora el aniversario de la institución entre otras. Este protocolo debe contener aspectos tales como vestimenta, descripción del ambiente donde se llevará a cabo el evento, estos protocolos deben ser definidos por los equipos a cargo de la dirección de la institución educacional y deben ser conocidos por todos quienes participan en dichas instancias.



ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Hay que considerar varias cosas antes de organizar un evento. Hay que definir que tipo de evento se llevara a cabo, que características tendrá

Gráfica "Organización de eventos"



TÉCNICAS DE OFICINA Y ARCHIVO.

Más que definir las técnicas de oficina y archivo más vale algunas recomendaciones básicas para la organización de los archivos de oficina

Para facilitar el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas los archivos de oficina las recomendaciones serían:

- Casi todos los documentos que se gestiona en una oficina forman parte de un expediente administrativo, entendido como conjunto ordenado de documentos generados por una unidad (productor) en la resolución administrativa de un asunto.
- Todos los documentos y expedientes que se hayan generado de esta manera, deben formar parte de una misma serie documental, entendida como conjunto de expedientes generados por una unidad productora resultados de una misma gestión, actividad o procedimiento (ejemplo: el conjunto de cada uno de los expedientes académicos de alumnos formará la serie “Expedientes académicos de Alumnos”).
- Cada unidad administrativa debe mantener su archivo correctamente organizado mediante la formación de expediente y series documentales, de acuerdo a criterios archivísticos para garantizar una gestión rápida y eficaz durante el periodo inicial en el que los expedientes se tramitan y custodian.
- Esta organización debe basarse exclusivamente en mantener diferenciados los distintos tipos de expedientes en los que se materializan las competencias que tiene asignada la oficina productora.
- Es aconsejable que en cada Sección/Unidad administrativa haya un responsable de su archivo de gestión que a su vez sea el punto de conexión entre la unidad administrativa y el Archivo.
- El primer paso a seguir en la organización del archivo de oficina será identificar y separar los documentos de apoyo informativo de aquellos otros que forman parte del trámite administrativo y que si son considerados documentos de archivo.

Que tan profundo se quiera realizar la administración de archivos depende de la organización o institución donde se trabaje, lo que siempre hay que tener en cuenta es el orden, mantener cada documento en su lugar, fechado, y archivado como corresponde para que cuando se requiera auditar este sea fácil de encontrar y utilizar.