



## **ESTADO DEL ARTE GRUPO DE INVESTIGACIÓN COACHING EDUCATIVO INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL DIAMANTE MUNICIPIO DE PAMPLONITA**

Retomando la investigación realizada por Lizeth gomez castaño sobre manual de urbanidad y buen comportamiento para la gobernación de Antioquia donde se hizo uso de una investigación a través del barrido bibliográfico y la aplicación de diversas encuestas a los miembros de la entidad para establecer el proceso y recolectar la información necesaria para obtener algunos resultados y conclusiones, lo cual arrojo diversas conclusiones que se pueden establecer dentro del trabajo que la autora cita como relevantes , entre ellas tenemos : “La mayoría de los funcionarios de la Gobernación de Antioquia, tienen conocimiento acerca de las normas de urbanidad y buen comportamiento que se deben tener en general para generar un ambiente laboral armonioso. Sin embargo, aunque la mayor parte de ellos diga ponerlas en práctica, opinan en la misma cantidad que los compañeros de trabajo de diferentes rangos no se comportan adecuadamente lo que hace incómodo el desarrollo de sus labores. ∞ La comunicación es sin duda el medio por el cual se debe dar solución a estos problemas organizacionales, y se debe gestionar entonces desde el área de comunicación interna de la entidad, las herramientas y canales necesarios para lograr que la situación que se vive actualmente cambie hacia una dirección positiva. ∞ La implementación de un Manual de Urbanidad y Buen Comportamiento para uso de los funcionarios, será un recurso base para ejecutarlo dentro de la Gobernación como método para que las relaciones laborales y el manejo de las labores institucionales sean cada día de mejor calidad. Este manual ya se elaboró y se dejó en la Gobernación con el fin de que el área correspondiente se encargue de reproducirlo y hacer efectivo su uso en la entidad. ∞ Los funcionarios tienen deseos de aprender y reforzar sus conocimientos acerca del tema; con el ánimo de prestarle un mejor servicio a los ciudadanos, aceptarían con gusto que se les brinde un apoyo para aplicar en cada una de sus funciones las normas de urbanidad y buen comportamiento, teniendo en cuenta que además de enriquecerlos laboralmente les dará un valor agregado como personas integrales. ∞ Al poner en práctica los estudios universitarios, y partiendo del diagnóstico realizado a la entidad, se corrobora que temas como la urbanidad, el protocolo y las buenas costumbres, siguen siendo importantes para la mayoría de personas. Además, se puede evidenciar que no han sido olvidados, sino que se ha perdido la preocupación de mantenerlos actualizados y al día con los cambios que va sufriendo la sociedad a medida que cambian las costumbres generacionalmente hablando”

por otro lado encontramos la investigación realizada por María Patricia López Gómez sobre manual de protocolo para la Universidad Tecnológica de Pereira donde se infiere que se usó una investigación descriptiva – exploratoria de la cual se establecieron diversas conclusiones a resaltar del trabajo desarrollado “toda actividad que desarrolle la Universidad Tecnológica de Pereira, compromete su imagen institucional, por ende, deben estar respaldadas por un documento que contenga las normas adecuadas de protocolo para la realización de los actos públicos, los cuales reflejan el sentido de identidad, calidad de trabajo, capacidad de organización y amabilidad que siempre deben predominar en todos los actos de la universidad y que cada miembro de la comunidad universitaria se comprometa a cumplir. La implementación del manual de protocolo en la institución es primordial, para lograr que sus actos públicos tengan el sello de calidad, presentando una imagen homogénea; porque todo acto genera una imagen en la mente de los públicos, como institución, genera mensajes, los cuales son sintetizados mentalmente por la comunidad, la imagen constituye un estado de opinión, y por lo tanto un acto que no cumpla con los requisitos del protocolo y ceremonial puede ser determinante para inducir a una predisposición negativa hacia la institución, porque la imagen es el resultado neto de la interacción de todas las actuaciones e impresiones que tiene la sociedad respecto a la universidad”.

## BIBLIOGRAFÍA

- (Gomez Castaño, 2012)
- Gomez Castaño, L. (2012). <http://repository.lasallista.edu.co/>. Obtenido de [http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/769/1/MANUAL\\_URBANIDAD\\_BUEN\\_COMPORTAMIENTO\\_GOBERNACION\\_ANTIOQUIA.pdf](http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/769/1/MANUAL_URBANIDAD_BUEN_COMPORTAMIENTO_GOBERNACION_ANTIOQUIA.pdf)
- Lopez Gomez, M. (2007). <http://repositorio.utp.edu.co/>. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/885/39552L864.pdf;jsessionid=7819C6D38FD94CE5DD827C82E7DA9F22?sequence=3>
- (Lopez Gomez, 2007)