

**PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS:
COMPETENCIA DE GESTIÓN
DE OFICINAS**

María Isabel Araya Muñoz · María Eugenia Ugalde Villalobos
Carolina España Chavarría · Katia Varela Córdoba
Ana María Fournier Vargas · Alba Luz Canales García

**PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS:
COMPETENCIA DE GESTIÓN
DE OFICINAS**





©EUNA

Editorial Universidad Nacional

Heredia, Campus Omar Dengo

Costa Rica

Teléfono: 2562-6754

Fax: 2562-6761

Correo electrónico: euna@una.cr

Apartado postal: 86-3000 (Heredia, Costa Rica)

La Editorial Universidad Nacional (EUNA), es miembro del Sistema Editorial Universitario Centroamericano (SEDUCA)

© Producción de documentos: competencia de gestión de oficinas

María Isabel Araya Muñoz, María Eugenia Ugalde Villalobos, Carolina España Chavarría,

Katia Varela Córdoba, Ana María Fournier Vargas, Alba Luz Canales García

Primera edición 2018

Producción editorial: Alexandra Meléndez C. amelende@una.ac.cr

Diseño de portada: Mundo Creativo

651.5

A663p

Araya Muñoz, María Isabel

Producción de documentos: competencia de gestión de oficinas / María Isabel Araya Muñoz, María Eugenia Ugalde Villalobos, Carolina España Chavarría, Katia Varela Córdoba, Ana María Fournier Vargas, Alba Luz Canales García. -- Primera edición. -- Heredia, C. R. : EUNA, 2018.

220 páginas; 22 cm.

ISBN 978-9977-65-487-4

1. PRODUCCIÓN 2. DOCUMENTOS 3. ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS 4. INFORMES 5. CURRÍCULUM VITAE 6. COMPETENCIA (APTITUD) I. Ugalde Villalobos, María Eugenia II. España Chavarría, Carolina, 1970- III. Varela Córdoba, Katia IV. Fournier Vargas, Ana María V. Canales García, Alba Luz VI. Título

La Editorial Universidad Nacional (EUNA) es miembro del Sistema Editorial Universitario Centroamericano (SEDUCA).

De conformidad con el artículo 16 de la Ley N.º 6683, Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, se prohíbe la reproducción parcial o total no autorizada de esta publicación por cualquier medio o procedimiento mecánico o electrónico, con excepción de lo estipulado en los artículos n.º 70 y n.º 73 de la misma ley, en los términos que estas normas y su reglamentación delimitan (Derecho de Cita y Derecho de Reproducción no Autorizada con Fines Educativos).

Contenido

Presentación	15
Introducción	17
Mensaje al lector	23
Principios pedagógicos para el desarrollo de competencias profesionales	23
¿Qué le impone la sociedad contemporánea al estudiantado?	24
¿Qué exige la sociedad al estudiantado de hoy?.....	25
De la teoría a la contextualización	26
Módulo I. Producción de documentos en el ámbito de las oficinas	29
La importancia de los documentos	30
La producción documental.....	31
Competencia específica: producción de documentos en las oficinas	33
Elementos generales por tomar en cuenta en la producción de documentos en las oficinas	35
El soporte documental	35
La autenticidad	36
La confiabilidad	36
La integridad.....	36
Calidad material de un documento físico	36
Calidad material de un documento electrónico	37
Lenguaje administrativo	38
Resumen del Módulo I. Producción de documentos en el ámbito de las oficinas	40
Reflexión de aprendizajes logrados. Módulo I. Producción de documentos en el ámbito de las oficinas.....	41
Evidencia de conocimiento.....	41
Evidencia de desempeño	42
Evidencia de producto	42
Autoevaluación de aprendizajes logrados. Módulo I. Producción de documentos en el ámbito de las oficinas	43
Evidencia de conocimiento.....	43
Evidencia de desempeño	43
Evidencia de producto	44

Módulo II. Producción de informes	47
El informe	48
Conceptualización de informe	49
Características de contenido del informe.....	50
Tipos de informes	51
Informes de gestión administrativa.....	52
Informes técnicos o de resultados de estudios específicos o de investigaciones.....	55
Contenido del informe técnico o de resultados de estudios específicos o de investigaciones	56
Material preliminar	57
El cuerpo o desarrollo del informe	60
Material complementario.....	62
Algunos aspectos de formato para digitar informes	64
Formato de página y tipografía.....	64
Formato de las tablas en el informe.....	72
Formato de las figuras en el informe	75
Formato de citas y notas en el informe.....	76
Referencias a citas textuales y parafraseo	80
Lista de referencias.....	82
Los anexos	84
Resumen del Módulo II. Producción de informes	85
Reflexión de aprendizajes logrados. Módulo II. Producción de informes	88
Evidencia de conocimiento.....	88
Evidencia de desempeño y de producto	88
Autoevaluación de aprendizajes logrados. Módulo II. Producción de informes	89
Evidencia de conocimiento.....	89
Evidencia de desempeño y de producto	90
Módulo III. Producción de actas y documentos conexos	93
Las actas.....	94
Actas referidas a diligencias administrativas.....	97
Actas de asamblea de socios o accionistas	100
Actas de un órgano colegiado.....	101
Procedimientos para la elaboración del acta en un órgano colegiado.....	107

La convocatoria y el orden del día.....	109
¿Cómo hacer una convocatoria con orden del día?	112
Elementos de formato y de contenido de la convocatoria para sesión de un órgano colegiado	114
El acta de sesión de un órgano colegiado: su elaboración.....	118
Estructura del acta de un órgano colegiado	118
Título del acta	119
Elementos contextuales del acta	119
Asistencia a la sesión y verificación del cuórum.....	120
Participantes y quien preside	121
El orden del día o agenda	122
Cuerpo o desarrollo del acta	123
Mociones durante la sesión	125
Acuerdos y sus elementos fundamentales	126
Voluntad de aprobación o estabilidad del acuerdo	129
Los asuntos varios en una sesión.....	134
Párrafo de cierre	134
Firmantes del acta	134
Aspectos de redacción y presentación del acta.....	135
Formato de las actas de un órgano colegiado	137
Técnicas de digitación para elaborar actas de un órgano colegiado	138
Transcripción de acuerdos	139
Control de ejecución de acuerdos	141
Glosario sobre el tema de actas	142
Resumen del Módulo III. Producción de actas y documentos conexos.....	144
Reflexión de aprendizajes logrados. Módulo III. Producción de actas y documentos conexos	146
Evidencia de conocimiento.....	146
Evidencia de desempeño y de producto	151
Caso 1. Sesión ordinaria	151
Caso 2. Sesión extraordinaria	152
Productos	152
Autoevaluación de aprendizajes logrados. Módulo III. Producción de actas y documentos conexos	157

Módulo IV. Producción de <i>curriculum vitae</i> y carta de presentación	159
El <i>curriculum vitae</i> u hoja de vida	160
Tipos de <i>curriculum vitae</i> u hoja de vida	162
Elaborando el <i>curriculum vitae</i>	162
Paso 1. Reflexiono sobre mi historia de vida	162
Paso 2. Estructuro la información	163
Paso 3. Darle formato al curriculum vitae	167
Resumen ejecutivo del <i>curriculum vitae</i>	171
La carta de presentación	171
Estructura básica para la carta de presentación	173
Resumen del Módulo IV. Producción de <i>curriculum vitae</i> y carta de presentación.....	175
Reflexión de aprendizajes logrados. Módulo IV. Producción de <i>curriculum vitae</i> y carta de presentación.....	176
Evidencia de conocimiento.....	176
Evidencia de desempeño y de producto	176
Autoevaluación de aprendizajes logrados. Módulo IV. Producción de <i>curriculum vitae</i> y carta de presentación	178
Evidencia de conocimiento.....	178
Evidencia de desempeño y de producto	181
Módulo V. Producción de constancias y certificaciones	187
La constancia	188
La certificación	193
Elementos de contenido para elaborar certificaciones.....	194
Elementos de formato para elaborar certificaciones.....	194
Resumen del Módulo V. Producción de constancias y certificaciones	200
Reflexión de aprendizajes logrados. Módulo V. Producción de constancias y certificaciones.....	202
Evidencia de conocimiento.....	202
Evidencia de desempeño	203
Evidencia de producto	203
Autoevaluación de aprendizajes logrados. Módulo V. Producción de constancias y certificaciones.....	205
Evidencia de desempeño	206
Evidencia de producto	208

Anexos	211
Anexo 1. Modelo de acta	211
Lista de fuentes consultadas	217

Lista de figuras

Figura 1. Saberes básicos para producción de documentos	34
Figura 2. Elementos generales en la producción de documentos en las oficinas. 45	
Figura 3. Elementos generales para el desarrollo de la competencia: elaboración de informes	49
Figura 4. Características básicas en un informe.....	50
Figura 5. Tipos de informes	52
Figura 6. Ejemplo de informe de gestión administrativa	54
Figura 7. Distribución de los grupos de datos de una portada	59
Figura 8. Ejemplo de encabezado de página.....	65
Figura 9. Diseño de página y tipografía.....	66
Figura 10. Ejemplo de seriaciones	66
Figura 11. Ejemplo de aplicación de listas numeradas	67
Figura 12. Estilos de texto normal con interlineado sencillo.....	68
Figura 13. Estilos de texto normal con interlineado 1.5	69
Figura 14. Ejemplo de título principal o de primer nivel.....	70
Figura 15. Ejemplos de títulos de segundo nivel (título 2) y tercer nivel (título 3)	71
Figura 16. Modelo de lista de tablas.....	72
Figura 17. Modelo de lista de figuras.....	72
Figura 18. Partes básicas de una tabla	75
Figura 19. Modelo de elementos que conforman una figura	76
Figura 20. Ejemplo de citas textuales y paráfrasis.....	79
Figura 21. Ejemplo de lista de anexos	84
Figura 22. Saberes necesarios para la producción de informes	87
Figura 23. Ejemplo de acta referida a diligencia administrativa	99
Figura 24. Integración de saberes para la elaboración de actas	104
Figura 25. Elementos fundamentales en el proceso de elaboración de actas en un órgano colegiado	107
Figura 26. Pasos básicos por considerar en la elaboración del acta.....	109
Figura 27. Ejemplo de convocatoria para sesión de un órgano colegiado.....	113
Figura 28. Línea de escritura para tipos documentales, según su extensión..	114
Figura 29. Distribución vertical de la convocatoria.	117

Figura 30. Tipos de cuórum	121
Figura 31. Tipos de votación de un acuerdo en la sesión de un órgano colegiado	129
Figura 32. Esquema del acuerdo	132
Figura 33. Modelo del acuerdo	133
Figura 34. Partes del acta de un órgano colegiado.....	137
Figura 35. Modelo de transcripción de acuerdo.....	140
Figura 36. Modelo de <i>curriculum vitae</i> cronológico	169
Figura 37. Modelo de <i>curriculum vitae</i> funcional	170
Figura 38. Modelo de carta de presentación	174
Figura 39. Modelo de constancia 1	191
Figura 40. Modelo de constancia 2	192
Figura 41. Modelo de certificación 1	196
Figura 42. Modelo de certificación 2	197
Figura 43. Modelo de certificación 3	198
Figura 44. Modelo de certificación 4	199

Lista de tablas

Tabla 1. Estilos de redacción de los informes	61
Tabla 2. Referencia a citas textuales y parafraseo en el texto.....	81
Tabla 3. Ejemplos de referencias o fuentes consultadas	83
Tabla 4. Escala de valoración para el ejercicio de elaboración del informe	91
Tabla 5. Tipos de actas	96
Tabla 6. Registro de la votación.....	130
Tabla 7. Ejemplos de formas de redactar	136
Tabla 8. Escala de valoración de convocatoria	153
Tabla 9. Escala de valoración del acta	154
Tabla 10. Escala de valoración de transcripción de acuerdo.....	156
Tabla 11. Hoja de cotejo.....	182
Tabla 12. Escala de valoración de <i>curriculum vitae</i>	183
Tabla 13. Hoja de cotejo de resumen ejecutivo	184
Tabla 14. Hoja de cotejo de <i>curriculum vitae</i>	185
Tabla 15. Hoja de cotejo para evidenciar el desempeño en la elaboración de certificación	207

PRESENTACIÓN

Este libro *Producción de documentos: competencia de gestión de oficinas* se planteó en el marco del diseño para una intervención educativa concreta con posibilidades de aplicar a otros contextos educativos. Se consideraron aspectos curriculares que dan vida a la oferta de estudios de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, en las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial, para el desarrollo de la competencia de producción de documentos en comunicación, redacción administrativa y elaboración y gestión de documentos de la oficina.

El fundamento teórico parte de una cuidadosa revisión de procedimientos administrativos, normativa idiomática y de estilo, así como prácticas secretariales que conllevan la producción de documentos en las oficinas: actas, informes, *curriculum vitae* y cartas de presentación, constancias y certificaciones; desde la práctica se profundiza en aspectos de contenido y de formato, propios de cada uno de esos tipos documentales que se producen en las organizaciones.

Los principios pedagógicos que se aplican en este libro están orientados a la integración de saberes para el aprendizaje significativo, lo que permite el logro de competencias profesionales en gestión de oficinas; por lo tanto, es un recurso didáctico innovador, funcional, pertinente, actualizado y especializado para responder a las necesidades competenciales requeridas en el ámbito secretarial y de gestión de oficinas.

El libro ha sido elaborado con criterios objetivos y una intencionalidad pedagógica, fundamentada en la investigación educativa y el trabajo interdisciplinario de académicas de la Escuela de Secretariado Profesional, quienes nos dimos a la tarea de brindar un insumo teórico y práctico para el desarrollo de las competencias en estudiantes del nivel universitario, parauniversitario y técnico de las disciplinas de Gestión de Oficinas y Educación Comercial.

Esperamos que este sea un insumo para aprender y lograr competencias profesionales para el desempeño con eficacia y eficiencia. De esta manera, desde la profesión secretarial, se brinda un aporte significativo al desarrollo productivo de las organizaciones del país y del mundo.

Las autoras

INTRODUCCIÓN

La educación por competencias permite relacionar el proceso de formación con la realidad productiva. No se trata de orientar la educación únicamente hacia la tarea o hacia el trabajo, sino, más bien, hacia la integración de la utilidad del conocimiento teórico y técnico, las aptitudes, las actitudes, valores y disposición, así como las condiciones, medios, recursos, estrategias y su pertinencia con las demandas del entorno laboral.

En la educación tradicional, los aprendizajes para la producción de documentos se promueven de acuerdo con la experiencia y formación de cada docente. Los programas de estudio se centran en enseñar contenidos y procedimientos, dejando de lado el rigor científico requerido para un adecuado desarrollo de la producción de documentos y su aprendizaje experiencial, así como la debida reflexión sobre las necesidades propias del área, las actitudes y disposición que suponen deben ser desplegadas como parte del acompañamiento esencial de cualquier función.

Los retos que impone la educación en la sociedad del conocimiento son múltiples y complejos; estos se orientan al desarrollo de aprendizajes, habilidades y capacidades como elementos claves que nutren y transforman la actitud y facultan al educando a potenciar su desempeño personal y laboral, asumiendo, de manera eficiente y eficaz, las variadas tareas y dificultades que emergen.

En ese sentido, el desarrollo de competencias profesionales requiere una orientación metodológica como un proceso formal, dinámico, participativo e interactivo, basado en el aprendizaje cooperativo y autónomo, en actividades que integren la consulta permanente de los procedimientos y normativa propia de las oficinas, mediante pasantías cortas, trabajos de observación, consulta, así como la comunicación ilimitada docente-estudiante, estudiante-estudiante, trabajos de consulta a profesionales de las diferentes disciplinas relacionadas, resolución de casos; es decir, obliga a la movilización continua y pertinente de múltiples recursos (cognitivos, socioafectivos y personales) y al desarrollo de capacidades en el seno de aula. Por tanto, las estrategias de aprendizaje deberán ser sopesadas según su significación con respecto a las realidades del entorno.

Al docente, le corresponde asumir un papel de generar espacios didácticos propicios para el desarrollo de aprendizaje significativo, la recopilación de

evidencias en el proceso con fines de mejora, indagar la realidad y trabajar en equipo para fortalecerse en las diferentes áreas disciplinarias de la carrera.

El desarrollo de la competencia de producción de documentos en las oficinas considera los siguientes saberes: prácticas secretariales, aspectos legales, procedimientos administrativos, normativa idiomática y de estilo, además de las cualidades humanas.

Las prácticas secretariales integran elementos de formato y de contenido para el desarrollo y la aplicación de la competencia para producir documentos. Esto implica el uso de recursos tecnológicos, así como la actualización en los procedimientos específicos.

Los aspectos legales en la producción de documentos son relevantes, debido a que, en la actualidad, la visión de los procesos administrativos implica eficiencia y control; eso significa que es necesario cumplir con normas y estándares de calidad en los procesos y la gestión documental establecidos en las escalas nacional e internacional, considerando que la globalización e internacionalización de las economías hacen que los trámites de importación y exportación, así como otros tipos de intercambios al exterior sean comunes en las diversas empresas e instituciones.

En Costa Rica, se cuenta con normativa jurídica que establece criterios específicos para la producción y gestión documental: N.º 7202, Ley del Sistema Nacional de Archivos; N.º 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos; N.º 6227, Ley General de la Administración Pública; N.º 7594, Código Penal, y otras leyes, reglamentos a estas leyes y directrices concretas.

Los procedimientos administrativos son elementos fundamentales en la producción de documentos que refieren a la naturaleza funcional y sustantiva de cada trámite o transacción; por tanto, las formas de producción y gestión se apegan a la normativa, usos, costumbres, condiciones materiales y humanas. De esta manera, es importante indagar en la particularidad de cada oficina y adaptar los procesos administrativos a las condiciones específicas de cada una.

Algunos aspectos relativos a los procedimientos administrativos por tomar en cuenta a la hora de elaborar documentos son los siguientes:

- Calidad material.
- Conservación del medio ambiente.
- Forma de envío o distribución.

- Recursos materiales (*software* especializado y recursos de papelería) y humanos.
- Líneas de autoridad.
- Conservación del documento (soporte, distribución).
- Normas, reglamentos, usos, costumbres.

El cumplimiento de las normas idiomáticas y de estilo es esencial en las comunicaciones escritas; en el espacio administrativo estas tienen propósitos prácticos y su calidad depende del uso de los recursos del lenguaje gráfico para lograr la comunicación exitosa. En el contexto organizacional, se exige que las ideas se comuniquen en función del rendimiento con el menor costo, que se mantenga la imagen personal del ejecutivo y de la empresa, las buenas relaciones humanas entre colaboradores internos y externos de la entidad o empresa; es decir, que se logre hacer negocios o transacciones.

Otro elemento tan importante, como los citados en párrafos anteriores, es la cualidad humana; en este componente se fundamenta la calidad, la eficiencia y la eficacia, en términos del logro de los objetivos empresariales o institucionales para la producción de los documentos, cuyo propósito es mantener las buenas relaciones sociales, comerciales, diplomáticas, políticas, religiosas y de cualquier otra índole.

En síntesis, para producir documentos en las oficinas de las diversas organizaciones es importante integrar las prácticas secretariales con aspectos legales, los procedimientos administrativos, la normativa idiomática, de estilo y las cualidades humanas.

La integración de los elementos indicados y la aplicación de procedimientos metodológicos parten de nuevos enfoques educativos, recursos tecnológicos actualizados para la producción y gestión documental, exigencias de estándares de calidad y eficiencia en las escalas nacional e internacional, procesos administrativos y legales acordes con las necesidades actuales. La fundamentación de valores humanos para el desarrollo sostenible y la convivencia social son la base para la mejora de la competencia que se propone.

De acuerdo con lo anterior, la competencia profesional de producción de documentos en el ámbito de las oficinas comprende conocimientos intelectuales, procedimientos técnicos, administrativos y legales sobre las características internas y externas de los diferentes tipos documentales, así como destrezas para el uso de las herramientas tecnológicas requeridas, las habilidades pertinentes

en la aplicación de los procedimientos adecuados, actitudes y valores necesarios para el logro de resultados con eficiencia, calidad, autonomía, sentido de la realidad, a la luz de los temas, logros de la cultura y valores universales, que le permitan adaptarse a situaciones nuevas.

En las oficinas se produce diversidad de documentos, según la naturaleza de la gestión por realizar; no obstante, en este libro se desarrolla la producción de los siguientes documentos: informes, actas y documentos conexos; *curriculum vitae*, constancias y certificaciones con elementos orientadores a las organizaciones públicas o privadas. Esta competencia específica es propia del perfil de los profesionales de las áreas de administración de oficinas o secretariado.

El fundamento teórico y práctico de este recurso didáctico se basa en el desarrollo de competencias de técnicos y profesionales en Administración de Oficinas, Secretariado y áreas afines; se basa en principios didácticos y pedagógicos propuestos por diversos autores que enriquecen los procesos de enseñanza-aprendizaje con enfoques centrados en el estudiante; entre ellos se citan: Monereo (1994); Pozo (1990); Panza, Pérez & Morán (2006); Obando (2009); Freire (2006); Gutiérrez (2000); Gimeno & Pérez (1996); Díaz & Hernández (1999); Covey (1997); Dewey (1960), entre otros.

Así pues, la educación por competencias se fundamenta en las propuestas teórico-prácticas de estudios de Levy-Levoyer (1997); Mira, Mengual & Villa (2007); Monereo (2007); Morin (1999); Perrenoud (1999); Proyecto Tuning América Latina (2005), y Villa & Poblete (2004).

El aporte de estos autores enriquece este libro en la visión formativa, la cual se estructura en la integración de saberes como propuesta innovadora para producir documentos con las condiciones de eficiencia y productividad que requieren las oficinas actuales de las diversas organizaciones públicas y privadas.

En ese sentido, la competencia general de producción de documentos en la gestión de oficinas se logra por medio del desarrollo de las siguientes competencias específicas:

1. Determinar los elementos básicos sobre contenido y formato para la producción de documentos en las oficinas.
2. Producir informes con los requerimientos conceptuales y los procedimientos técnicos, administrativos y legales sobre contenido y formato en las diversas organizaciones.

3. Producir actas y documentos conexos que se requieren en las oficinas con los requerimientos conceptuales y los procedimientos técnicos, administrativos y legales sobre contenido y formato.
4. Producir el *curriculum vitae* y la carta de presentación con los requerimientos conceptuales y los procedimientos técnicos, administrativos y legales sobre contenido y formato.
5. Producir constancias y certificaciones con los requerimientos conceptuales y los procedimientos técnicos, administrativos y legales sobre contenido y formato.

Los saberes fundamentales para el desarrollo de cada una de esas competencias específicas se desarrollan en este libro, conformado por cinco módulos formativos:

Módulo I. Producción de documentos en el ámbito de las oficinas.

Módulo II. Producción de informes.

Módulo III. Producción de actas y documentos conexos.

Módulo IV. Producción de *curriculum vitae* y carta de presentación.

Módulo V. Producción de constancias y certificaciones.

Esta propuesta modular por competencias se estructura abordando los diferentes saberes desde las disciplinas respectivas. Siguiendo la idea de Delors *et al.* (1996), se integran para el logro de la competencia en la producción de documentos en las oficinas, por medio del saber, el saber hacer, el saber ser y el saber convivir.

MENSAJE AL LECTOR

El desarrollo de competencias involucra un proceso de enseñar y de aprender, en forma autónoma y colaborativa, con la orientación pedagógica intencionada, que permita la integración de saberes para conocer conceptos, prácticas, valores, actitudes y formas de convivencia. Se aprende para la vida en sociedad; es decir, para un desempeño profesional que conlleve un desarrollo humano integral.

La persona aprende y reaprende durante la vida, de ahí la importancia de reflexionar sobre el papel que asume el estudiante como agente de transformación, por tanto, la educación debe estar fundamentada en principios pedagógicos de acuerdo con las exigencias de la actual sociedad del conocimiento y de la información.

Principios pedagógicos para el desarrollo de competencias profesionales

El propósito general de este libro es ofrecer al estudiante de Administración de Oficinas o Secretariado y al profesorado de Educación Comercial una guía para la producción de informes, actas y documentos conexos, *curriculum vitae*, constancias y certificaciones. Este recurso toma en cuenta el componente ético y las implicaciones que tienen los valores en la competencia profesional de producción de documentos.

El interés de las autoras es contribuir a promover una formación en el área administrativa y comercial, asociando lo sustancial que debe ser aprendido para atender los desafíos de la modernidad. Por eso se procura desarrollar conocimiento técnico-disciplinar para la producción de documentos que se generan en el ámbito de oficinas públicas o privadas, como una competencia específica de profesionales en el área de Administración de Oficinas o Secretariado y de Educación Comercial.

Se pretende, entonces, que el docente esté llamado a:

1. Transformar los contextos de aprendizaje orientados al interés del educando y de la sociedad.
2. Proveer significancia y funcionalidad a los procesos de formación.

3. Valorar la construcción del conocimiento para beneficio individual y colectivo.
4. Desarrollar teoría entendible y con sentido funcional, en donde los aprendizajes no solo sean promovidos desde el contenido disciplinar, sino, también, desde las realidades y experiencias que son parte de su vida.

De acuerdo con lo señalado anteriormente, para la formación secretarial, cuando de aprendizaje se trata, el principio fundamental de su quehacer es atender las demandas de desempeño esperadas por su patrono, clientela y sociedad en general.

Por tanto, se hace necesario entender que el entorno de oficinas desafía al colectivo secretarial para que, además de contar con competencias administrativas (destrezas, habilidades y capacidades técnicas), se responsabilice por desarrollar una alta confiabilidad en lo concerniente a sus capacidades actitudinales como un valor agregado, altamente apreciado en el ámbito en cuestión.

Cuando de contratación se trata, las empresas están conscientes de que gran parte de su éxito se encuentra en manos de la gestión del talento humano; así, la labor secretarial tiene un alto grado de responsabilidad, por lo que, cuantas más competencias multidimensionales desarrolle el estudiantado en formación y futuro solicitante del puesto de trabajo, más seguro estará de obtenerlo y mantenerlo.

¿Qué le impone la sociedad contemporánea al estudiantado?

Ser estudiante implica desarrollar la conciencia para el autoaprendizaje; es decir, asumir la compleja responsabilidad de querer aprender para entender las realidades, problemas y enigmas que presenta la vida. Quien es centro de interés en un contexto aprendiente, llámese escuela, colegio o universidad, deberá estar dispuesto a transformarse para contribuir a la mejora de sí mismo y de su entorno.

Creer en actitud ante el saber y el hacer en la disciplina que se estudie permitirá modelar el perfil personal y profesional del alumnado. La transformación del ser mediante el aprendizaje relevante y funcional conducirá a estados superiores de bienestar.

La actitud, a diferencia de cualquier otra competencia, se concibe como una cualidad humana difícilmente aprendida o adquirida, pero capaz de ser modelada y eso es lo que la sociedad espera que todo estudiante logre.

Aprender involucra descubrir, estar atento a nuevas formas de entender el mundo; por tanto, estudiar de manera continua es convertirse en un agente facilitador de su propia transformación.

La sociedad espera que todo estudiante se autoconstruya como un ciudadano consciente de los fenómenos éticos y de formación moral que la aquejan, que sea respetuoso de la diversidad, sin que para ello sea necesario coartar su identidad cultural; por el contrario, que se distinga como un ser humano capaz de conducir una acción participativa y transformadora del proceso educativo, de la comunidad en la que se desarrolla y de su vida en general.

¿Qué exige la sociedad al estudiantado de hoy?

Son múltiples los argumentos que justifican las exigencias de la sociedad al individuo en su etapa de formación académica. Seguidamente, se señalan algunas razones que sustentan estas demandas:

1. El escaso sentido de responsabilidad con la que se asume el aprendizaje.
2. La débil visión en el futuro que se tiene sobre el aprendizaje construido.
3. El deseo desmedido por la inmediatez de lo aprendido.
4. La carente participación en la construcción autónoma del conocimiento.
5. La débil capacidad de crítica y análisis para defender sus derechos cuando se le evalúa.
6. El limitado intercambio de sus inquietudes, logros, transformaciones e intereses.
7. La falta de asertividad con la que se trata el conocimiento construido como parte de la experiencia de vida.
8. Las incongruencias entre lo que se quiere y el esfuerzo dedicado para su logro.
9. La tendencia a la parcelación del conocimiento disciplinar, el social y el personal.
10. El escaso interés por formarse como ser humano.
11. El débil interés por contribuir a la resolución de asuntos que surgen en escenarios nuevos o quizás ya conocidos, pero con un abordaje innovador.

La responsabilidad con la que el alumnado atiende las demandas de la sociedad anteriormente expuestas conducirá al desarrollo de competencias, capacidades y habilidades necesarias para desenvolverse proactivamente en la sociedad. Algunas de estas son: a) liderazgo, b) iniciativa, c) tenacidad, d) relaciones interpersonales, e) planificación, f) organización estratégica, g) orientación, h) orientación a la calidad, i) autoridad, j) desarrollo y motivación de las personas, k) confianza en sí mismo, l) asunción de riesgos y m) autocontrol.

Todas las capacidades anteriores se estiman necesarias para que el alumnado se forme como profesional capaz de responder a la visión, la misión y los fines y objetivos del entorno laboral en el cual se desarrollará.

De la teoría a la contextualización

Los procesos de formación deben considerarse como nichos de cultivo para desarrollar conocimiento. Todo saber debe ligarse a las realidades que acontecen en el entorno; estas deberán transformarse en asuntos de los cuales es posible aprender de forma autónoma, significativa, funcional y pertinente.

Por lo tanto, es necesario o esencial, en el desarrollo de aprendizajes relevantes, volcar la mirada al entendimiento y la participación del estudiantado, para que sea este el cual, en conjunto con el docente, encuentre nuevas formas de gestionar, estructurar, planificar y organizar los temas por tratar para la construcción del conocimiento.

No podemos ignorar que para muchos implicados en el campo de las funciones administrativas el saber implica dominar medios, métodos, experiencias y habilidades referidas al uso, aplicación de la tecnología y la informática, así como contar con conocimientos disciplinares (administración general, organización y métodos, economía, política, recursos humanos, sociología, entre otros), requeridos para ejercer un puesto administrativo; no obstante, la sociedad exige otras competencias menos fragmentadas, de mayor profundidad, que hagan viable una gestión de mayor impacto y permanencia, que son, al fin y al cabo, los aprendizajes sustanciales en la vida de cualquier individuo.

Tal y como se ha evidenciado, la promoción de aprendizajes significativos se vincula al fortalecimiento de competencias actitudinales, entre ellas, la lealtad, condición altamentepreciada en la gestión secretarial, especialmente cuando se cumple la delicada tarea de trabajar en la producción de documentos.

El conocimiento construido en los entornos de clase deberá acercar al estudiantado a las realidades de vida laboral más próximas. En ese sentido, Monereo (1994) menciona que las estrategias involucran la toma de decisiones que conlleven al logro de los objetivos de clase, es decir, qué actividades de aprendizaje, cómo se logrará, cuáles son los saberes conceptuales básicos y la meta o finalidad que se pretende en términos de aprendizaje.

Lograr promover aprendizajes contextualizados y significativos eleva los estados de satisfacción profesional, permitiendo, de esta manera, que el estudiantado adopte responsabilidades ante su aprendizaje adicional a sus deberes mecánicamente asignados y, como consecuencia, se garantiza un contexto para el saber mucho más armónico, respetuoso y comprensivo, así como una distintiva calidad en la producción documental que desarrolla.

En conclusión, ser estudiante implica responsabilizarse por aprender, por entender y con ello autotransformarse, contribuir a resolver situaciones problema que se generen en los diferentes escenarios del entorno, así como valorar el desarrollo personal y profesional, con el fin de mejorar la calidad de vida. Hacer que los aprendizajes sean funcionales, significativos y de impacto para el mejoramiento de la calidad de vida personal y profesional del estudiantado es parte de los deberes que deberá asumir como sujeto en formación.

Es difícil garantizar el cambio del ser sin que se eleve el interés por explorar nuevas situaciones. La sed por descubrir, conocer y aprender se constituye en un ejercicio permanente, en un proceso enriquecido por la vida, la cual es cambiante y continua, pues está alimentada por la persona y las realidades que surgen en los distintos escenarios en donde el espacio laboral, aunque es fundamental, no es el único.

Los aprendizajes deberán encauzarse por el riachuelo de la crítica para así ser capaces de reflexionar sobre el propio saber y con ello lograr conocimiento del conocimiento. También, reconducirse por el caudal de la funcionalidad, pertinencia y significación de los aprendizajes y así garantizar la globalidad del desarrollo intelectual. Asimismo, se desvían por el conocimiento de la persona para que conozca su ser humano, la diversidad que la circunscribe y su propio valor como individuo, capaz de tomar decisiones, adaptar los conocimientos a las distintas realidades para transformarlas y acercar la teoría al contexto; es decir, relacionar teoría-práctica, en palabras de Dewey (1960), experiencia-realidad.

Por ello, este libro aborda el desarrollo de la competencia de gestión de oficinas-producción de documentos y abarca los saberes que se requieren en el campo organizacional en esta área productiva.

