

INTRODUCCIÓN

En la actualidad no hay duda que el trabajo secretarial ha tenido un vuelco enorme. Con las redes locales de computadoras y las redes de área amplia al alcance de cualquier oficina u hogar, todo ejecutivo tiene que redactar y escribir sus propios memorandos, cartas, presentaciones y envía sus ofertas. El no hacerlo es una pérdida de tiempo, a la vez que provocan ruidos en la comunicación, que pueden costar mucho dinero. La correspondencia escrita en papel ha dado paso completamente a la transferencia de información en forma digital.

La secretaria que requiere el ejecutivo moderno necesita una completa redefinición de funciones. Esto conlleva muchos cambios, desde seleccionar personal con una capacitación completa, a pagarles salarios más altos. Estos cambios en las funciones de las "secretarias" se han ido dando poco a poco, como todos en la naturaleza. No hay duda que ha sido un largo camino el que han tenido que recorrer las mujeres, para ser consideradas como parte del equipo, permitirles que participen en las reuniones y que sus opiniones y recomendaciones sean escuchadas.

Por lo antes expuesto, este trabajo va enfocado a desarrollar una propuesta de capacitación para las secretarias que laboran en la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego INAR, a fin de lograr en la atención al cliente y en las funciones a ellas encomendadas por lo que se ha desarrollado un estudio, el cual contiene los siguientes aspectos:

Capítulo I El Problema.- En este capítulo se define el problema, el antecedente, planteamiento del problema, formulación y delimitación. También se define los objetivos y justificación del proyecto.

Capítulo II Marco Teórico.- Contiene fundamentos teóricos basados en libros, revistas, páginas Web, que aportaron a la investigación, además se

establece conceptos de la secretaria, de las cualidades y características que deben tener.

Capítulo III Metodología.- Se determinó la metodología de la investigación y las técnicas e instrumentos empleadas usadas en la población objeto del presente trabajo.

Capítulo IV Análisis e interpretación de resultados- Se realiza en este capítulo un análisis, mediante la ayuda de cuadros y figuras que da valores que expresan el nivel de capacitación de las secretarías, y la opinión que tienen de las mismas los jefes departamentales.

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones.- En este capítulo se plantea las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron en base a todo el proceso de investigación.

Capítulo VI La Propuesta.- En este capítulo se establecen propuestas de capacitación referentes a charla de relaciones humanas, charlas de etiqueta y protocolo, taller de computación y de un seminario de técnicas de redacción.

El Instituto Nacional de Riego - INAR, adscrito al Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP), creado mediante Decreto Ejecutivo No. 695 del 30 de octubre de 2007 y publicado en el Registro Oficial No. 209 del 19 de noviembre de 2007; es una institución desconcentrada con nueve Regionales en el país.

¿Por qué el INAR?, en 1966, se creó el Instituto Ecuatoriano de Recursos Hídricos (INERHI), como el órgano ejecutor de los canales de riego para el Ministerio de Agricultura. La ley de creación del INERHI, respondió a una necesidad social de la época, con proyecciones que tienen vigencia perenne: establece que la finalidad fundamental de este Instituto es “propender al mejoramiento y aprovechamiento de los recursos hídricos del país condición esencial para el desarrollo económico de éste”. Tal precepto fue el prólogo

para la promulgación de la Ley de Aguas, dictada en el año 1972, tan importante Ley, sin embargo, no contó con una institución ad-hoc para su administración, y se le encargó al INERHI, lo que ocasionó la confusión generalizada de que las concesiones de los derechos de aprovechamiento de agua y el desarrollo del riego en el país, correspondían al mismo marco legal e institucional. Las consecuencias fueron nefastas, pues las dos tareas fueron ejecutadas por el INERHI en forma deficiente.

En 1994, se intentó enmendar el error con la creación del Consejo Nacional de Recursos Hídricos, CNRH, para que se encargue de la Ley de Aguas, pero al no crear la autoridad nacional de riego, las Corporaciones Regionales se desarrollaron en medio de caos, con ausencia de políticas y de apoyo para la ejecución de la infraestructura de riego. Los problemas consecuentes que llegaban al Ministerio de Agricultura, eran endosados al CNRH que nuevamente perdió sus papeles cumpliendo mal la administración de la Ley de Aguas y ejerciendo deficientemente la autoridad en riego, que no le correspondía.

Con el Gobierno Constitucional del Señor Presidente Rafael Correa Delgado, da solución al caos y a la falta de apoyo a los dos sectores: la administración del agua y el riego, porque con la creación del INAR y de la Secretaría Nacional del Agua, quedan determinadas en forma precisa de las respectivas competencias, condición básica para el fortalecimiento institucional.

La Dirección Regional Norte del INAR, cuando era la Corporación Regional de Desarrollo de la Sierra Norte - CORSINOR, disponía un presupuesto anual para inversiones de seis cientos mil dólares, cantidad insuficiente para poder atender las necesidades de los usuarios de las provincias de Carchi, Esmeraldas, Imbabura, Pichincha, Napo, Sucumbíos y Orellana, y con la creación del INAR hoy cuenta con un presupuesto para el año 2010 de seis millones de dólares, dineros que servirán para realizar obras para el mejoramiento de los sistemas de riego en la zona norte del país.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

El Ecuador siendo considerado un país en vías de desarrollo, aún mantiene procesos antiguos en la prestación de servicios, carencia de valores y educación, motivos que afectan al desarrollo de nuestro país; en este grupo están incluidas las Secretarías, las mismas que necesitan tener una buena capacitación y actualización de conocimientos, y así poder brindar un mejor servicio a los usuarios para que la empresa donde laboran crezca día a día con una buena administración.

Existen otras Corporaciones de Desarrollo igual que Corporación Regional de Desarrollo de la Sierra Norte (CORSINOR), como son: Corporación de Desarrollo Regional Sierra Centro (CORSICEN), Corporación de Desarrollo Regional del Chimborazo (CODERECH), Corporación de Desarrollo de la provincia del Oro (CODELORO) y Corporación de Desarrollo Regional Cotopaxi (CODERECO), todas ellas era lo que antes fue el Instituto Ecuatoriano de Recurso Hídricos (INERHI), y fueron creadas mediante Decreto Ejecutivo 2224 del 25 de octubre de 1994 con la extinción del INERHI; y mediante Decreto Ejecutivo No. 695 del 30 de octubre de 2007 se crea el Instituto Nacional de Riego - INAR, entidad adscrita al Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca - MAGAP, es una entidad de derecho público, con gestión administrativa y financiera autónoma, desconcentrada, cuya misión es normar, dirigir, facilitar, supervisar y evaluar los programas y proyectos que en materia de riego y drenaje que se implementen a nivel nacional, así como la gestión desconcentrada en los ámbitos de riego comunitario-campesino, estatal y privado. Mediante Decreto Ejecutivo 1079 del 15 de mayo de 2008, todas las Corporaciones Regionales de Desarrollo pasan a ser competencias del Instituto Nacional de Riego, mismas que mediante Resolución No. INAR-006-2008 del 13 de junio de 2008, se les denomina Unidades Ejecutoras del INAR, y,

mediante Resolución No. INAR-008-2008 del 9 de julio de 2008, resuelven reformar, denominando a cada una de las unidades ejecutoras como Direcciones Regionales, tal es el caso de la antes denominada CORSINOR, hoy se le conoce como Dirección Regional Norte del Instituto Nacional de Riego INAR.

En esta Institución, es poca la relevancia al título académico del personal que labora en el área de Secretariado, alegando a que las autoridades de la Secretaría Nacional de Remuneraciones del Sector Público (SENRES), hoy Ministerio de Relaciones Laborales, únicamente piden como requisito para laborar como Secretarias, el título de bachiller que permita desempeñar en cualquier Dirección, Área o Departamento de cualquiera de estas regionales. No están pendientes como laboran y como atienden a los usuarios que necesitan de los servicios de la Institución. La realidad es esta, las autoridades no aprecian el sacrificio que realizan para superarse, adquirir nuevos conocimientos y obtener un título de tercer o cuarto nivel en la rama de Secretariado, peor aún que la Institución gaste económicamente en capacitación para el personal de Secretariado.

Las Secretarias son el pilar fundamental en la empresa, contribuyen al éxito de la misma, puesto que son el nexo directo con el jefe, y están al tanto de la administración de la institución. Las Secretarias reflejan la buena o mala imagen de la empresa, por ello deben ser excelentes en el desenvolvimiento de su trabajo.

Los problemas que se dan por falta de capacitación y actualización de conocimientos en una Secretaria, en este caso en la Regional Norte del INAR, es evidente al igual que las demás instituciones públicas, ya que influye primordialmente en desempeñar con eficiencia su trabajo. Un punto delicado pero real, es que el personal de Secretariado que entra a laborar en estas dependencias va con recomendaciones políticas, sin tener conocimientos completos de Secretariado, lo que implica que las autoridades de la Regional Norte, no les interese capacitarlas constantemente.

Los Jefes de la Regional Norte del INAR, someten a las Secretarías a la rotación en los diferentes departamentos de la Institución, lo que genera demora de los trámites.

Debemos estar claros, en que si exigen trabajo, también ayuden con capacitaciones y actualizaciones constantes, lo que ayudará a mejorar la eficiencia de las Secretarías, y dar una imagen positiva de la Institución.

1.2 Planteamiento del Problema

Al iniciar esta investigación y luego de hacer un pre análisis, de la situación actual de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego INAR, se determinó que la falta de capacitación y actualización por parte de las Secretarías, es una de las causas para que no brinden un trabajo rápido y estén preparadas para enfrentar los avances tecnológicos.

Los usuarios y beneficiarios de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR, cuando acuden a esta empresa, necesitan se los atiendan con amabilidad, rapidez y con la mayor eficiencia posible, puesto que ellos juegan un papel importante en la empresa, gracias a ellos se crean las necesidades para que la Institución realice los trabajos respectivos, razón por la cual, al ser las Secretarías las primeras personas con quien se topan, deben estar preparadas para atender a las mismas.

La falta de capacitación ha dado como resultado un mal ambiente laboral y la ineficiencia de las Secretarías en el desempeño laboral. Trabajar en un ambiente negativo hace que todos pierdan sus ánimos y trabajen de mala manera.

El Grupo investigador pone en manifiesto que la falta de capacitación y actualización de las Secretarías de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR, incide en su eficiencia, y genera la rotación constante del personal de Secretariado, la contratación de Secretarías por influencias

políticas o compadrazgos, ya que recomiendan sin saber si tal Secretaria posee excelentes conocimientos en el campo Secretarial; provocando un mal ambiente laboral, egoísmo entre compañeras y sobre todo deficiencia en el desempeño laboral de las Secretarias.

Luego de lo anteriormente anotado, el grupo investigador sugirió que una capacitación y actualización acorde con las necesidades del personal de Secretariado, sirve para tener una eficiencia adecuada en las labores diarias, mejora el servicio a los usuarios, las relaciones entre compañeros de trabajo, y, estar preparadas para cualquier imprevisto que se les presente en la institución y en la vida privada.

1.3 Formulación del Problema

De las consideraciones antes mencionadas, el grupo investigador formuló el siguiente problema de investigación:

¿Cómo mejorar la falta de capacitación y actualización de las Secretarias de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego – INAR en la eficiencia de sus funciones?

1.4 Delimitación del Problema

La presente investigación se desarrolló en la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR.

1.4.1 Delimitación Espacial

El grupo formuló la investigación sobre la capacitación y actualización de las Secretarias de las diferentes Áreas y Departamentos de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR. Planteándoles una propuesta de capacitación para mejorar el servicio a los usuarios.

1.4.2 Delimitación Temporal

La investigación se realizó a partir de mayo a noviembre de 2010.

1.4.3 Delimitación de las unidades de observación

Unidades de observación

Áreas	Secretarias	Jefes
Área Carchi	1	1
Área Esmeraldas	1	1
Área Pichincha	1	1
Oficina Central Ibarra	9	16
TOTAL	12	19

Elaborado por: Autoras de la investigación

1.5 Objetivos del Proyecto

1.5.1 General

Determinar la capacitación y actualización de las Secretarias de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR en la eficiencia de sus funciones.

1.5.2 Específicos

- Analizar como la falta de capacitación y actualización de las Secretarias de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego – INAR influye en la eficiencia de sus funciones.
- Determinar las falencias por la falta de capacitación y actualización de conocimientos de las Secretarias de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR.

- Elaborar un plan de capacitación para las Secretarías de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR.

1.6 Justificación

Mediante la presentación de esta propuesta se pretendió aportar de alguna manera para mejorar la eficiencia en las funciones de las Secretarías de la Regional Norte del INAR, a través de un plan de capacitación acorde a las necesidades de la Regional Norte, y así brindar un mejor servicio a los usuarios de los Sistemas de Riego y beneficiarios de la Institución. En vista que una inadecuada atención al público causa mala imagen de la Empresa y sobre todo un mal concepto de las Secretarías como profesionales.

El presente trabajo de investigación sirvió como precedente para que futuras investigaciones identifiquen la eficiencia de las Secretarías, para ver si prestan un servicio excelente tanto a las instituciones como al público en general.

Este trabajo de investigación se orientó a desarrollar un Plan de Capacitación para las Secretarías de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR, con el fin actualizar los conocimientos Secretariales y de esta manera la eficiencia en sus funciones sea óptima.

La importancia para la realización de este trabajo de investigación, radica en el significativo papel que desempeña el personal de Secretariado en cualquier Institución pública y privada, y por lo general sin la valoración respectiva de su trabajo. Este proyecto tuvo un aspecto positivo, por cuanto el personal de Secretariado tomó conciencia que al aumentar sus conocimientos, mejora y brinda un buen servicio a los usuarios, dando una excelente imagen institucional.

En razón de que una de las investigadoras trabaja en esta dependencia, se tuvo el apoyo del personal que trabaja en la Regional Norte del INAR.

1.7 Factibilidad

El presente trabajo investigativo fue factible puesto que existió la aptitud y apoyo de las autoridades, predisposición del personal de Secretariado, colaboración del personal que labora en la Regional Norte del INAR para realizar este trabajo.

1.8. Resumen del Capítulo

Se considera la creación del Instituto Nacional de Riego - INAR, y la desaparición de las Corporaciones de Desarrollo en todo el país creándose las nueve Regionales del INAR; además se visualiza que la administración y manejo del recurso hídrico lo realizará el INAR a nivel nacional, que es una dependencia del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, MAGAP.

Importante es resaltar la falta de capacitación y actualización de conocimientos del personal de Secretariado de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR, y debido a este inconveniente las Secretarías no tienen eficiencia en sus funciones, ocasionando pérdida de tiempo en la realización y despacho de trámites y una inadecuada atención a los usuarios, por lo que se a visto indispensable elaborar un plan de capacitación, mismo que ayuda a mejorar la imagen institucional.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica del problema

2.1.1 Fundamentación Epistemológica

La epistemología es una Doctrina de los fundamentos y métodos del conocimiento científico.

Actualmente, es muy importante que además de los conocimientos que posee la Secretaria ya sea por su experiencia o auto educación, obtengan un título superior que servirá de soporte para desenvolverse en cualquier campo administrativo.

La Secretaria se debe actualizarse con conocimientos de Redacción Comercial, Taquigrafía, Mecnografía, Computación, Ortografía, Etiqueta y Protocolo, Archivo, Idiomas, Relaciones Humanas, entre otros, todo este conjunto a más de los valores éticos y morales servirá para que la empresa tenga prestigio en nuestro medio.

2.1.2 Fundamentación Sociológica

La Secretaria, un ser humano que al ser parte de la sociedad, se encuentra organizada es si misma, prestando sus servicios profesionales en diferentes instituciones para el progreso de la misma.

2.1.3 Fundamentación Psicológica

Se analiza las motivaciones de las Secretarias que impulsan a determinada conducta dentro de su trabajo. Conducta que esté acorde con el carácter y personalidad, de allí que la psicología ayuda a esclarecer las

condiciones internas y subjetivas por las cuales la Secretaria pone en práctica la moral.

La responsabilidad y la culpabilidad son abordadas en la ética de la Psicología.

2.1.4 Fundamentación Antropológica

Esta rama nos ayuda a esclarecer el origen, los fundamentos, la naturaleza del fenómeno moral y el código moral que ha imperado en las sociedades, sus cambios y transformaciones a través de los tiempos. Por tanto la Secretaria debe constantemente actualizarse en lo relacionado a su entorno y fuera de el para estar preparada a los nuevos tiempos.

2.1.5 Fundamentación Tecnológica

En nuestros tiempos la tecnología va avanzando rápidamente, cada día salen al mercado inventos tecnológicos más sofisticados que facilitan enormemente los trabajos de oficina, por ello la secretaría tiene que actualizarse sobre los avances tecnológicos para brindar un servicio eficiente en su lugar de trabajo y asumir los retos que se presenten.

Gracias a los avances tecnológicos los trabajos que realizan las Secretarías se hacen con mayor rapidez y facilidad, brindando eficiencia a jefes y usuarios.

2.1.6 Fundamentación Axiológica

La axiología de la ciencia tiene que ver con los valores que los científicos o la comunidad científica asumen y practican. Existe una axiología interna y una externa. La primera tiene que ver con una posición de auto responsabilidad de estos actores al interior de la construcción del conocimiento o de la

investigación. La segunda tiene que ver con la posición que van a asumir frente a la problemática de la sociedad donde viven.

Axiología (del griego *axios*, 'lo que es valioso o estimable', y *logos*, 'ciencia'), teoría del valor o de lo que se considera valioso. La axiología no sólo trata de los valores positivos, sino también de los valores negativos, analizando los principios que permiten considerar que algo es o no valioso, y considerando los fundamentos de tal juicio. (Encarta, 2000).

Axiología: Parte de la filosofía que se estudia la naturaleza de los valores (lo bello, lo bueno, etc.) y su influencia. (Bruguera, pág. 227).

Valores morales: son valores de orden práctico, miran las acciones del hombre en cuanto proceden de su voluntad y no de la obra que llevan a cabo. Ellos determinan el valor de la persona humana.... estos valores son relativos y cambiantes. Los valores que son en si intrínsecos, se hacen instrumentales a través de la educación y así pasa a ser extrínsecos o socialmente valorables....., así, el valor una vez conseguido, le empuja superarlo....tampoco existe acción humana o educativa donde se pueda frenar el intento de superación hacia metas superiores.... toda valor tiene como una de sus características la bipolaridad o antivalor. (Ramos, pág. 53...67).

Valor	Antivalor
Amor	Odio
Procreación	Aborto
Sabiduría	Ignorancia
Equidad	Desigualdad
Justicia	Injusticia
Paz	Guerra
Amistad	Envidia
Libertad	Esclavitud
Reencarnación (vida eterna y continuada)	Muerte (no existe, todo se transforma, evoluciona...)
Equilibrio	Desequilibrio

Orden	Desorden
Bienestar	Miseria
Creencia	Religión

2.2 Desarrollo de las categorías

El dinámico mundo actual, exige un alto nivel de competitividad, a través de una elevada capacidad de respuesta; en cuanto a ello, al consultar con diferentes gerentes de prestigiosas empresas, con respecto de cual es su principal herramienta en la toma de decisiones, muchos coinciden en que es la información.

La tecnología actual, ha permitido una gran evolución en los medios, desde el telégrafo, pasando por las microondas y satélites, hasta el láser. Sin embargo, los códigos no han evolucionado con la misma rapidez, trayendo como consecuencia ruido en la comunicación, evidenciado a través de ciertos mensajes de error.

Ahora, supongamos una situación en que un alto gerente de una empresa se encuentra con un caso crítico, en la que debe reemplazar una línea de producción o a un especialista, y se encuentra en el mercado con el hecho de que en las credenciales de los aspirantes o en las especificaciones técnicas de los equipos, se usan indistintamente los términos eficiencia, eficacia y efectividad, el tiempo para tomar la decisión es crítico y no se puede consultar a cada fabricante o aspirante cual es su concepto sobre estos términos.

La Secretaria

Se decía de la persona a quien se comunica algún secreto, por ello la Secretaria debe ser la persona confidente de su Jefe, la que guarda las espaldas al jefe.

Secreto Profesional quiere decir verdad conocida por contadas personas y que “debe mantenerse oculta para los demás”.

Las causas que obligan a mantener un secreto son: perjuicio a nosotros mismos y el compromiso de profundas raíces morales y profesionales. No cumplir con esta promesa acarrearía perjuicio individual y colectivo, además quien revele puede sujetarse a consecuencias penales y morales.

El tópico de la ayudante del jefe, que le prepara el café hace fotocopias, mecanografía documentos y archiva informes ha desaparecido radicalmente en la sociedad laboral de hoy en día. Ahora, la Secretaria, la buena Secretaria, es la mano derecha del jefe y colabora para que el trabajo del mismo se más ligero, más organizado, más puntual.

De los requisitos profesionales de archivo y mecanografía, se ha pasado a exigir de una Secretaria una formación completa, tanto referida a las funciones técnicas concretas que requiere su puesto (informática, contabilidad, etc.) y dependiendo también éstas del sector de la empresa, como dirigida a conocimientos de cultura general, idiomas, protocolo y demás habilidades sociales, culturales y de trato humano.

La Secretaria es la persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación.

Persona que por oficio público da fe de escritos y actos. Encargada de redactar la correspondencia de aquel a quien sirve para este fin.

La Secretaria eficiente debe estar preparada para desempeñar una variada combinación de funciones, debe entender la importancia de mejorar sus conocimientos, procesos, etapas, destrezas y actitudes que le ayudaran a conseguir, desempeñar y conservar su empleo.

La Secretaria deberá respetar el ambiente, la cultura y valores de la empresa, debe mantener una actitud positiva, responsable en conjunto con sus colaboradores, sobre los desafíos y avance del conocimiento científico y tecnológico.

Debe promover al desarrollo, fomentar en sus colaboradores la proactividad, la iniciativa, además de participar en las actividades de su organización.

La Secretaria comienza a ocupar el puesto que le corresponde. Hay quienes afirman que una buena Secretaria nace, no se hace, otros, por el contrario, estiman que cualquier chica perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel. Pero todos los directivos coinciden, sobre todo los top managers (por la cuenta que les trae), en que la Secretaria -en especial si es de dirección- constituye un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

De todas maneras, quiérase o no, la importancia del puesto de Secretaria sigue sin ser comprendida cabalmente por buena parte de directivos y ejecutivos. Al menos en España, aun persiste en muchas empresas - aunque ya cada vez menos - la visión de Secretaria igual a señorita que controla la agenda de su jefe, contesta y filtra sus llamadas, escribe y archiva sus cartas, echa una mano en administración y poco más.

Una atmósfera de sincera cordialidad en la oficina contribuye a crear un ambiente agradable y armonice en el trabajo, los valores son características morales positivas que toda persona posee hay muchos valores humanos que son muy importantes en el perfil de la Secretaria mencionamos algunos de ellos.

Aún cuando el tema de los valores es considerado relativamente reciente en filosofía, los valores están presentes desde los inicios de la humanidad. Para el ser humano siempre han existido cosas valiosas: el bien, la

verdad, la belleza, la felicidad, la virtud. Sin embargo, el criterio para darles valor ha variado a través de los tiempos. Se puede valorar de acuerdo con criterios estéticos, esquemas sociales, costumbres, principios éticos o, en otros términos, por el costo, la utilidad, el bienestar, el placer, el prestigio.

Los valores son producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia, es por ello que la Secretaría siempre debe estar preparada para estos cambios.

¿Qué se entiende por valor?

Este concepto abarca contenidos y significados diferentes y ha sido abordado desde diversas perspectivas y teorías. En sentido humanista, se entiende por valor lo que hace que un hombre sea tal, sin lo cual perdería la humanidad o parte de ella. El valor se refiere a una excelencia o a una perfección. Por ejemplo, se considera un valor decir la verdad y ser honesto; ser sincero en vez de ser falso; es más valioso trabajar que robar. La práctica del valor desarrolla la humanidad de la persona, mientras que el contravalor lo despoja de esa cualidad (Vásquez, 1999, pág. 3). Desde un punto de vista socio-educativo, los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Son guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social. Los valores son producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia, es por ello que la Secretaría siempre debe estar preparada para estos cambios.

"Todo valor supone la existencia de una cosa o persona que lo posee y de un sujeto que lo aprecia o descubre, pero no es ni lo uno ni lo otro. Los valores no tienen existencia real sino adheridos a los objetos que lo sostienen. Antes son meras posibilidades." (Prieto Figueroa, 1984, pág. 186).

Las características de cada valor y su escala de importancia

Valores Religiosos

Fin Objetivo: Dios

Fin Subjetivo: Santidad

Actividades: Culto interno y externo, virtudes sobrenaturales

Preponderancia: Toda la persona dirigida por la Fe

Necesidad que satisface: Autorrealización

Tipo de Persona: Santo

Ciencia que lo estudio: Teología

Valores Morales

Fin Objetivo: Bondad

Fin Subjetivo: Felicidad

Actividades: Virtudes humanas

Preponderancia: Libertad dirigida por la razón

Necesidad que satisface: Autorrealización

Tipo de Persona: Íntegra

Ciencia que lo estudio: Ética

Valores Estéticos

Fin Objetivo: Belleza

Fin Subjetivo: Gozo de la armonía

Actividades: Contemplación, creación, interpretación

Preponderancia: Toda la persona ante algo material.

Necesidad que satisface: Autorrealización

Tipo de Persona: Íntegra

Ciencia que lo estudio: Estética

Valores Intelectuales

Fin Objetivo: Verdad

Fin Subjetivo: Sabiduría
Actividades: Abstracción y Construcción
Preponderancia: Razón
Necesidad que satisface: Autorrealización
Tipo de Persona: Íntegra
Ciencia que lo estudio: Lógica

Valores Afectivos

Fin Objetivo: Amor
Fin Subjetivo: Agrado, afecto, placer
Actividades: Manifestaciones de afecto, sentimientos y emociones
Preponderancia: Afectividad
Necesidad que satisface: Del Yo
Tipo de Persona: Sensible
Ciencia que lo estudio: Psicología

Valores Sociales

Fin Objetivo: Poder
Fin Subjetivo: Fama, prestigio
Actividades: Relación con hombre masa, liderazgo, política
Preponderancia: Capacidad de interacción y adaptabilidad
Necesidad que satisface: Sociales
Tipo de Persona: Famosa, líder, política
Ciencia que lo estudio: Sociología

Valores Físicos

Fin Objetivo: Salud
Fin Subjetivo: Bienestar Físico
Actividades: Higiene
Preponderancia: Cuerpo

Necesidad que satisface: Fisiológicas

Tipo de Persona: Atleta

Ciencia que lo estudio: Medicina

Valores Económicos

Fin Objetivo: Bienes, riqueza

Fin Subjetivo: Confort

Actividades: Administración

Preponderancia: Cosas a las que se da valor convencional

Necesidad que satisface: Seguridad

Tipo de Persona: Hombre de Negocios

Ciencia que lo estudio: Economía

Decencia

El valor que nos recuerda la importancia de vivir y comportarse dignamente en todo lugar.

Pulcritud

El vivir el valor de la pulcritud nos abre las puertas, nos permite ser más ordenados y brinda en quienes nos rodean una sensación de bienestar, pero sobre todo, de buen ejemplo.



Coherencia

Es el valor que nos hace ser personas de una pieza, actuando siempre de acuerdo a nuestros principios.



Aprende

El valor que nos ayuda a descubrir la importancia de adquirir conocimientos a través del estudio y la reflexión de las experiencias cotidianas.



Lealtad

Conoce este valor sin el cual nos quedamos solos y que debemos vivir nosotros antes que nadie.



Cuando se es miembro de un grupo, deben apoyarse los esfuerzos de los demás compañeros y participar en problemas. Un compañero leal evita obtener ventajas, personales a costa del resto del grupo y se abstiene de participar, y mucho menos, de originar rencillas triviales en la oficina. Recordemos que una persona chismosa carece de verdaderos amigos. No es conveniente propagar los sucesos ocurridos en la oficina ni en el hogar ni entre amistades.

Por sobre todo, es necesario evitar las críticas a jefes y compañeros, especialmente en lo referente a su vida privada.

La lealtad a la empresa y a sus directivos debe ser una de las más importantes virtudes. Cuando se dé una información de carácter confidencial, debe guardarse en estricto secreto. Nadie tiene derecho a preguntar sobre algo que ha sido confiado a la reserva de un empleado.

Confianza

Una persona discreta en quien pueda depositarse confianza, es el elemento más valioso de una empresa.

Consideración

Es decir “por favor” y “muchas gracias” el enviar una inesperada felicitación de cumpleaños, de aniversario o un mensaje de pésame, son ejemplos de los pequeños detalles que ayudan a ganarse la simpatía de todos. La ayuda inesperada y la acción que no tiene obligación de tomarse, valen más que las palabras, pues son hechos espontáneos que demuestran la consideración por los demás.

Respeto

El respeto, como valor que faculta al ser humano para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas, es el reconocimiento del valor propio y los derechos de los individuos y de la sociedad. Éstos deben ser reconocidos como el foco central para lograr que las personas se comprometan con un propósito más elevado en la vida.

Sin embargo, el respeto no es sólo hacia las leyes o la actuación de las personas. También tiene que ver con la autoridad como sucede con los hijos y sus padres o los alumnos con sus maestros.

El respeto ayuda a mantener una sana convivencia con las demás personas, se basa en normas de diferentes sociedades e instituciones.

El respeto como valor, cumple un papel muy importante en nuestras vidas.

Hay una frase alusiva a este valor, muy conocida que dice: "No hagas a los demás lo que no quieres que te hagan a ti". Respeto es reconocer en sí y en los demás sus derechos y obligaciones con dignidad dando a cada quien su valor. Sin Embargo el respeto se gana no se exige, como suelen hacerlo

muchas personas, empecemos primero por respetarnos a nosotros mismos para así reconocer y tolerar a la otra persona.



Respeto y Tolerancia es la base para convivir en sociedad. ¿Cómo afrontar las diferencias de ideas, costumbres y creencias que vemos en la sociedad?.

Honestidad

La honestidad es una de las cualidades que nos gustaría encontrar en las personas o mejor aún, que nos gustaría poseer.



La honestidad es una cualidad humana consistente en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia. En su sentido más evidente, la honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las

personas; en otros sentidos, la honestidad también implica la relación entre el sujeto y los demás, y del sujeto consigo mismo.

Responsabilidad

Responsable es aquel que conscientemente es la causa directa o indirecta de un hecho y que, por lo tanto, es imputable por las consecuencias de ese hecho.

Fidelidad

La fidelidad es la capacidad espiritual –el poder o la virtud– de dar cumplimiento a las promesas. Prometer es una acción soberana; revela una gran soberanía de espíritu, ya que exige decidir hoy lo que se va a hacer en adelante, bajo condiciones que no se pueden prever. El que promete corre un serio riesgo porque se compromete a actuar de la forma que hoy juzga óptima en situaciones que pueden llevarle a pensar y sentir de modo distinto. El que es fiel cumple la promesa a pesar de los cambios en las ideas, las convicciones y los sentimientos, que pudiera provocar el tiempo. El que promete se adelanta al tiempo de modo lúcido y libre. El que cumple fielmente lo prometido lo hace consciente y voluntariamente. ¿Qué es lo que mueve su voluntad a mantenerse fiel? Es la decisión de crear su vida en cada instante conforme al proyecto establecido en el acto de la promesa. La fidelidad, por tanto, es una actitud creativa, no se reduce al mero aguante, al hecho de soportar algo de forma inconsciente e irracional.



También se puede decir que la fidelidad es la capacidad de no engañar, no traicionar a los demás. Es un valor moral que faculta al ser humano para cumplir con los pactos y compromisos adquiridos.

Colaboración

La colaboración se refiere abstractamente a todo proceso en donde se involucre el trabajo de varias personas en conjunto.

La colaboración se debe dar como una actitud permanente de servicio hacia el trabajo y la familia, pero también se puede ayudar a cualquier persona que lo necesite, pensando en todo aquello que deseamos que hagan por nosotros, y viendo en los demás a su otro yo. La realización de las personas está basada en la colaboración y el esfuerzo de otras personas, una eficiente Secretaria deberá ser una gran colaboradora en su empresa.

La colaboración es posible cuando hay facilidad de desprendimiento; esto significa ser de espíritu generoso y este sentimiento produce un ambiente de enriquecimiento, respeto, apoyo y solidaridad.

Colaborar es responsabilidad de todos, aunque facilitar el proceso requiere de trabajar la fortaleza interna. Mirar a otro con una actitud de amor y colaboración. Si cada uno aportara algo, se podrían hacer grandes actos a favor de los que más nos necesitan y esto hablaría de nuestro alto sentido altruista, haciendo la vida más ligera a los demás.

Perseverancia

Es aquello que se está propuesto a alcanzar, en momentos que uno se propone llegar a un final definido por el mismo, es ese ante logro en el que se basa el hombre para formar parte de una vida con perseverancia en su mismo cuestionamiento, por ende decidir es querer algo que uno se auto propone,

motivando a si esta virtud conocida como la perseverancia y llevándola a una satisfacción o algo ya alcanzado.

Puntualidad

El valor que se construye por el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar adecuado.



La puntualidad es algo tan primordial en la vida social, en nuestras relaciones profesionales y sociales, que los primeros obligados a tenerla son los superiores, los que deben dar ejemplo.

Ser puntual significa tener consideración hacia el prójimo, querer ayudarle a que su trabajo o su invitación sea un éxito, demostrar que nos interesa y que no queremos que pierda el tiempo por nuestra culpa.

Las personas puntuales suelen ser más cumplidoras y más diligentes que las que no lo son. La puntualidad es una de las cualidades que se toman en consideración para una evaluación.

Se espera que un empleado llegue puntualmente a la hora que se le ha asignado. La falta reiterada del cumplimiento para con las obligaciones y el reglamento de la empresa, da mal ejemplo al resto del personal. La impuntualidad es una prueba de mala educación. Si por alguna emergencia tenemos que llegar con veinte minutos de retraso a un acto social, a una cita o a nuestro lugar de trabajo, debemos telefonar para explicar nuestra tardanza, dando siempre el motivo del retraso.

Paciencia

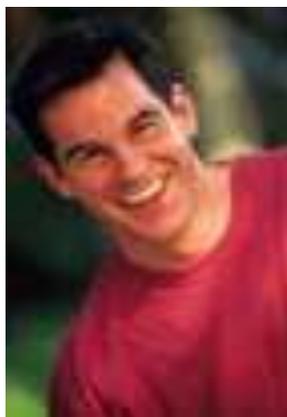
No debemos desanimarnos, si al principio se nos hace un poco difícil ganarnos la aceptación y el respeto de la gente, esto no es fácil.

Además la experiencia lograda durante nuestra carrera será de vital importancia.

Si nuestra época pudiera tener un nombre se llamaría "prisa". ¿Cómo esperamos que nuestra vida tenga más cordura y sea más amable a los demás si todo lo queremos "ya"?

Alegría

Toda persona es capaz de irradiar desde su interior la alegría, y su fuente más común, más profunda y más grande es el amor.



Autenticidad

Las experiencias, el conocimiento y la lucha por concretar propósitos de mejora, hacen que con el tiempo se vaya conformando una personalidad propia.



Gratitud

De personas bien nacidas es ser agradecidas. ¿Cómo vivir mejor este valor?.

La ingratitud no es un buen aliado para el ser humano, ser grato es un don de gente.



Sinceridad

Es un valor que debemos vivir para tener amigos, para ser dignos de confianza.



Generosidad

Dar y darse. El valor que nos hace mejor como personas.



Felicidad

El ser feliz no es un estado de ánimo, es una actitud constante.



Solidaridad

Un valor que nos ayuda a ser una mejor sociedad que no solamente debe vivirse en casos de desastre y emergencia.



Sensibilidad

Es un valor que nos hace despertar hacia la realidad, descubriendo todo aquello que afecta en mayor o menor grado al desarrollo personal, familiar y social.

Crítica constructiva

Hacer una crítica constructiva para ayudar a los demás es una actitud madura, responsable y llena de respeto por nuestros semejantes.



Comunicación

Una buena comunicación puede hacer la diferencia entre una vida feliz o una vida llena de problemas.

Compasión

La compasión se enfoca en descubrir a las personas, sus necesidades y padecimientos, con una actitud permanente de servicio.



Orden

A todos nos agrada encontrar las cosas en su lugar, pero lo más importante es el orden interior y es el que más impacta a la vida.



Servicio

Brindar ayuda de manera espontánea en los detalles más pequeños, habla de nuestro alto sentido de colaboración para hacer la vida más ligera a los demás.



Voluntad

La voluntad nos hace realizar cosas por encima de las dificultades, los contratiempos y el estado de ánimo.

Serenidad

Este valor nos enseña a conservar la calma en medio de nuestras ocupaciones y problemas, mostrándonos cordiales y amables con los demás.

Superación

La superación no llega con el tiempo, el simple deseo o con la auto motivación, requiere acciones inmediatas, planeación, esfuerzo y trabajo continuo.

Autoestima

No basta tener seguridad en nuestras capacidades, el valor de la autoestima esta fundamentado en un profundo conocimiento de nosotros mismos.



Compromiso

Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.



Laboriosidad

Trabajar es solo el primer paso, hacerlo bien y con cuidado en los pequeños detalles es cuando se convierte en un valor.

Responsabilidad

Todos comprendemos la irresponsabilidad cuando alguien no cumple lo que promete ¿Pero sabemos nosotros vivirla?.

Libertad

Un valor que todos reconocemos, pero que pocos sabemos defender, o del cual podemos abusar.

Carácter

Transformar la imagen de una personalidad emprendedora, llena de energía, de fuerza y vitalidad, a una forma de ser propia y natural.



Comprensión

Cuando alguien se siente comprendido entra en un estado de alivio, de tranquilidad y de paz interior. ¿Qué hacer para vivir este valor en los pequeños detalles de la vida cotidiana?

Confianza

Los hombres no podríamos vivir en armonía si faltara la Confianza.

El Saber

La formación de la Secretaria debe permitirle analizar, procesar e interpretar toda información debe conocer técnicas de Secretariado, además debe poseer conocimientos que le permitan manejar eficientemente los recursos computacionales involucrados en el proceso del conocimiento incluyendo el uso de las tecnologías de la informática, las comunicaciones y la búsqueda y transmisión de la información.

La Secretaria debe conocer técnicas para abordar los problemas de la organización.

No se tiene en cuenta que buena parte de estas tareas administrativas hoy pueden ser desempeñadas por programas de ordenador, o que las funciones del correo electrónico permiten que los jefes transmitan comunicados directamente sin acudir al dictado. Ejemplos de este tipo, sobran.

Resulta entonces un tanto paradójico, que la visión que el gran público tiene de una Secretaria y de sus funciones evolucione con tanta lentitud, frente a un panorama real que muestra a una persona eficaz, dinámica y con capacidad de liderazgo, que asume a diario y sin complejos, todo tipo de retos profesionales. El panorama no puede ser más claro

En efecto, al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar y visión a largo plazo, las Secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras. Sobre todo desde mediados de los años noventa, cuando las tecnologías de la información y comunicación sacudieron hasta sus cimientos una serie de conceptos de la gestión empresarial. "Una Secretaria es una colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe y del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes.

Una Secretaria es una profesional que trabaja en equipo. Es decir, en general se ocupa de:

- Organizar, y en ciertos casos, asistir a reuniones.
- Establecer buenos contactos telefónicos.
- El tomar notas.
- Redactar y presentar correctamente informes, comunicados, etc.
- Planificar su tiempo y el de su jefe.
- Preparar y tratar la información adecuadamente
- Conocimientos de contabilidad
- Concertar, acoger y atender a las visitas.
- Archivar
- Operar Maquinas de Oficina
- Preparar presentaciones de productos o servicios.
- Organizar los viajes de negocios, etc.

Resumiendo, debe saber: Trabajar en equipo gestionando todo aquello que su jefe delega en ella y establecer relaciones personales efectivas con el entorno interno y externo de la empresa.

En otras palabras, es el brazo derecho del directivo, pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando este viaja. Lleva a cabo las funciones que le han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, para reducir al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe... como a veces, asistir a una reunión en su nombre.

“Recuerda Adela González Sanso, consultora senior de Tea-Cegos. "Ahora bien" agrega, "lo que sucede es que delegar constituye una de las tareas más difíciles para un jefe, pero no solo para un directivo, sino para cualquier persona. Jefes o directivos delegan cuando encuentran una profesional en la que pueden hacerlo”.

Delegar es hacer que otros lo hagan, sin embargo esta es una prueba muy clara de su madurez humana y profesional.

Delegar es asignar tareas, Delegar constituye la mayor necesidad y el mayor privilegio de un directivo o jefe.

La clave de la delegación está en la confianza esto implica un compromiso mutuo.

Una persona que acepta una delegación, debe poseer las competencias profesionales necesarias para llevar a cabo esa delegación y que, por supuesto, saben cumplir perfectamente muchas Secretarias. Como fondo hay que tener muy claro que la Secretaria trabaja constantemente con un equipo, y que cuando las relaciones personales dentro del mismo son buenas, tanto mejor.

Su actitud podría plasmarse en la siguiente frase. ¿Cómo puedo ayudar a mi jefe utilizando mis competencias?

Seleccionar a esa Secretaria no es fácil, porque debe estar dotada de unos conocimientos técnicos que se suponen, como ofimática, bases de datos, localización de información, soportes de documentación, etc." recuerda Adela González.

"Pero además" añade, "debe poseer habilidades personales, como: saber comunicarse, conocer cuáles son las tareas específicas de los directivos, saber qué cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuáles son sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva. Por estos motivos es uno de los puestos más difíciles de seleccionar".

Puede tener muchos conocimientos pero luego no adaptarse a la forma de trabajar de su jefe o de la empresa". "Y por supuesto sus actitudes: saber

establecer buenas relaciones personales internas y externas de la organización, tener conocimientos de técnicas de interrelación personal como la asertividad (el ser asertivo es tener seguridad en uno mismo, y eso se aprende), o desarrollar su inteligencia emocional. Y además están el protocolo, las habilidades sociales: saber recibir una visita; saber presentar a un directivo; organizar reuniones; atender a las personas que asisten a la reunión que organiza su jefe; hacer el seguimiento de los compromisos que han tomado los asistentes en esa reunión, etc. Lo de servir café y llamar a casa del jefe diciendo que va a llegar tarde, ha quedado muy atrás".

El servicio al Cliente

Los clientes están presentes en todo el proceso, son externos e internos, piden información, trabajo, ayuda, orientación, y que mejor ser atendidos por una persona educada, amable, cortés y con conocimientos del entorno de la empresa.

La calidad de servicio, obviamente es el recurso humano de una empresa, quien genera la calidad y da el servicio a los clientes, por ello este recurso humano debe tener dos características principales: 1) Debe estar comprometida con la causa, y 2) Debe estar capacitado para su labor.

El éxito de la Institución no depende solamente de los negocios que realice o los servicios que brinde, sino, que los clientes, en este caso los usuarios se sientan satisfechos del servicio que reciben, de allí la importancia que tiene para la empresa su cliente, para lo cual la Secretaria debe atender en representación del jefe, y para que esta representación no sea en vano, la Secretaria además de tener conocimientos en su rama de secretariado, también debe tener conocimientos referente a su empresa y referente a la atención al cliente.

Una magnífica atención al usuario dará como resultado que tengan una imagen positiva de la empresa.

Relaciones con los compañeros

Cuando se haya aprendido a considerar a cada persona como un individuo, se habrá dado el primer paso en el arte de la relación humana.

Debe procurarse poner en práctica las siguientes reglas que contribuyan a granjear la amistad y el respeto a los demás:

- Ser justo
- Ser ecuánime
- Ser respetuoso
- Ser cooperador
- Ser generoso
- Saber reglas de etiqueta

Saber Hacer

Para saber hacer, es imprescindible saber y conocer; es decir la tercera función intelectual importante en los procesos de aplicación de conocimientos. Saber Hacer es la demostración de congruencia entre lo que se dice que se sabe y lo que se hace.

Debe ser competente para conducir discusiones sobre temas controversiales, sobre los cuales no existan posiciones únicas y universalmente válidas, siempre respetando las opciones diversas.

Debe estar apta para elaborar y dirigir proyectos de mejoramiento continuo.

También debe estar preparada para establecer una comunicación eficiente con la empresa. Además la Secretaria debería estar capacitada en el uso de la investigación científica y tecnológica para poder tomar decisiones.

Cualidades de la Secretaria

Actualmente una Secretaria adquiere en muchos casos funciones de gestión y tiene una importancia fundamental en la buena marcha de la empresa. Es por esto, que en paralelo a la asunción de nuevas funciones, camina la adquisición de más conocimientos.

Una profesional de este ramo debe ser una persona con gran versatilidad ya que se les exige el control de muchas y diversas situaciones.

A un buen nivel de cultura general se le suman otras muchas cualidades y nociones que las Secretarias deben poseer para ser eficaces en su trabajo.

Preparadas, organizadas y diplomáticas

Estas tres palabras sintetizan las cualidades esenciales que describen a una buena Secretaria.

La preparación va en función de los tiempos que corren. Es imposible concebir en el siglo XXI, una mano derecha del jefe que no emplee las nuevas tecnologías.

Otra área que deben dominar son los idiomas. Han de ser unas expertas en comunicación, por lo que la fluidez verbal es indispensable y las lenguas extranjeras no pueden ser un impedimento.

Además de estos conocimientos, hay cualidades imprescindibles para desempeñar una labor de Secretariado admirable. Si hay un adjetivo que acompañe a estas profesionales es el de organizadas. No sólo se trata de mantener limpio y ordenado el archivo sino de la organización y gestión del tiempo. Se trata de repartir y aprovechar no sólo las horas propias sino también las del jefe.

Hay características que deben acompañar cada gesto y palabra de una trabajadora de este colectivo. Diplomacia y saber estar son aspectos propios de una buena Secretaria.

Deben ser conocedoras del protocolo empresarial. Saber cuándo dar la mano, cuando invitar a sentar a una persona y las disculpas apropiadas para una llamada de teléfono que no puede ser atendida, dota de profesionalidad.

Parte de la cultura empresarial

El ideal es que cualquier empleado se sintiera integrado y parte de la cultura empresarial. Pero si existe un colectivo que por fuerza debe sentirse arraigado a la compañía es el de las Secretarias.

Trabajar de la mano del jefe implica una mayor dedicación horaria y el conocimiento de todo el equipo y de todos los departamentos de la empresa.

Frecuentemente la Secretaria es la primera persona que se encuentran los clientes en una empresa, por lo que la impresión que ésta debe dar es vital.

Inteligencia emocional

Una buena preparación, un perfecto conocimiento del protocolo y de la empresa donde se va a trabajar no son suficientes. La Secretaria debe ser una experta en relaciones interpersonales y la profesionalidad en este aspecto sólo se consigue con mucha inteligencia emocional.

Entender a las personas, escucharlas, comprenderlas, saberlas tratar, son capacidades que distinguen a una Secretaria excepcional de una mediocre. Asimismo, la iniciativa y las ideas de mejora para la empresa, pueden decir mucho a favor de una Secretaria.

Si el jefe percibe que sabe tomar decisiones delegará muchas más tareas en ella.

Ser Secretaria no es tarea fácil. Una Secretaria de dirección es la mano derecha del jefe y debe convertirse en su enlace con el resto del mundo. Por ella han de pasar los empleados y las personas ajenas a la empresa que se dirijan al director.

Tienen que ocuparse de labores propias de las Secretarias, como la agenda de su superior, la organización de viajes de negocios, las actas de las reuniones, la correspondencia, el archivo de documentos o la preparación de presentaciones.

Pero también deben hacerse cargo de otras funciones de carácter ejecutivo que el jefe suele delegar en ellas, aunque el tipo y la cantidad de tareas encomendadas varían en cada empresa. Se trata de una profesión mayoritariamente ejercida por mujeres, que ocupan el 90% de los puestos de Secretaria en la empresa privada.

¿Qué formación necesitan?

Cada vez hay más licenciadas y diplomadas que buscan trabajo como Secretarias de dirección. Sin embargo, la titulación universitaria no es un requisito imprescindible. Más importante resulta el haber recibido formación específica en Secretariado.

Actualmente, existe un ciclo formativo de grado superior que enseña las técnicas básicas de la profesión. Algunos centros privados imparten las materias del ciclo tratando de relacionarlas lo máximo posible con el Secretariado de dirección. Los idiomas y los conocimientos de ofimática tienen mucha importancia: Se recomienda dominar, como mínimo, el inglés y una segunda lengua extranjera; algunas empresas prefieren el alemán y otras, el francés.

Hay que manejar con soltura los programas de Office: Word, Excel, Access y PowerPoint. También tienen que saber navegar por Internet y usar el correo electrónico.

Pero el factor clave en la Hoja de Vida de la Secretaria es la experiencia. La edad media de estas profesionales supera la treintena; lo habitual es haber trabajado como Secretaria en jerarquías inferiores durante un período de varios años antes de convertirse en Secretaria de dirección.

¿Qué cualidades deben reunir?

Ser Secretaria es una vocación y no una salida laboral fácil. Al menos, así lo defienden fuentes del sector, que destacan la importancia de la motivación personal por el trabajo.

Otras características de este perfil son:

Organización: debe tratarse de personas metódicas y responsables.

Capacidad de trabajo: han de poder hacer tres o cuatro cosas a la vez y adaptarse continuamente a los cambios.

Don de gente: tienen que ofrecer la mejor imagen posible. Han de ser amables, comunicativas y capaces de relacionarse con todos los compañeros y público en general.

Discreción: por las manos de una Secretaria de dirección circulan asuntos que afectan a todos los departamentos. De ella se espera que mantenga el secreto profesional, esperar primero que el jefe sea quien comunique cualquier asunto a los demás compañeros, en razón que él es quien determina lo que deben o no enterarse sus compañeros.

Iniciativa para resolver los problemas.

¿Qué perspectivas laborales tienen?

La demanda se mantiene, ya que la figura de la Secretaria de dirección resulta imprescindible para casi todas las empresas. Pero convertirse en la asistente de los jefes también tiene inconvenientes, como la flexibilidad horaria: hay que estar disponible cuando el jefe lo necesite, aunque su jornada laboral haya concluido.

Reglas de cortesía y de saber estar de una Secretaria

La Secretaria es con frecuencia la primera persona de una empresa u oficina pública con la que se establece un contacto. Las cualidades que convienen a una Secretaria son el buen carácter, la buena presencia, la simpatía, la eficacia, la laboriosidad entre otras.

Eficacia y cortesía de la Secretaria

Debe establecer lo más claramente posible con su jefe los límites claros de su autonomía y de sus responsabilidades.

Sabrán decir que no con amabilidad y firmeza. Conocerá perfectamente el protocolo de las llamadas telefónicas y sabrá escuchar atenta y pacientemente. Debe llevar la agenda de su jefe rigurosamente, advirtiéndole con la suficiente antelación de los compromisos pendientes.

La Secretaria y el café

Si hay una visita esperando, debe ser la Secretaria quien se ocupe de ofrecerle café, revistas, etc. El café jamás se llevará servido, sino que se servirá directamente de la cafetera. Deberá usar un juego de café de buena porcelana, con su cafetera y una bandeja elegante. Para una Secretaria no debe ser humillante servirle un café a su jefe.

La Secretaria y la imagen del despacho

Una Secretaria se debe ocupar de que las plantas o flores que adornen el despacho estén siempre bien cuidadas.

También de que los ceniceros estén convenientemente vacíos y limpios. No se debe comer un sándwich en la oficina, ya que se corre el riesgo de que ésta huelga a comida o queden residuos de los mismos. Tampoco, desde luego, deberá mascar chicle.

Atención al Público

Todos sabemos que un cliente es como una delicada planta: si no se riega, abona, poda y trasplanta a tiempo, si no se la mima, tarde o temprano se marchitará. Aunque a veces, una planta marchita puede ser reavivada con los debidos cuidados, devolviéndole su antiguo esplendor. Como la Secretaria es la primera persona con quien trata el visitante, ella es quien debe atender los requerimientos del cliente, por tanto debe tener en cuenta estos mandamientos:

A continuación planteo el que es considerado el decálogo de la atención al cliente, cumpliendo a cabalidad con él se pueden lograr altos estándares de calidad en el servicio al cliente.

a. El cliente por encima de todo

Este es el símil del primero de los diez mandamientos de Dios "Amar a Dios sobre todas las cosas", en este caso es el cliente a quien debemos tener presente antes que nada.

b. No hay nada imposible cuando se quiere

A pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien, se puede conseguir lo que él desea.

c. Cumple todo lo que prometas

Este sí que se incumple (más que el de "No desearás a la mujer del prójimo", creo yo), son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

d. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera

Es lógico, yo como cliente me siento satisfecho cuando recibo más de lo que esperaba. ¿Cómo lograrlo? conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades y deseos.

e. Para el cliente, tú marcas la diferencia

Las personas que tienen contacto directo con los clientes tienen una gran responsabilidad, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver, ellos hacen la diferencia.

Puede que todo "detrás de bambalinas" funcione a las mil maravillas pero si una dependiente falla, probablemente la imagen que el cliente se lleve de todo el negocio será deficiente.

f. Fallar en un punto significa fallar en todo

Como se expresaba en el punto anterior, puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero qué pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega averiada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente,

todo se va al piso. Las experiencias de los consumidores deben ser totalmente satisfactorias.

g. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos

Los empleados propios son "el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos, cómo pretender satisfacer a los clientes externos.

Por ello las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

h. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente

Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de las empresas para medir la calidad del servicio, la única verdad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir, quienes lo califican, si es bueno vuelven y no regresan si no lo es.

El cliente siempre tiene la razón.

i. Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar

Aunque se hayan alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, para estar con un pie delante de los retos que se presenten.

j. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Los equipos de trabajo no sólo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias, cuando así se requiera, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

Importancia de la atención al público

Para que una empresa tenga éxito y prestigio, no solamente depende de la buena marcha de los negocios, sino de que el visitante o usuario este satisfecho del servicio que reciben por parte de los empleados de la empresa.

Por lo cual es importantísimo que en las instituciones den charles no solamente a las Secretarias, sino a todos los empleados, incluyendo al jefe, de cómo se debe tratar al público tanto interno como externo.

Eficiencia de las Secretarias

En el ámbito administrativo y gerencial, los términos eficiencia, eficacia y efectividad, son utilizadas frecuentemente. Sin embargo, la mayoría de las veces, la interpretación de los mismos, obedece a breves reseñas de algunos especialistas que no son de uso cotidiano, por lo que pueden ser sujetas a interpretación, especialmente cuando se da por sentado que la instrucción ha sido entendida, basados en el hecho de que se habla en el mismo idioma.

Por otra parte, se debe considerar el valor de nuestra lengua, que de acuerdo a lo indicado por **D. Emilio Lorenzo Criado**, durante su alocución sobre las presuntas dolencias y carencias de nuestro idioma, ante la **Real Academia Española**.

"Se parte en la formulación de un hecho no comprobado, pero insistentemente debatido por expertos y profanos, y que puede reducirse a estos términos, la lengua española está aquejada de múltiples dolencias que hacen temer por su integridad, que alarman a sus usuarios y que están pidiendo a gritos eficaz e inmediato tratamiento. Si no se adoptan medidas drásticas desde ahora mismo, se corre el peligro de asistir, cuando ya sea demasiado tarde, a la total desintegración del idioma..."

De acuerdo a la real academia española, Eficacia se define como “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” y Eficaz como “Que produce el efecto propio o esperado”. Este adjetivo, se aplica preferentemente a cosas:

El zumo es eficaz en caso de fiebre infecciosa y diarrea crónica (Ronald Frutoterapia [Col. 1998]).

Pero también puede aplicarse a personas, con el sentido de “competente, que cumple perfectamente su cometido”:

Sara era una comadrona eficaz (Gironella Hombres [Esp. 1986]), aunque en este último sentido es preferible emplear el adjetivo eficiente.

Eficiencia es la “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” y Eficiente es el “Competente, que rinde en su actividad”:

Junto con ellos abandonó el edificio la eficiente enfermera (Velasco Regina [Méx. 1987]). Aunque es frecuente, no se recomienda el empleo de este adjetivo aplicado a cosas; para ello es preferible el empleo del término eficaz:

La Ley no llegó a ser eficiente (Cagigal Deporte [Esp. 1975]).

Efectividad, se define como la “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” y también como “Realidad, validez”. En la primera acepción es, por tanto, equivalente a eficacia (8).

En cuanto al correspondiente adjetivo, efectivo, va, en su segunda acepción es sinónimo de eficaz, pero tiene además otros significados: “Real y verdadero, en oposición a quimérico, dudoso o nominal”, “Dicho de un empleo o de un cargo: Que está en plantilla, en contraposición al interino o

supernumerario o al honorífico”, “Dicho del dinero: En monedas o billetes”, “numerario” (moneda acuñada), “Número de hombres que tiene una unidad militar, en contraposición con la plantilla que le corresponde”, “Totalidad de las fuerzas militares o similares que se hallan bajo un solo mando o reciben una misión conjunta” y “Conjunto de personas que integran la plantilla de un taller, de una oficina, de una empresa, etc.”.

Análisis de los conceptos

La eficiencia y la efectividad son dos adjetivos de naturaleza cualitativa, ambos aplicables a los procesos logísticos o cualquier área en general, pues en condiciones ordinarias se propende a la optimización; lo que implica eficiencia y en condiciones extraordinarias se debe cumplir la misión aún a costa de los medios, sin llegar a convertirse en victorias pírricas; es importante entender, que la eficacia no es un defecto, pues una alta eficiencia depende de seguir estrictamente los lineamientos de la planificación, pero es conocido que la planificación debe ser flexible, pues existen variables influyentes, especialmente las del entorno que producen cambios que de no poderse actuar en ellos podrían producir el fracaso, es en estas contingencias donde la eficacia se impone.

Por otra parte, la efectividad es la cuantificación del cumplimiento de la meta, no importa si ésta se logra en forma eficiente o en forma efectiva.

En algunos casos, se acepta la efectividad como el logro de una meta acertadamente seleccionada en el proceso de planificación.

Es decir, la hipótesis que producía la solución idónea al problema o necesidad existente, sin embargo, esto corresponde a la acertividad, palabra ésta, que no se encuentra en el diccionario.

La Formación y el Progreso en el Trabajo

La Formación de la Secretaria, para tener una excelente eficiencia exige el aprendizaje de estudios diversos y una actualización constante de técnicas y procedimientos.

Haber efectuado estudios mínimos sobre las diversas temáticas que abarcan el área de Secretariado no es suficiente, ya que las necesidades empresariales siempre están en aumento y es indispensable prepararse constantemente, para estar a la altura de las exigencias y requerimientos institucionales.

La actualización de conocimientos tiene dos objetivos fundamentales: 1) Ser más eficientes en el desempeño de las funciones. 2) Ser una profesional más calificada (Océano, Grupo Editorial, Pág. 38, 14).

Necesidades más frecuentes de capacitación

Aunque las necesidades de capacitación de la Secretaria se encuentran en función de sus actividades específicas en la empresa, existen conocimientos que pueden ser aplicados a cualquier tipo de actividad.

Informática

Para mejorar correctamente la computadora y aprovechar su potencial, la Secretaria tiene que conocer las innovaciones de los programas para aplicarlos en la oficina.

Aunque no se espera que elabore programas de computación, si se requiere que ella trabaje con la información que es procesada en la computadora, y que además lo haga con rapidez ya que el trabajo es más simplificado.

Gramática

Los conocimientos gramaticales son indispensables para que la Secretaria aprenda a redactar, pues se espera que ella prepare la correspondencia y exprese las ideas con claridad y precisión que se requiere en una comunicación.

Redacción

La función de Secretariado incluye el aprendizaje de la redacción de textos de diferente índole, con claridad y precisión. No todos poseemos la habilidad necesaria para ser buenos redactores, pero todos podemos mejorar la calidad de los mensajes. Para este aprendizaje es conveniente asistir a un curso de redacción comercial que le permitirá desarrollar las técnicas necesarias para mejorar la efectividad de los textos. También la lectura ayudará a tener una buena redacción.

Ortografía

Esta parte de la gramática enseña a escribir correctamente una lengua. El conocimiento de las reglas ortográficas es un punto clave que ninguna Secretaria debe desatender. Los errores ortográficos hablan mal de la capacidad y eficiencia de la Secretaria y si bien es cierto ella es responsable de mecanografiar la correspondencia, no debe olvidar que la imagen de la empresa está en juego. Una excelente Secretaria se caracteriza por tener por dominar correctamente la ortografía, por tanto deberá constantemente actualizarse en técnicas ortográficas.

Como beneficios que tienen las Secretarias al tener una buena ortografía será:

Lograr la habilidad del manejo de normas de ortografía con las de redacción moderna.

Dar valor agregado a los documentos generados, al presentarlos con diseño y estructura moderna que facilite su lectura, análisis y en su caso, la toma de decisiones. Incrementará su imagen y personalidad ejecutiva al desarrollar la habilidad para traducir rápida y efectivamente sus pensamientos en escritos.

Caligrafía

A pesar de que la formación de la letra es innata en cada persona, existen formas para mejorar la escritura. La buena caligrafía es un requisito necesario para la Secretaria. No es suficiente que la Secretaria entienda su propia letra, es imprescindible que los demás puedan leerla con facilidad, sin necesidad de adivinarla. Hacer buena letra y escribir números claros evitará confusiones.

Taquigrafía

Entre los conocimientos básicos de la Secretaria sigue siendo importante el dominio de la taquigrafía, técnica que permite tomar un dictado mediante signos establecidos y con la misma velocidad con la que una persona habla.

Archivo

El manejo de archivo es una de las funciones más importantes de Secretariado. Las comunicaciones constituyen el alma de la oficina y el adecuado manejo de ellas permite que los negocios cuenten con valiosas referencias para futuras consultas. Para que la Secretaria maneje en forma eficaz los documentos, es necesario que se capacite sobre técnicas de archivo, las cuales le ayudarán a conocer cómo debe clasificar y guardar la correspondencia, cuáles documentos tiene que archivar y el método que debe utilizar de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Es el conjunto de documentos públicos y privados que se administran y conservan para tener a nuestro alcance la información en forma oportuna. “Es la agrupación sistemática de documentos con características comunes que permitan un conocimiento detallado de cada documento” (PIME Editores Ltda., Pág. 9,17)

Archivar es la acción de administrar, organizar, clasificar, arreglar y conservar en forma técnica los documentos que son de importancia para la empresa.

La importancia de saber archivar por parte de una Secretaria es algo indispensable, puesto que ella será la encargada de la custodia de los documentos que son la razón de ser de la Institución.

Idiomas

El actual mundo de negocios obliga a las personas a mejorar su preparación para hacer frente a la competencia. Para la Secretaria es importantísimo conocer otros idiomas, lo que le permitirá no solamente progresar a su empresa, sino progresar ella como persona y así poder abrirse muchos campos de trabajo. El inglés se ha convertido en el idioma universal, por tanto debe interesarse en aprender este idioma.

Relaciones Humanas

En términos generales, las relaciones humanas son cuestión de temperamento; sin embargo, la necesidad de buscar progresos y ventajas comunes ha llevado al hombre a ser sociable por naturaleza y por razón.

Las exigencias institucionales requieren que las actitudes de los grupos humanos influyan en su funcionamiento eficaz. Por ello es importante que la Secretaria asista a estos cursos, para aprender a tratar con cultura y armonía a

los demás. Para algunas personas, las relaciones Humanas son simplemente el arte de llevarse bien con los demás, de ganarse su lealtad y buena voluntad.

Relaciones Humanas y Relaciones Públicas

Son vinculaciones entre los seres humanos o personas. En las Relaciones Públicas se establecen relaciones entre las personas (individuo) o una organización (grupo). Quiere decir, que en las Relaciones Públicas uno de los extremos de la relación es siempre un grupo. Mientras que en el caso de las Relaciones Humanas, en ambos extremos de la relación existe una persona individual.

Para llegar a las Relaciones Públicas es preciso primeramente pasar por las Relaciones Humanas, en efecto es muy difícil proyectar una imagen favorable de la organización si esta no conforma un grupo homogéneo, en el que impera un sentimiento de simpatía, colaboración y entendimiento entre sus miembros. Toda bien planificada campaña de relaciones públicas debe iniciarse con una intensa actividad de Relaciones Humanas.

Entonces, Relaciones Públicas, son vinculaciones con los públicos. En tanto que Relaciones Humanas, son vinculaciones entre seres humanos o personas.

Relaciones públicas

Su nombre está compuesto de dos vocablos: Relaciones y Públicas; que significan vinculaciones con los públicos.

Las Relaciones Públicas datan de los primeros tiempos de existencia de la humanidad, pues en cualquier tiempo y lugar, había ya en mayor o menor grado relaciones públicas. La técnica primitiva de ésta se desarrolló en el campo de la ciencia política.

Los griegos y otros pueblos conocían perfectamente las técnicas de la propaganda y la información, así como la necesidad de muestreo constituyen un nuevo campo que ha llegado a ser gradualmente un conjunto organizado de conocimientos, reconocidos en una próspera vida mercantil.

Las Relaciones Públicas afectan los intereses sociales y precisan por ello apoyarse fuertemente en las ciencias sociales.

La definición dada por la Internacional Public Relations Association que define:

"Las Relaciones Públicas son una función directiva de carácter continuativo y organizado, por medio de la cual organizaciones e instituciones públicas y privadas tratan de conquistar y mantener la comprensión, la simpatía y el apoyo de aquellos públicos con los que están o deberán estar vinculados a través de la evaluación de la opinión pública sobre la obra propia, a fin de concordar en todo lo posible las orientaciones y procedimientos propios y obtener por medio de una información amplia y difundida, una cooperación productiva y una realización más eficaz de los intereses comunes".

Son un esfuerzo consciente para estimular o influir en las personas, principalmente por medio de la comunicación, para hacer juzgar favorablemente una organización.

Teorías del Aprendizaje

La teoría de que todo conocimiento proviene de una experiencia, convierte al aprendizaje en un problema fundamental de la psicología, considerando que todo cuanto sabemos y todo lo que somos resulta de un aprendizaje, (BUSOT, Aurelio 1991).

El Esfuerzo Personal por Capacitarse

El esfuerzo personal de la Secretaria por capacitarse y el resultado que obtenga dependerán en gran parte de su ánimo de superación, que se verá reflejado en su perfil y en el mejoramiento de la calidad de su trabajo.

Cualquiera puede mejorar para alcanzar algo más en la vida. Si tiene el deseo de hacerlo, ese deseo tiene que estar siempre presente en cada persona. (Roth, Pág. 283,21).

Todos podemos llegar a un objetivo si se lo propone, siendo decidido y perseverante siempre que ponga ganas al objetivo trazado.

DERECHOS DE CAPACITACIÓN

La Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP

De la formación y Capacitación

Art. 69.- De la Formación de las y los servidores públicos.- La formación es el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

La formación no profesional se alinearán también a las áreas de prioridad para el país establecida en el Plan Nacional del Buen Vivir.

Art. 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la

generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

Art. 71.- Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales –IAEN.

Art. 72.- Planeación y dirección de la capacitación.- El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las Unidades de Administración del Talento Humano de la institución, la ejecución del Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales.

En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales se sujetarán a lo que determina la correspondiente Ley.

Art. 73.- Efectos de la formación y la capacitación.- La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación.

Art. 74.- Incumplimiento de obligaciones.- En caso de que la servidora o servidor cese en su puesto en los casos previstos en las letras a), d), f) e i) del artículo 47 de esta ley y no pueda cumplir con la obligación establecida en el artículo 73 de la misma, o haya reprobado en sus estudios, la autoridad nominadora dispondrá la adopción de las medidas administrativas o judiciales a que hubiere lugar. El servidor estará obligado a reintegrar a la institución respectiva el valor total o la parte proporcional de lo invertido en su formación o capacitación, en un plazo no mayor a 60 días, pudiendo dichos valores cobrarse por parte de la Contraloría General del Estado a través de la jurisdicción coactiva o el Ministerio de Relaciones Laborales por la misma vía.

Art. 75.- Del pago de honorarios a instructores.- Las servidoras y los servidores públicos que por sus conocimientos y experiencia, sean requeridos para colaborar fuera del horario de la jornada de trabajo, en calidad de organizadores, profesores, facilitadores o instructores en eventos de capacitación, tendrán derecho a percibir honorarios por su trabajo. Para el efecto, el Ministerio de Relaciones Laborales emitirá la escala de honorarios respectiva.

Posibilidades de capacitación

Se debe escoger el lugar donde capacitarles, ya sea en la propia oficina, si esta tiene el espacio y medios adecuados y que conocimientos se va impartir de acuerdo al evento programado como: Seminarios, conferencia, cursos o talleres.

En la Regional Norte del INAR, en razón de que cuentan con una sala de capacitación, sería más fácil que se realice algún evento de capacitación con todas las Secretarías, para que ellas compartan sus experiencias y soliciten en que necesitan actualizar sus conocimientos para poder brindar un mejor servicio a los usuarios. La superación de la Secretaria es imprescindible,

esta debe aprovechar todas las oportunidades de capacitación, buscando temas que sean en beneficio propio y de la institución.

El Auspicio de la Institución para realizar la Capacitación

Si la Secretaria solicita apoyo de la empresa para capacitarse, es necesario que manifieste las razones por las que desea actualizar sus conocimientos y las ventajas que la empresa tendrá con su capacitación; ya que a la empresa no le interesará perder tiempo y dinero en capacitar a una persona que no aportará en nada en mejorar la imagen de la institución.

Se deberá conversar con la máxima autoridad, para que la misma coordine con las entidades que se encargan de capacitar al personal, ya sea con el Ministerio de Relaciones Laborales, el Instituto de Altos Estudios Nacionales – IAEN, o la Contraloría General del Estado, para que esas Instituciones puedan guiar en los temas a capacitarse las Secretarías.

2.3 Posicionamiento Teórico Personal

En varias instituciones públicas no dan la importancia necesaria al trabajo de una Secretaria, es por ello que han querido sustituirla debido a los avances tecnológicos que se presentan, sin tener en cuenta que el ser humano está por encima de la tecnología.

Que importantísimo es que la Secretaria posea conocimientos de Secretariado para que tenga una excelente eficiencia en el desempeño de sus labores, puesto que la eficiencia es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles, no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia; eficacia es la capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

Por tanto con la eficiencia de una Secretaria, utilizando todos sus conocimientos y habilidades se logrará una institución sólida que beneficiará directamente al usuario.

2.4 Glosario de Términos

Problema: Cuestión que se trata de aclarar.

Problema de Investigación: Planteamiento de una situación cuya respuesta desconocida debe obtenerse a través de métodos científicos.

Primordialmente: Primordial.- Que es muy importante o fundamental.

Secretaria: Persona que con su buen desempeño, eficaz y discreto, garantiza el buen funcionamiento de una empresa, asamblea o corporación.

Fundamentación: Establecimiento o aseguramiento de algo: la fundamentación de una teoría.

Eficiencia: Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles

Efectividad: Capacidad para producir el efecto deseado.

Validez o autenticidad.

Eficacia: Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

Contingencia: Posibilidad o riesgo de que suceda una cosa.

Hecho o problema que se plantea de forma imprevista.

Perjuicio: Daño material, físico o moral: han sufrido un perjuicio al ser trasladados.

Ganancia lícita que deja de obtenerse o gastos en que se incurre por acto u omisión de otro y que este debe indemnizar, además del daño o detrimento material causado de manera directa. Dejando a salvo.

Ofimática: De la ofimática o relativo a ella. Utilización de la informática en los trabajos de oficina.

Conjunto de equipos y programas informáticos utilizados en estos trabajos.

Auto educación: Es la educación del hombre por sí mismo, oponiéndose a heteroeducación.

Método: Procedimiento que sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.

Asunción: Aceptación, admisión.

Diplomacia: Ciencia dedicada al estudio y práctica de las relaciones internacionales entre Estados.

Conjunto de personas e instituciones que intervienen en esas relaciones. Habilidad, sagacidad y disimulo.

Capacitación: Disposición y aptitud para conseguir un objetivo.

Proceso dinámico, y permanente orientado a adecuar el perfil del ocupante cuando exista cambios en las descripciones de los puestos a desarrollar el potencial de los ocupantes de puestos genéricos para que puedan ejercer puestos de mayor valoración.

Encuesta: Información, averiguación estudio metódico de una sociedad global o grupo social con vista a un conocimiento objetivo de su realidad

psicosocial o social gracias a la obtención de datos fiables acerca de las actitudes, comportamientos y opiniones de los individuos que lo conforman.

2.5 Interrogantes

¿Cuál es la capacitación y actualización de las Secretarías de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR?

¿Cómo influye la capacitación y actualización de las Secretarías de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR en la eficiencia de sus funciones?

¿Cómo capacitar y actualizar a las Secretarías de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR para mejorar su eficiencia en el desempeño de sus funciones?

2.6 Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>La Secretaria ocupa un papel destacado en cualquiera de los niveles en que se sitúe, razón por la cual debe estar debe estar preparada y superar cuantiosos imprevistos. La permanente capacitación y actualización le ayudará a estar a un nivel muy relativo.</p>	<p>Capacitación y actualización</p> <p>Eficiencia en el desempeño de funciones</p>	<p>Formación profesional</p> <p>Carácter y personalidad</p> <p>Formación profesional</p> <p>Competencias de desempeño</p> <p>Necesidades de Capacitación</p> <p>Esfuerzo por Capacitarse</p> <p>Derechos de Capacitación</p>	<p>Cuál es la formación profesional que tienen las Secretarías de la Regional Norte del INAR</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Entorno personal y laboral</p> <p>Experiencia</p> <p>Puntualidad</p> <p>Cortesía</p> <p>Actualización</p> <p>Que eficiencia demuestran en el desempeño de sus funciones</p> <p>Cualidades éticas y profesionales</p> <p>Comportamiento interno y externo</p>

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

Fue una investigación de campo, debido a que exploramos y descubrimos la investigación en el lugar donde se encontró el problema, y posteriormente planteamos una ayuda que sirvió para mejorar esta situación.

3.2 Métodos

Para la elaboración de nuestra tesis se utilizó los siguientes métodos:

Método descriptivo

Por cuanto permitió describir la realidad de los hechos del presente problema.

Método deductivo e inductivo

Permitió comprobar la problemática analizada para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

Método deductivo

La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

Se puede decir también que el aplicar el resultado de la inducción a casos nuevos es deducción.

Método inductivo

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

La inducción es un proceso mental que consiste en inferir de algunos casos particulares observados la ley general que los rige y que vale para todos los de la misma especie.

Diferencias entre método deductivo e inductivo

La inducción parte de la observación exacta de fenómenos particulares, la deducción de la razón inherente a cada fenómeno.

La inducción llega a conclusiones empíricas sacadas de la experiencia, la deducción establece conclusiones lógicas.

Mientras que las proposiciones del Método Inductivo son concreciones que establecen cómo son los fenómenos, sus causas y efectos reales, las del Método Deductivo son abstracciones que tratan de establecer lo significativo de los fenómenos según el raciocinio del investigador.

La diferencia fundamental entre el método deductivo y el método inductivo es que el primero aspira a demostrar, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de unas premisas, de manera que se garantiza la veracidad de las conclusiones, si no se invalida la lógica aplicada

Por el contrario, el método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones.

Dichas conclusiones podrían ser falsas y, al mismo tiempo, la aplicación parcial efectuada de la lógica podría mantener su validez; por eso, el método inductivo necesita una condición adicional, su aplicación se considera válida mientras no se encuentre ningún caso que no cumpla el modelo propuesto.

Método analítico – sintético

Con la utilización del método analítico – sintético se analizó los resultados de las encuestas.

Método analítico

Es aquél que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de sus elementos por separado. Analizar significa observar y penetrar en cada una de las partes de un objeto que se considera como unidad.

En la Investigación documental es aplicable desde el principio en el momento en que se revisan, uno por uno los diversos documentos o libros que nos proporcionarán los datos buscados. El análisis es provechoso en cuanto que proporciona nuevos elementos de juicio.

Método sintético

Consiste en reunir los diversos elementos que se habían analizado anteriormente. En general la Síntesis y Análisis son dos fases complementarias.

La síntesis es indispensable en cuanto reúne esos elementos y produce nuevos juicios, criterios, tesis y argumentación.

Conclusión: La investigación documental utiliza el método analítico principalmente para iniciar la búsqueda, posteriormente, se procederá al uso del método sintético o reunión de datos.

Para sustentar el marco teórico se utilizó la investigación bibliográfica y documental, debido a que se utilizó libros, folletos, registros oficiales y demás fuentes impresas que ayudaron a resolver nuestras inquietudes; la investigación de campo la utilizamos porque acudimos a la institución para recabar datos verídicos.

3.3 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas utilizadas por el grupo fueron las entrevistas y las encuestas.

Entrevista

Utilizamos esta técnica para determinar el porqué no se ha capacitado al personal de Secretariado de la Regional Norte del INAR, se hizo únicamente a las Secretarías, directores y jefes departamentales.

Encuesta

Las encuestas se formularon con un cuestionario, el mismo que consto de varias clases de preguntas: abiertas y cerradas (alternativas).

Este instrumento se organizo, sistematizo y jerarquizo, para obtener buenos resultados, mismos que fueron aplicados al personal involucrado de la Regional Norte del INAR.

3.4 Población y Muestra

La Regional Norte del INAR es una Institución pública donde trabajan varias Secretarías que necesitan capacitación constante para mejorar el servicio que brindan a los clientes internos y externos; razón por lo cual hemos tomado como muestra a los Directores, Jefes y/o Coordinadores Departamentales y Secretarías, en las áreas de Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Pichincha, quienes proporcionaron información acerca de la falta de capacitación y actualización de conocimientos del personal de Secretariado de la Regional Norte, y cómo influye en la eficiencia del trabajo.

Nuestra investigación fue un proyecto factible de realizarse, se trató sobre la actualización y capacitación de las Secretarías de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR; tomando en cuenta que el universo de las Secretarías fue de doce, se encuestó a todas sin necesidad de sacar muestra, y además se encuestó a Directores y Jefes y/o Coordinadores Departamentales y de Áreas en un número de diecinueve.

Todo el universo entrevistado y encuestado proporcionó la información necesaria para realizar este trabajo de investigación.

3.4.1 Unidades de observación

DIRECCIONES, PROCESOS, SUBPROCESOS Y JEFATURAS	No. ENCUESTADOS COORDINADORES, JEFES Y/O RESPONSABLES	No. ENCUESTADOS SECRETARIAS
DIRECTOR REGIONAL Ing. Washington Arias Palacios Ximena Andrade	1	1
DIRECTOR TÉCNICO Ing. Eduardo Gordillo Zoila Alcivar	1	1
JURÍDICO Dr. Fausto Flores	1	

PLANIFICACIÓN Ing. José Luis Flores Salomé Vaca	1	1
COMUNICACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Dr. Alberto Proaño	1	
ADMINISTRATIVO Y RECURSO H. Dr. Segundo Guano Ana Imbacuán	1	1
INFORMÁTICA Ing. Elizabeth Nuñez	1	
GUARDALMACEN Sr. Ricardo Calderón	1	
ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN Sra. Luzmila Vargas		1
FINANCIERO Eco. Llovani Sotomayor Consuelo Pozo	1	1
PRESUPUESTO Sra. Livia Pozo	1	
CONTABILIDAD Sra. Guadalupe Pinto	1	
TESORERIA Sra. Flor Armijos	1	
PROCESOS PRECONTRACTUALES (ESTUDIOS) Ing. Julio Navarro Marcia Vallejo	1	1
DESARROLLO INTEGRAL DEL RIEGO Ing. Hugo Cadena Guadalupe Lucero	1	1
FISCALIZACIÓN Ing. Jaime Alvarado Susana Gomezjurado	1	1
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO Ing. Darwin Real	1	
ÁREA PICHINCHA Egdo. Luis Villafuerte Silvana Cabrera	1	1
ÁREA ESMERALDAS Ing. Ivan Flor Raida Medina	1	1
ÁREA CARCHI Ing. Jorge Schettini Carmen Paspuel	1	1
TOTAL	19	12

3.5 Esquema de la propuesta

A continuación el grupo investigador presenta el siguiente esquema de la guía de la propuesta que se desarrollo una vez concluida la investigación.

- Título
 - Justificación e importancia
 - Fundamentación
 - Objetivos
 - General
 - Específicos
 - Ubicación sectorial y física
 - Desarrollo de la propuesta
 - Impactos
 - Difusión
 - Bibliografía
- ANEXOS

3.6. Recursos

Recursos con que cuenta el grupo investigador

3.6.1. Recursos humanos

Director de Tesis
Grupo investigador
Expertos

3.6.2. Materiales

Equipo de computación

Impresora
Internet
Disquetes
CDs
Flash memory
Suministro de oficina
Equipos telefónicos
Guías académicas
Revistas
Folletos

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Entrevistas

Conforme se estableció dentro de la propuesta se realizó las entrevistas a los Directores, Coordinadores y/o Jefes y Secretarías de la Regional Norte del INAR, teniendo los siguientes resultados:

Muestra analizada

Entrevistas	Nro.	Resultados	Observaciones
Secretarías	12	Falta de presupuesto e interés de las autoridades.	Dentro de las coordinaciones y jefaturas de la Regional, todas las Secretarías coincidieron que el principal problema para recibir capacitación por parte de la empresa, es la falta del recurso económico, y la predisposición de sus superiores.
Coordinadores y/o Responsables	17	Falta de presupuesto	Al no existir un presupuesto para capacitación, se ven obligados a no prestar atención en capacitar a sus Secretarías.
Directores	2	Falta de presupuesto	En razón que cuando la Regional Norte del INAR era CORSINOR, el presupuesto de la misma era mínimo no alcanzaba para atender a toda su jurisdicción, en requerimientos de capacitación. Con la creación del INAR, la capacitación al personal de Secretariado, será prioritario para dar un buen servicio al usuario.

Elaborado por: Autoras de la investigación

Dentro de los resultados analizados cualitativamente y cuantitativamente se puede observar que el 100% del personal que trabaja en la Regional Norte del INAR, indican que la falta de capacitación se debió a que dentro del presupuesto para la institución no contempla un eje de formación y capacitación para todo el personal de Secretariado.

La Secretarias manifestaron la poca voluntad que los jefes tienen por enviarles a cursos de capacitación, indicando siempre que no hay recursos económicos para la capacitación del personal, sin embargo las autoridades de esta institución si pueden gestionar en varias instituciones dedicadas a capacitación, que dicten cursos gratuitamente; o también las Secretarias mismas podrían gestionar estos cursos gratuitos, y únicamente solicitar los permisos respectivos.

4.2 Encuestas.

Se realizó la investigación al personal de Secretariado, Directores Ejecutivo y Técnico, Coordinadores y/o Jefes departamentales de la oficina matriz en Ibarra y de las áreas de Esmeraldas, Carchi y Pichincha de la Regional Norte del INAR.

Se formuló diez preguntas cerradas y abiertas, determinando los siguientes resultados:

4.2.1 Encuestas a Secretarias de la Regional Norte del INAR.

En una población muestreada de doce encuestas sobre, la capacitación que ha facilitado la Regional Norte del INAR a sus Secretarias.

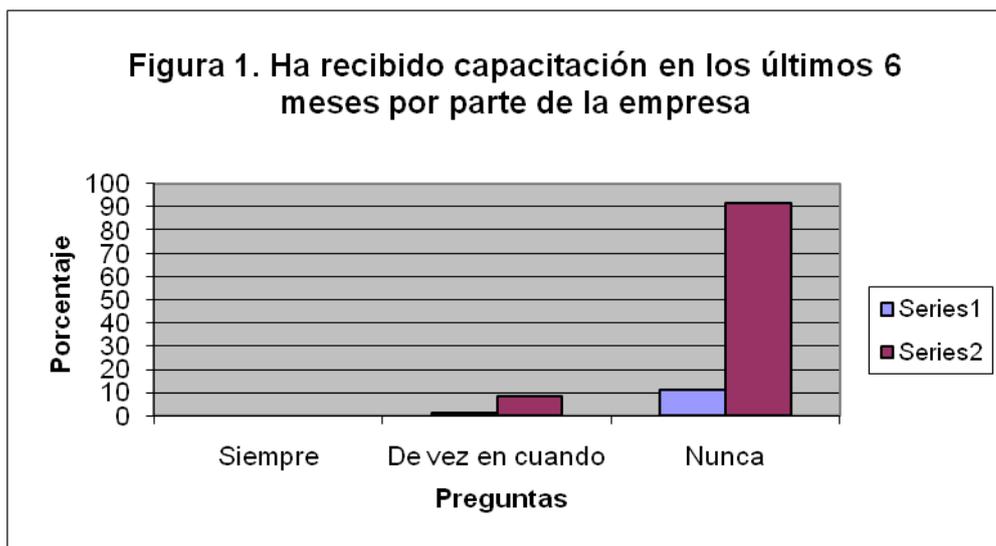
Sus resultados son los siguientes:

Primera pregunta:

¿Ha recibido capacitación en los últimos 6 meses por parte de la Empresa?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	0	0
De vez en cuando	1	8.33
Nunca	11	91.67
TOTAL	12	100

Elaborado por: Autoras de la investigación



Elaborado por: Autoras de la investigación

De la encuesta realizada se desprende que el 91.67 % de las Secretarías mencionan que no han recibido capacitación en ninguno de los temas inherentes al puesto. Solo el 8.33% menciona que ha recibido capacitación de vez en cuando.

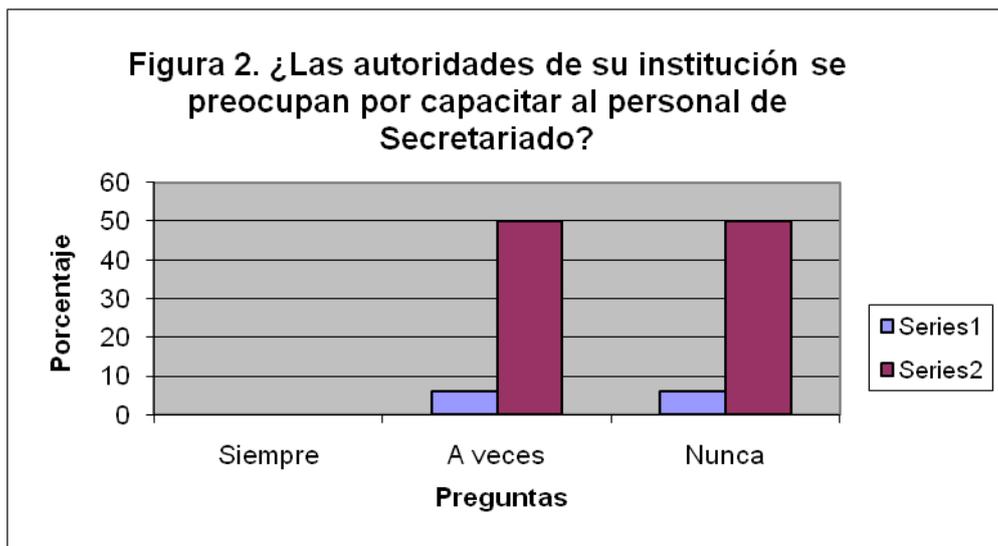
Por lo que se deduce que no existe ningún plan de capacitación referente a la formación de los talentos humanos.

Segunda pregunta:

¿Las autoridades de su Institución se preocupan por preparar al personal de Secretariado?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	6	50
Nunca	6	50
TOTAL	12	100

Elaborado por: Autoras de la investigación



Elaborado: Autoras de la investigación

En los resultados se puede determinar que el 50 % de las Secretarias encuestadas señalan que las autoridades se preocupan a veces por la capacitación, mientras que el otro 50% indican que las autoridades nunca se preocupan de capacitar al personal de Secretarias.

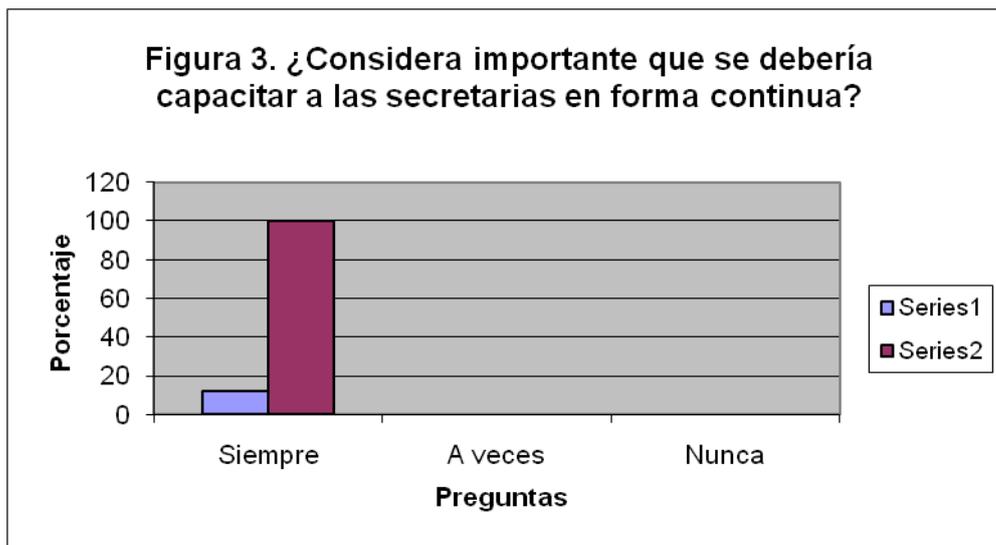
Por lo que se interpreta que no existe un plan de capacitación para el personal de Secretarias.

Tercera pregunta:

¿Considera importante que se debería capacitar a las Secretarias en forma continua?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	12	100
Algo	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	12	100

Elaborado por: Autoras de la investigación



Elaborado por: Autoras de la investigación.

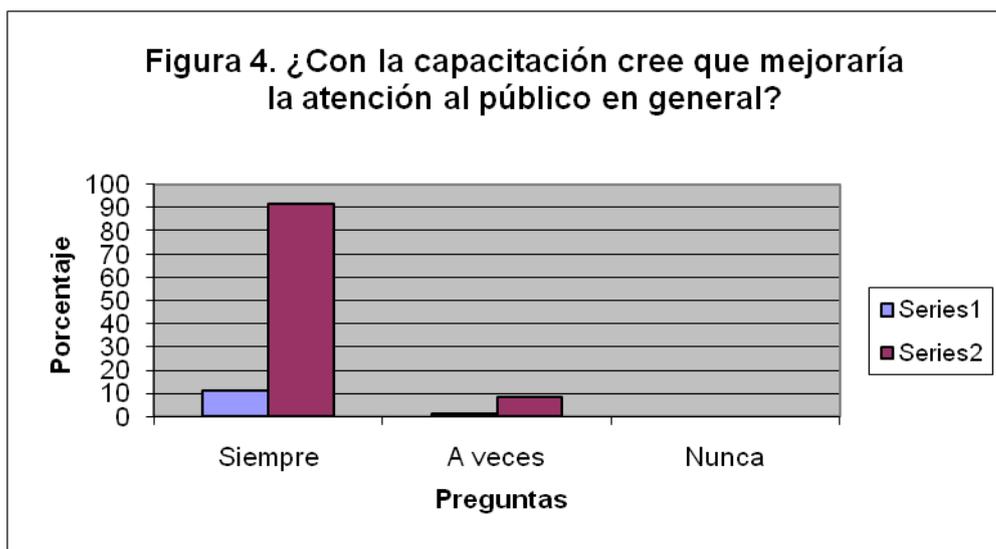
El resultado es determinante ya que 100% de las encuestadas considera que es importante capacitar continuamente al personal de Secretarias de la Institución, lo que se vería en una mejor atención al usuario.

Cuarta pregunta:

¿Con la capacitación cree que mejoraría la atención al público en general?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	11	91.66
A veces	1	8.34
Nunca	0	0
TOTAL	12	100

Elaborado por: Autoras de la investigación



Elaborado por: Autoras de la investigación

En los resultados se puede determinar que el 91.66% de las Secretarías señalan que la capacitación se vería reflejada en una mejor atención al público usuario de riego, mientras que solo una considera que la atención se mejoraría a veces.

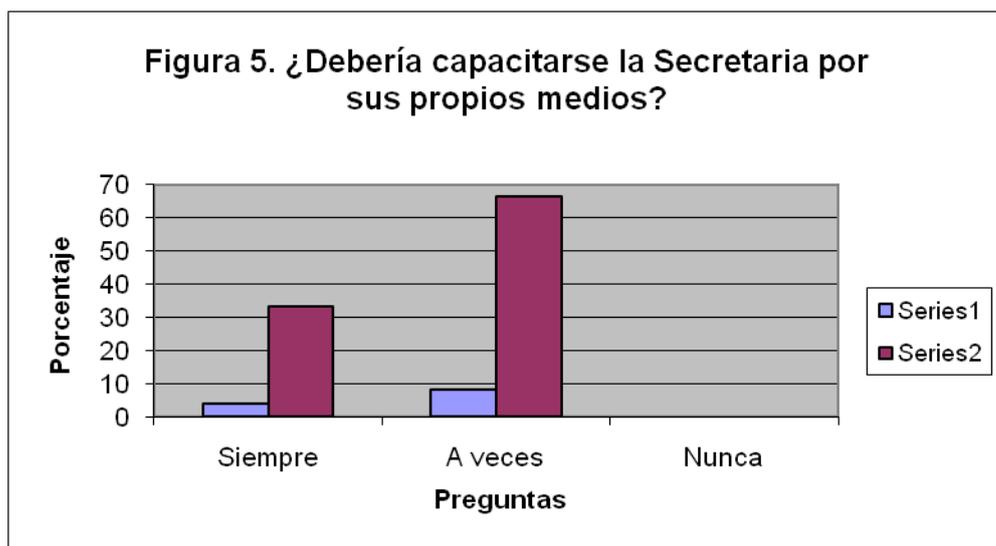
Por lo que se deduce que la de capacitación para el personal de Secretarías, viene a generar un fortalecimiento Institucional.

Quinta pregunta:

¿Debería capacitarse la Secretaria por sus propios medios?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	4	33.33
A veces	8	66.67
Nunca	0	0
TOTAL	12	100

Elaborado por: Autoras de la investigación



Elaborado por: Autoras de la investigación.

Los resultados establecen que el 33.33% de las Secretarias mencionan que la capacitación debe hacerse siempre por sus propios medios, mientras que el 66.67% indican que la capacitación a veces debe realizarse por sus propios medios.

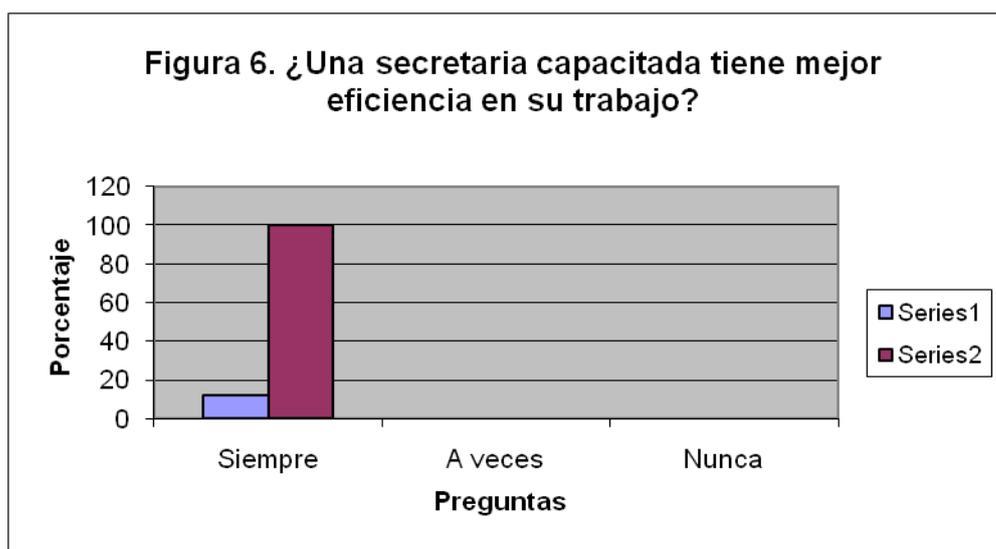
No existe una de las entrevistadas que mencione que nunca debe realizarse la capacitación por sus propios medios.

Sexta pregunta:

¿Una Secretaria capacitada tiene mejor eficiencia en su trabajo?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	12	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	12	100

Elaborado por: Autoras de la investigación



Elaborado por: Autoras de la investigación.

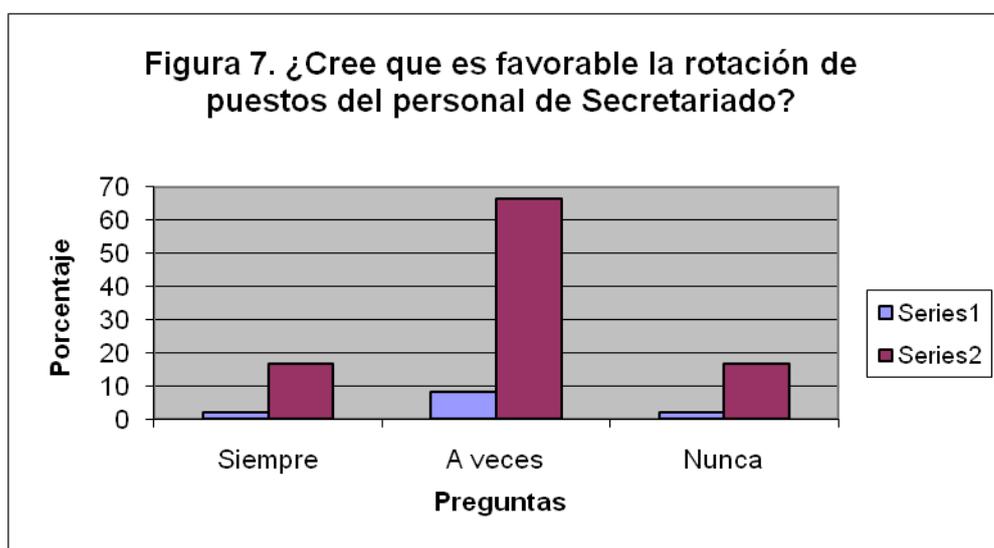
El resultado encontrado en esta pregunta es importante ya que 100% de las encuestadas considera que una Secretaria capacitada tiene un mejor desempeño en las labores de trabajo.

Séptima pregunta:

¿Cree que es favorable la rotación de puestos del personal de Secretariado?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	2	16.67
A veces	8	66.66
Nunca	2	16.67
TOTAL	12	100

Elaborado por: Autoras de la investigación.



Elaborado por: Autoras de la investigación.

De acuerdo a los resultados se puede indicar que el 66.66% de las Secretarías encuestadas mencionan que la rotación de Secretarías en lo que refiere a los puestos de trabajo a veces es favorable en el desempeño de sus funciones, mientras el 16.67% consideran que siempre es favorable la rotación de puestos, y el 16.67% dice que nunca es recomendable la rotación de puestos.

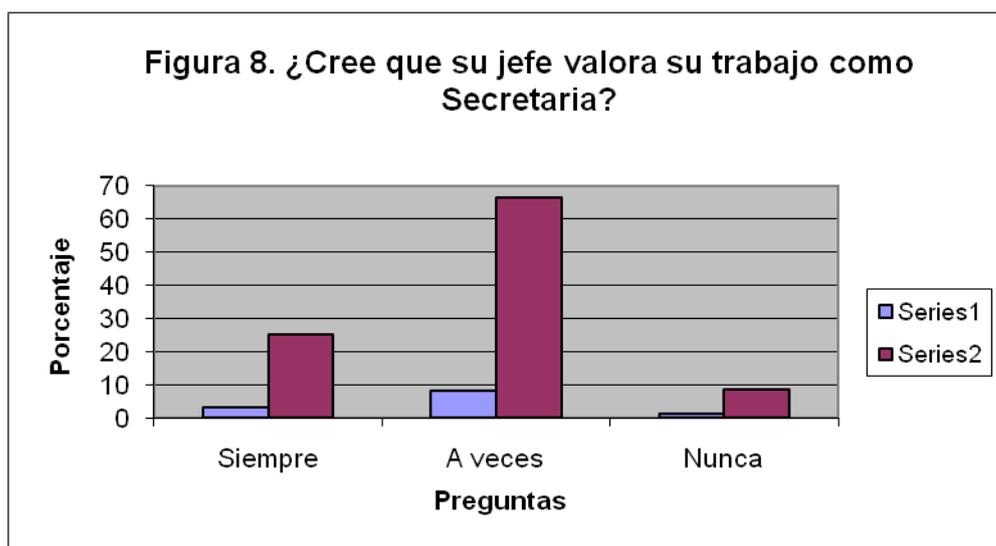
A criterio personal es importante la rotación de puestos, ya que esto permite tener conocimiento de las acciones que cumplen los diversos departamentos de la Institución, y poderlos desempeñar en caso de reemplazo, o vacaciones de la titular del puesto.

Octava pregunta:

¿Cree que su jefe valora su trabajo como Secretaria?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	3	25
A veces	8	66.67
Nunca	1	8.33
TOTAL	12	100

Elaborado por: Autoras de la investigación



Elaborado por: Autoras de la investigación.

Conforme los resultados se puede indicar que el 25% de las Secretarias indican que su jefe siempre valora su trabajo, mientras que 66.67% de las entrevistadas considera que a veces su jefe valora su trabajo.

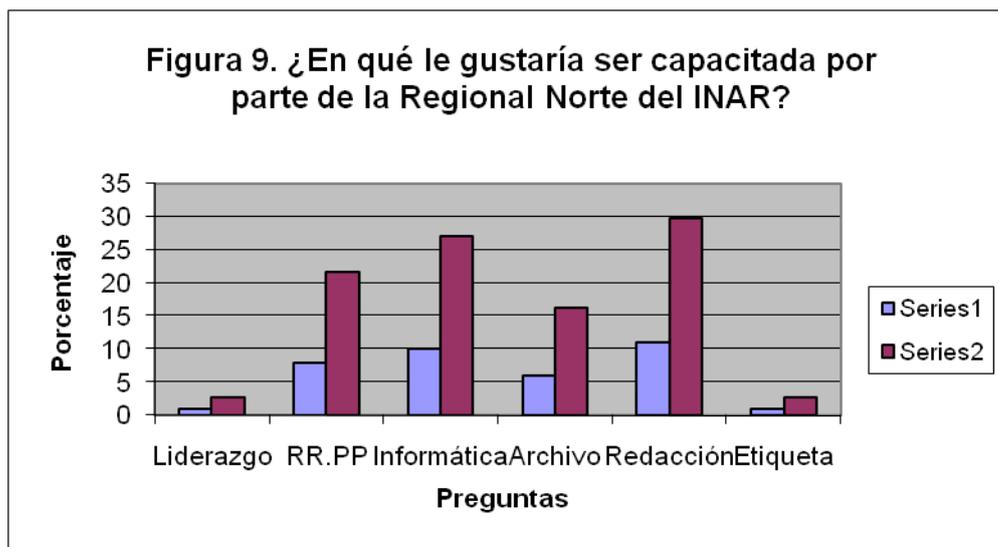
Solo una Secretaria menciona que su jefe no valora su trabajo, lo que representa el 8.33%. Por ello no hay motivación en capacitarse.

Novena pregunta:

¿En qué le gustaría ser capacitada por parte de la Regional Norte del INAR?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Liderazgo	1	2.70
Relaciones Públicas	8	21.62
Informática	10	27.03
Archivo	6	16.22
Redacción	11	29.73
Etiqueta y protocolo	1	2.70
TOTAL	37	100

Elaborado por: Autoras de la investigación



Elaborado por: Autoras de la investigación.

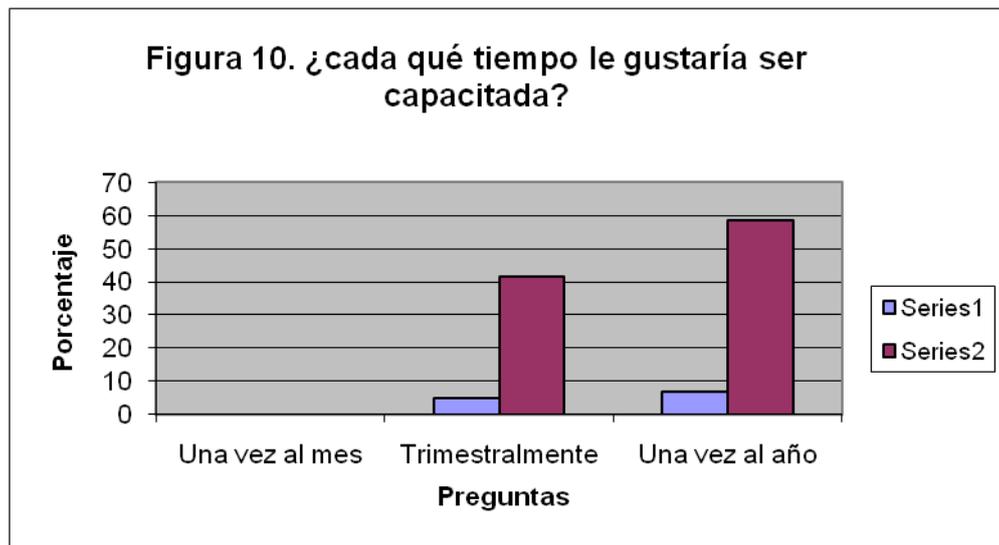
Conforme los resultados se puede indicar que la capacitación que indica el personal encuestado es del 2.70% en temas de liderazgo, el 21.62% en relaciones públicas, el 23.03% en temas de informática, el 16.22% en técnicas de archivo, el 29.73% en técnicas de redacción y el 2.70 en Etiqueta y Protocolo.

Décima pregunta:

¿Cada qué tiempo le gustaría ser capacitada?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Una vez al mes	0	0
Trimestralmente	5	41.67
Una vez al año	7	58.33
TOTAL	12	100

Elaborado por: Autoras de la investigación.



Elaborado por: Autoras de la investigación.

De las respuestas se puede indicar que el 58.33% de las Secretarías mencionan que deberían ser capacitadas una vez al año, mientras que el 41.67% dice ser necesaria la capacitación trimestral.

Por lo que se deduce que existe la predisposición de ser capacitadas, aunque en su mayor parte de forma anual.

4.2.2 Encuestas a Jefes departamentales de la Regional Norte del INAR.

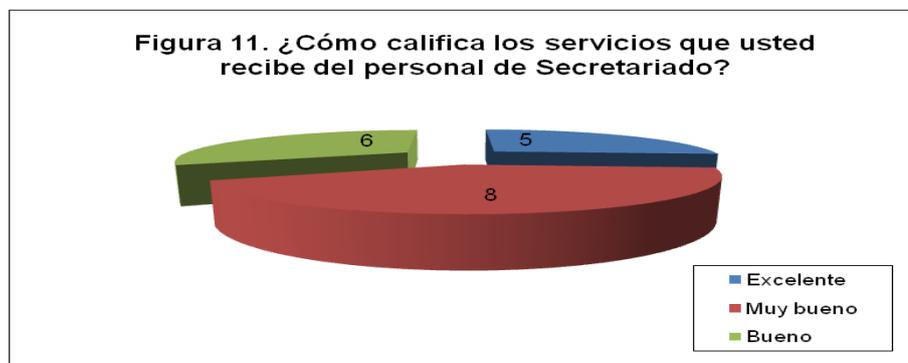
La investigación se la realizó en una población muestreada de 19 encuestas sobre la calidad de servicios que facilita el personal de Secretariado, la misma que fue dirigida a jefes y/o coordinadores Departamentales de la Regional Norte del INAR. Sus resultados son los siguientes:

Primera pregunta:

¿Cómo califica los servicios que usted recibe del personal de Secretariado?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Excelente	5	26.32
Muy bueno	8	42.11
Bueno	6	31.57
Regular	0	0
TOTAL	19	100

Elaborado por: Autoras de la investigación



Elaborado por: Autoras de la investigación.

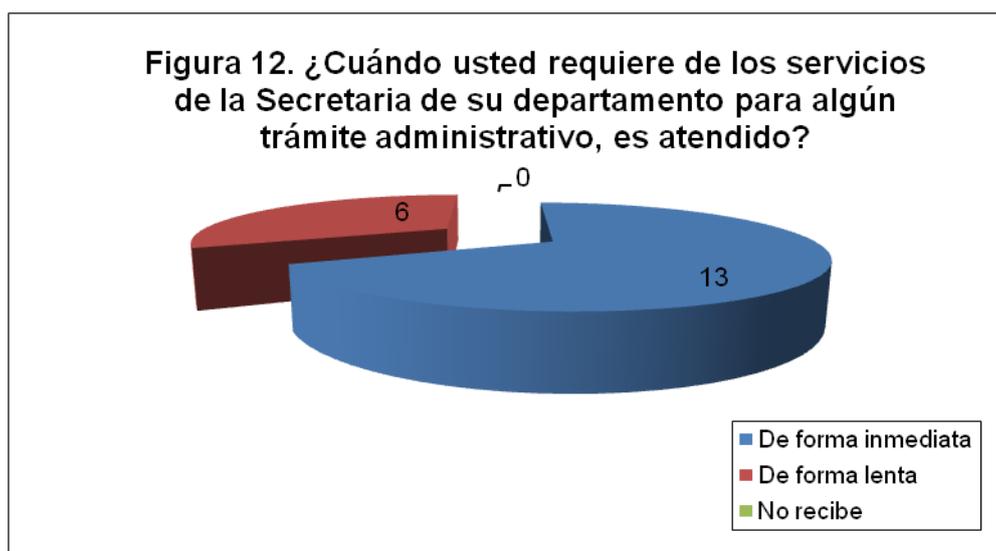
De las respuestas analizadas en las encuestas realizadas se puede indicar que el 42.11% de las Secretarías prestan un servicio muy bueno, el 31.57 es de carácter bueno y el 26.32% da un excelente servicio laboral, rango que se consideran muy aceptables en el ámbito del sector público, pero que se encuentran por debajo del sector privado.

Segunda pregunta:

¿Cuándo usted requiere de los servicios de la Secretaria de su departamento para algún trámite administrativo, es atendido?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
De forma inmediata	13	68.42
De forma lenta	6	31.58
No recibe	0	0
TOTAL	19	100

Elaborado por: Autoras de la investigación.



Elaborado por: Autoras de la investigación.

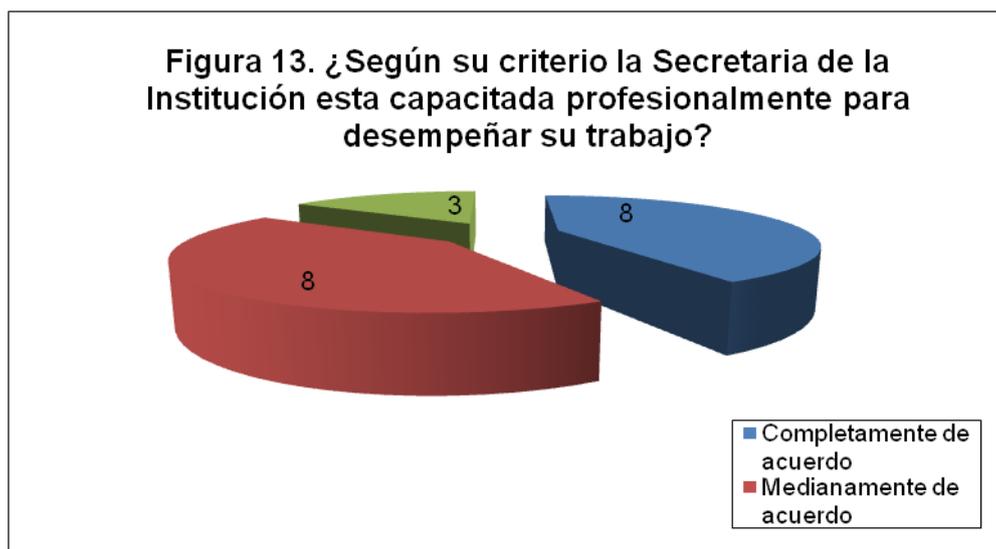
Los trámites administrativos siempre se han considerado lentos en el sector público, por lo que es muy aceptable el 68.42% que se considera como aceptación inmediata, no sin ser preocupante el 31.58% determinado como atención lenta, que amerita que se debe corregir algunas aptitudes que vienen en desmedro de la calidad de la Secretarías de la regional Norte del INAR.

Tercera pregunta:

¿Según su criterio la Secretaria de la Institución está capacitada profesionalmente para desempeñar su trabajo?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Completamente de acuerdo	8	42.11
Medianamente de acuerdo	8	42.11
En desacuerdo	3	15.78
TOTAL	19	100

Elaborado por: Autoras de la investigación.



Elaborado por: Autoras de la investigación.

El resultado de esta pregunta, nos refleja que el 42.11% de los jefes departamentales cree que el personal de Secretaria está capacitada para ejercer sus labores, el 42.11% cree que están medianamente preparadas y el 15.78 no está de acuerdo a que las Secretarias están preparadas.

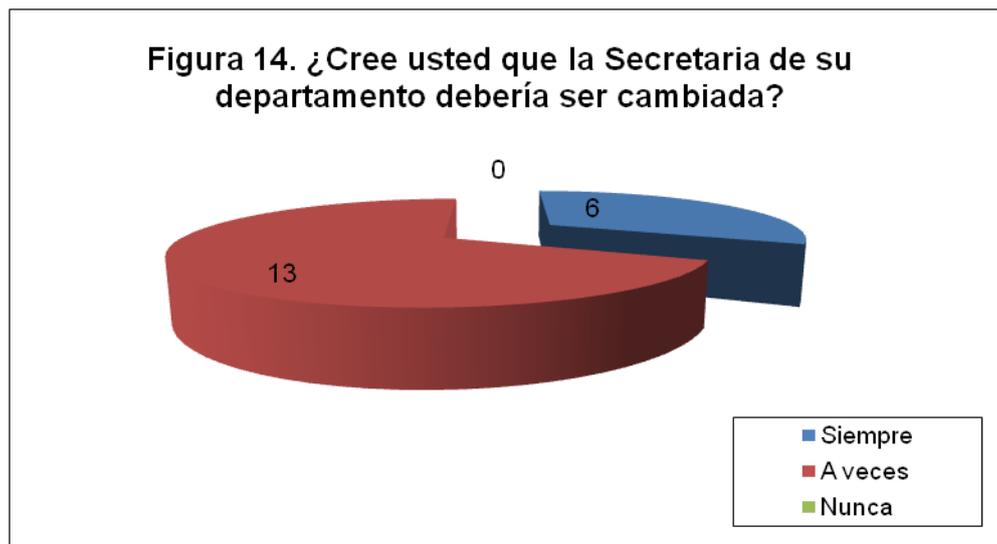
Como se ve en este resultado, no existe un criterio positivo sobre la preparación de las Secretarias.

Cuarta pregunta:

¿Cree usted que la Secretaria de su departamento debería ser cambiada?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	6	31.58
A veces	13	68.42
Nunca	0	0
TOTAL	19	100

Elaborado por: Autoras de la investigación.



Elaborado por: Autoras de la investigación.

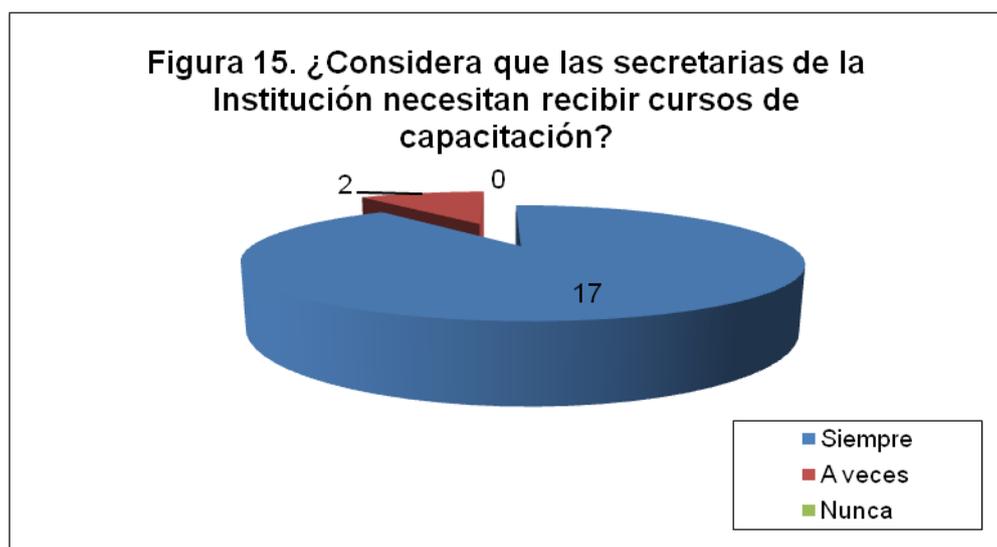
Conforme a las respuestas, se ve que el 68.42% de jefes piensa que el personal de Secretarias debe ser cambiada a veces, o tener un proceso de rotación de puestos de trabajo, y un 31.58% piensa que siempre debe haber la rotación de puestos de Secretarias.

Quinta pregunta:

¿Considera que las Secretarías de la Institución necesitan recibir cursos de capacitación?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	17	89.47
A veces	2	10.53
Nunca	0	0
TOTAL	19	100

Elaborado por: Autoras de la investigación.



Elaborado por: Autoras de la investigación.

El resultado de esta pregunta es muy amplio, ya que el 89.47% considera que las Secretarías del INAR necesitan recibir cursos de capacitación, mientras que el 10.53% indica que a veces necesitan recibir capacitación.

Este dato indica la necesidad de recibir capacitación, tomando en cuenta que las entrevistas fueron hechas a los jefes de las Secretarías del INAR, que por lo general suelen tener respuestas imparciales, y por tratarse de jefes inmediatos que mantienen un contacto laboral directo con las Secretarías y están tanto de las necesidades operativas del personal a su cargo.

Sexta pregunta:

¿Si la respuesta anterior es positiva, defina tres áreas en que deberían capacitarse las Secretarías de su Institución?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Informática	16	28.07
Planificación	7	12.28
Relaciones humanas	16	28.07
Archivo	6	10.53
Redacción	12	21.05
TOTAL	57	100

Elaborado por: Autoras de la investigación



Elaborado por: Autoras de la investigación.

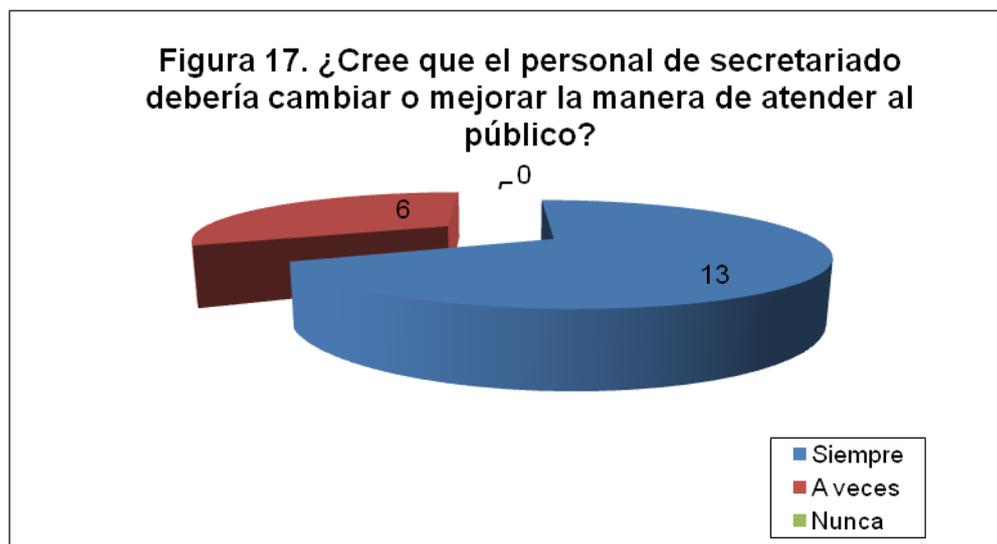
Según la respuesta obtenida a los encuestados, ellos ven la necesidad de capacitar a las Secretarías en las siguientes áreas: Informática en un 28.07%, Planificación en un 12.28%, relaciones Humanas en un 28.07%, Técnicas de Archivo en un 10.53% y Normas de Redacción en un 21.05%. Lo que da la pauta que la preparación de las Secretarías debe ser en algunas áreas en especial énfasis en lo que refiere a la informática y relaciones humanas.

Séptima pregunta:

¿Cree que el personal de Secretariado debería cambiar o mejorar la manera de atender al público?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	13	68.42
A veces	6	31.58
Nunca	0	0
TOTAL	19	100

Elaborado por: Autoras de la investigación.



Elaborado por: Autoras de la investigación.

Este resultado es muy importante, porque refleja la actitud que las Secretarías están ofreciendo exteriormente o fuera de la empresa, ya que indica el 68.42% que deberían cambiar o mejorar la manera de atender al público, mientras que el 31.58% dice que a veces.

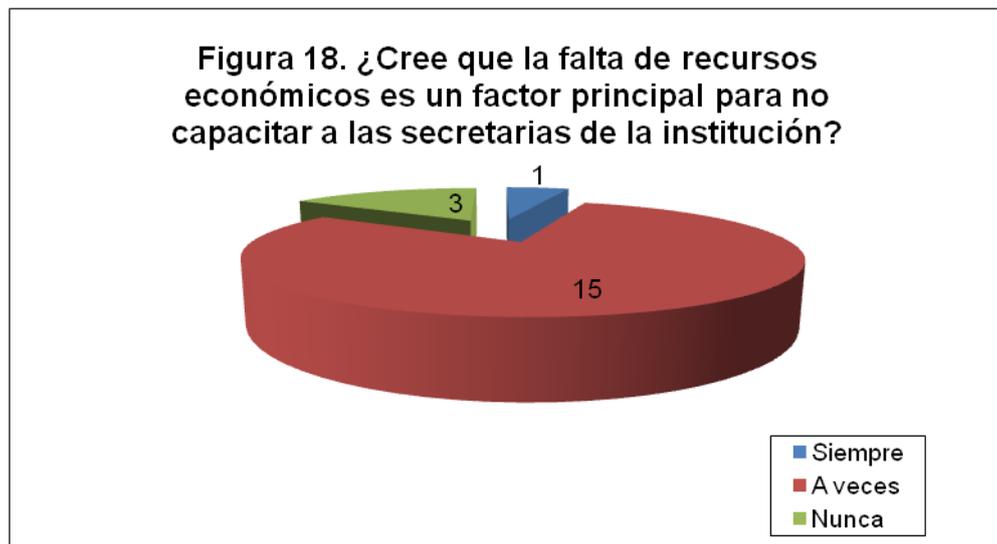
Estos datos indican que la actitud que se está llevando en interrelación con los principales clientes, que vienen a ser los usuarios, no está siendo bien llevada, y que se debería mejorar la atención al cliente, siendo este un dato importante para observar entre las necesidades de capacitación requerida.

Octava pregunta:

¿Cree que la falta de recursos económicos es un factor principal para no capacitar a las Secretarías de la institución?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	1	5.26
A veces	15	78.95
Nunca	3	15.79
TOTAL	19	100

Elaborado por: Autoras de la investigación.



Elaborado por: Autoras de la investigación.

La capacitación y preparación de las Secretarías demandará siempre un costo, que va en función de las necesidades de capacitación, en los temas y en el tiempo que se requiera para cubrir esta necesidad. Los resultados de esta pregunta indican que el 78.95% a veces es la falta de recursos el obstáculo para la capacitación, el 15.79 señalan que nunca la falta de recursos impide la capacitación, y el 5.26%, que viene a representar a una persona en las encuestas indica que siempre el factor recurso el principal problema para cubrir con la capacitación de las Secretarías.

Novena pregunta:

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el trabajo de la Secretaria de su departamento?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Mejor remuneración	2	10.53
Valoración de puestos	1	5.26
Dedicación al trabajo	2	10.53
Capacitación informática	7	36.84
Mejora Relaciones Humanas	5	26.31
Ninguna	2	10.53
TOTAL	19	100

Elaborado por: Autoras de la investigación.



Elaborado por: Autoras de la investigación.

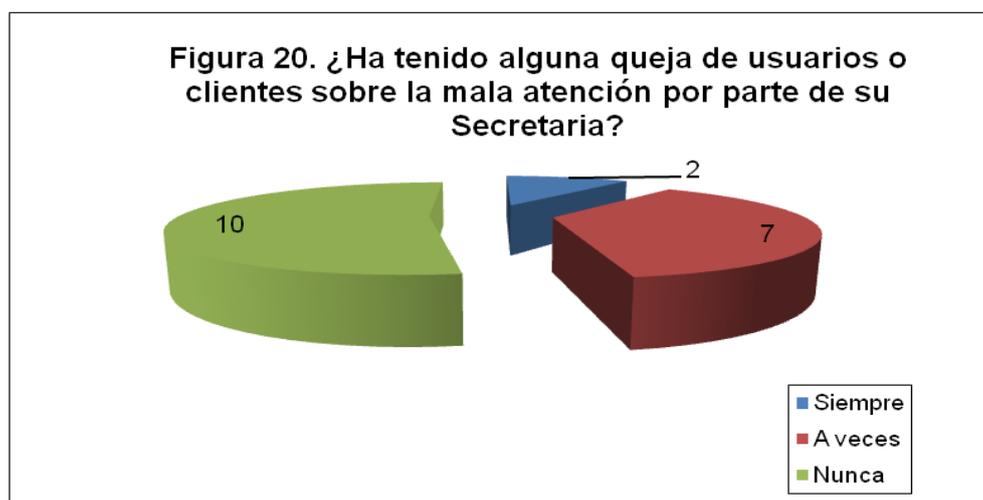
Los Resultados obtenidos en esta pregunta indican que para mejorar el trabajo de las Secretarías es necesario capacitarlas en el Área informática en un 36.84%, en relaciones humanas un 26.31%, Mejora en su remuneración en un 10.53%, Dedicación o mayor responsabilidad en el trabajo 10.53%, y una valoración correcta y legal de sus puestos en un 5.26%. Dato importante que indica en su mayoría la preparación informática y el mejoramiento en las relaciones humanas, como indicador para mejorar el trabajo de las secretarías.

Décima pregunta:

¿Ha tenido alguna queja de usuarios o clientes sobre la mala atención por parte de su Secretaria?

Frecuencia	Número de Encuestas	Porcentaje
Siempre	2	10.53
A veces	7	36.84
Nunca	10	52.63
TOTAL	19	100

Elaborado por: Autoras de la investigación.



Elaborado por: Autoras de la investigación.

De acuerdo a este resultado, podemos indicar que el 52.63% de los encuestados manifiesta que nunca ha recibido queja alguna sobre la atención por parte de las secretarías, mientras que un 36.84% indica que a veces ha recibido quejas por parte de los usuarios, y un 10.53% que representa a 2 entrevistados, que señalan que siempre han recibido quejas de los usuarios.

Este dato sumando los dos últimos porcentajes indican un 47.37% que alguna vez o siempre recibieron quejas de los usuarios, que como indicador y en relación con las necesidades de capacitación que ven necesarias los jefes, señala que se debe trabajar y capacitar en el aspecto de relaciones humanas y atención al cliente por parte de las secretarías.

4.2.3. Presupuesto

Cuadro de Presupuesto

Rubro	Presupuesto USD\$ Dólares americanos
Suministro de oficina	100
Internet	50
Copias	100
Impresiones	100
Movilización	200
Espiralado	50
Empastado	180
Gastos varios	300
Imprevistos	130
TOTAL GASTOS	1210

Elaborado por: Autoras de la investigación.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En nuestro tema que tiene que ver con la capacitación y actualización de las Secretarías de la Regional Norte del INAR y su eficiencia en el desempeño de sus funciones, hemos obtenido una respuesta positiva en lo que se refiere a la colaboración de los involucrados en responder las inquietudes que han sido de nuestro interés, hemos conseguido información de relevancia, para mejorar aspectos primordiales que se requiere para atender de manera eficiente a los usuarios de la Regional.

5.1.1 Observamos que las Secretarías de la Regional Norte del INAR, no están bien capacitadas y peor aún tenían conocimientos actualizados, causando así una mala atención al usuario y al público interno, dando como resultado ser mal vistas y por ende dando una mala imagen de la institución.

5.1.2 Los altos porcentajes adquiridos en las encuestas tanto de las Secretarías como de los Directores, Coordinadores y/o Jefes, en cuanto a las oportunidades de capacitación que tienen las Secretarías, se basa especialmente a la falta de presupuesto para capacitar a este personal y al interés por parte de las autoridades por incentivar en la actualización de conocimientos Secretariales.

5.1.3 Apreciamos también que en las entrevistas que realizamos a las Secretarías, muchas de ellas se han capacitado por su cuenta hace varios años, esperando la mayoría de ellas que las autoridades de la Regional Norte, les envíen a algún curso de capacitación.

5.1.4 En la investigación se pudo observar que varios de los Coordinadores y Jefes, no dan la importancia que tiene el personal de Secretariado,

manifestando que ellos podrían hacer su trabajo sin necesidad de las Secretarías, sin hacer conciencia que la Secretaría es uno de los pilares principales que sostiene a la institución.

5.2 Recomendaciones

Lo interesante en esta investigación, es que se pudo dejar unas buenas recomendaciones a las autoridades y Secretarías de la Regional Norte del INAR, especialmente en rescatar el papel principal que desempeñan las Secretarías dentro y fuera de la institución, y, principalmente hacer conciencia que la capacitación y actualización de conocimientos para el personal de Secretariado es necesario para tener una eficiencia en el trabajo, así poder brindar una magnífica atención tanto al público interno como externo.

5.2.1 Al Director Ejecutivo Regional, conjuntamente con los Coordinadores Administrativo y Financiero, deberán para el próximo año incluir en el presupuesto un rubro para capacitación del personal, realizar evaluaciones a las Secretarías para determinar el grado de conocimientos dentro del ámbito laboral, especialmente en lo que se refiere al manejo del sistema Quipux.

5.2.2 A las Secretarías no desaprovechar cuando alguna empresa desee dar charlas, talleres o seminarios, tomando en cuenta las materias que sean de prioridad para las Secretarías y que ayuden a la imagen institucional.

5.2.3 A los Jefes Departamentales por lo menos en el año actualizar constantemente a las Secretarías en Técnicas de Secretariado como: redacción, computación, Internet, archivo, atención al cliente, Quipux, entre otras; ya que la tecnología como avanza cada día.

5.2.4 Es recomendable que la Planificación del INAR, con el fin de mejorar la aptitud y destreza de las Secretarías de la Regional Norte del INAR, ponga en marcha un programa de capacitación y actualización de conocimientos Secretariales.

CAPITULO VI

6. LA PROPUESTA

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

ANTECEDENTES

En razón que en la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego, INAR, las Secretarías no reciben capacitación y actualización de conocimientos permanentemente, por parte de la institución, se ha creado la necesidad de incorporar un Programa de Capacitación y Actualización, con el fin de renovar sus conocimientos y mejorar el servicio que brindan a los usuarios internos como externos.

Para poder capacitar a las Secretarías de la Regional Norte, será indispensable la comprensión del Director Ejecutivo de la Regional, Coordinadores y Jefes de Áreas, a fin de que faciliten el permiso correspondiente y así puedan participar todas las Secretarías.

Además coordinaremos con los centros de capacitación, tanto de la provincia como del país, para que puedan dictar los cursos, seminarios o talleres, en horarios que la Regional Norte disponga, sin necesidad de interferir con las labores diarias de la empresa.

De acuerdo a las necesidades que tenga la Regional Norte y las Secretarías de la misma, se escogerán los temas específicos para la capacitación y actualización de conocimientos, siempre y cuando estén encaminadas al desarrollo de la empresa, a la superación profesional y personal de las Secretarías, y principalmente poder brindar una excelente atención al usuario, más que nada al agricultor y campesino que día a día acude a la institución a solicitar sus servicios.

JUSTIFICACIÓN

La propuesta en mención se justifica por las evidencias del diagnóstico realizado en la Regional Norte del INAR, el haber constatado la necesidad de capacitación y actualización de conocimientos que requieren las Secretarías de la institución, para que puedan demostrar eficiencia en sus funciones.

La capacitación de las Secretarías viabiliza una adecuada atención al público interno y externo, por lo que es necesario el Programa de Capacitación.

OBJETIVOS

- Apoyar el progreso estratégico de la Secretaría Ejecutiva.
- Promover este Programa de Capacitación para el progreso y mejoramiento no solo de las Secretarías de la Regional Norte del INAR, sino de todo su personal.

DESCRIPCIÓN

Se ejecutará el Programa de Capacitación mediante técnicas activas de aprendizaje como:

- CHARLA: Relaciones Humanas, Etiqueta y Protocolo, Valores y Atención al Cliente.
- TALLER: Computación, Mecanografía, Internet y Quipux.
- SEMINARIO: Técnicas de Redacción, Archivo, Ortografía

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

CHARLA DE RELACIONES HUMANAS

INTRODUCCIÓN

Las Relaciones Humanas es la ciencia de interrelación entre los seres humanos, la misma que ayuda a interactuar en un ambiente de confianza, respeto y aceptación de las personas. En términos generales las relaciones Humanas son cuestión de temperamento, sin embargo, la necesidad de buscar progresos y ventajas comunes ha llevado al hombre a ser sociable por naturaleza y razón.

OBJETIVOS

- Comprender la importancia de las Relaciones Humanas en el ambiente institucional.
- Fomentar las buenas relaciones personales entre compañeros y público en general.
- Enfocar una actitud positiva cuando realizamos nuestras labores diarias.

CONTENIDOS

Relaciones Interpersonales
Atención al Cliente
Motivación
Actitud positiva
Servicio con calidad
Calidad total del servicio al cliente
Como comparte en la oficina

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Ejercicios identificación

- Charlas
- Trabajos Grupales
- Exposiciones Individuales
- Plenaria
- Discusión de Grupos
- Dramatizaciones

ACTIVIDADES

El expositor dará charlas pertinentes que serán analizadas con las Secretarías de la Regional Norte del INAR, y los grupos de trabajos que se formen servirán para analizar las ponencias de cada una de ellas. Se realizará un banco de preguntas y test psicológicos.

Finalmente se solucionarán diferentes problemas que tengan las Secretarías en su ámbito de trabajo, y entregar pequeños consejos que servirán para mejorar las relaciones entre compañeros de oficina y con el público en general.

EVALUACIÓN

En el transcurso de la charla se hará preguntas desprevenidas, con el fin de comprobar la atención que prestan las Secretarías y al final de la charla se les hará llenar un cuestionario referente al tema.

CHARLA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO



INTRODUCCIÓN

Las normas de etiqueta con mucha frecuencia son sociales únicamente, con las celebraciones de gala y los grandes acontecimientos, pero en realidad deben aplicarse a todas las situaciones y etapas de la vida.

Lo que señalamos anteriormente es especialmente cierto en la vida laboral, puesto que como Secretarias Ejecutivas pasaremos muchas horas en la oficina, rodeadas de funcionarios, colegas y público en general, a quien daremos la verdadera imagen de lo que somos y lo que representa la empresa.

Así, la manera de comportarnos junto con el buen desempeño profesional, son determinantes para proyectarnos como ejecutivas de la sociedad moderna.

OBJETIVOS

- Proyectar una imagen acorde a la actividad profesional que desempeñan las Secretarias de la Regional Norte del INAR.
- Lograr que cada Secretaria actúe con integridad en su lugar de trabajo con el fin de que sepa inspirar confianza con su jefe.

- Alcanzar las metas propuestas en un tiempo determinado para alcanzar el éxito como Secretarías Ejecutivas.

CONTENIDOS

Integridad y etiqueta

Puntualidad

Discreción

Cortesía y positivismo

Imagen

- Vestuario
- Peinado
- Tipo de maquillaje
- Los accesorios
- Perfume
- Lenguaje corporal (movimiento de manos, sonrisa, mirada y forma de caminar)
- Los modales
- Tono de voz y forma de expresarse
- Carisma

Comunicación

Elegancia

Trato entre ejecutivos

Organización de eventos empresariales

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Ejercicios identificación

- Charlas
- Trabajos Grupales
- Exposiciones Individuales
- Plenaria
- Discusión de Grupos
- Dramatizaciones

ACTIVIDADES

Durante la charla de etiqueta y protocolo, el expositor pedirá a cada una de las participantes que comparta con los presentes sus conocimientos diarios que tengan sobre el tema, y para que sea más amena la charla se hará exposiciones y dramatizaciones relacionadas a cómo actuar y comportarnos en nuestro lugar de trabajo.

Al final de charla compartiremos un almuerzo, cena o café de acuerdo a la circunstancia en la que nos encontremos, con el propósito de compartir entre compañeros de charla y a la vez conocer unos pequeños consejos de cómo actuar en estas circunstancias con gente de negocios y con nuestros compañeros de oficina.

Se puede hacer un pequeño desfile de pasarela, para indicar la forma de cómo se debe ir vestida a la oficina, a fin de no dar mala imagen de la persona ni de la Institución.

EVALUACIÓN

La evaluación será simple, a cada una de las participantes se hará preguntas orales respecto al tema, con el fin de poder corregir si es el caso, con las demás compañeras.

CHARLA DE VALORES



INTRODUCCIÓN

Aún cuando el tema de los valores es considerado relativamente reciente en filosofía, los valores están presentes desde los inicios de la humanidad. Para el ser humano siempre han existido cosas valiosas como: el bien, la verdad, la belleza, la felicidad, la virtud, que han ayudado a vivir y disfrutar a plenitud su camino por la vida.

Se puede valorar de acuerdo con criterios estéticos, esquemas sociales, costumbres, principios éticos o, en otros términos, por el costo, la utilidad, el bienestar, el placer, el prestigio.

Los valores son producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia, es por ello que la Secretaría debe tener conocimiento de sus valores para estar preparadas a los cambios de la vida cotidiana y especialmente a los cambios laborales.

Es precisamente el significado social que se atribuye a los valores uno de los factores que influye para diferenciar los valores tradicionales, aquellos que guiaron a la sociedad en el pasado, generalmente referidos a costumbres culturales o principios religiosos, y los valores modernos, los que comparten las personas de la sociedad actual.

OBJETIVOS

- Determinar que valores tienen las Secretarías de la Regional Norte del INAR.
- Promover los valores hacia los usuarios o clientes de la Regional Norte del INAR.
- Lograr que cada Secretaria de la Institución actúe con integridad cada día de su vida.

CONTENIDOS

Concepto de valores

Cómo se clasifican los valores

Cuáles tipos de valores existen

Las características de cada valor y su escala de importancia:

- Valores Religiosos
- Valores Morales
- Valores Estéticos
- Valores Intelectuales
- Valores Afectivos
- Valores Sociales
- Valores Físicos
- Valores Económicos

Principios y valores de las Secretarías

- Solidaridad
- Autonomía
- Reconocimiento de la diversidad
- Participación
- Universalidad

- Probidad
- Equidad
- Corresponsabilidad
- Efectividad

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Ejercicios identificación

- Trabajos individuales
- Trabajos Grupales
- Exposiciones y Discusiones grupales

ACTIVIDADES

Durante la charla el expositor solicitará a cada secretaria que comparta con los demás lo que entiende por valores y como los utiliza en su lugar de trabajo; posteriormente una vez que el expositor explique los significados referente a los valores, su importancia que tienen cada uno de ellos y como influyen en nuestro trabajo si los proyectamos de mejor manera.

Se realizará los trabajos individuales y grupales, en razón que el grupo a quien se dará esta charla es mínimo, habrá tiempo para realizar varios trabajos. Y para que las exposiciones sean placenteras se realizará dramatizaciones positivas y negativas de los valores, a fin de diferenciarlas y saber en que se estaba errando en el lugar de trabajo.

EVALUACIÓN

La evaluación se realizará haciéndolas llenar un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, para poder determinar la atención que prestaron durante la charla.

CHARLA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

INTRODUCCIÓN



La charla de atención al cliente es de gran interés para todos las Secretarías, empresarios y público en general; en la actualidad las empresas dan mas interés en la administración de cómo debemos dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales; dejando inadvertido al cliente.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

En la Regional Norte del INAR, con una buena atención al cliente o al usuario rescataremos la imagen negativa que muchas personas tienen de la institución.

OBJETIVOS

- Demostrar una atención amable y personalizada del personal de secretariado de la Regional Norte del INAR.

- Lograr que cada funcionario de la Regional Norte del INAR haga conciencia que el usuario es lo primero.
- Fomentar buenas relaciones entre la Secretaria, compañeros de oficina y público en general.

CONTENIDOS

Importancia de la atención al cliente

Beneficios para la empresa

Definiciones de cliente

El trato con el cliente

- El cliente discutidor
- El cliente enojado
- El cliente conversador
- El cliente ofensivo
- El cliente infeliz
- El que siempre se queja
- El cliente exigente
- El cliente coqueteador
- El que no habla y el indeciso

Que busca obtener el cliente de la empresa

- Cortesía
- Atención rápida
- Confiabilidad
- Atención personal
- Personal bien informado
- Simpatía

La Comunicación Efectiva

- Comunicación verbal

- Comunicación no verbal

El uso del teléfono



- Saludar al interlocutor
- Dar el nombre de la empresa y cargo o departamento
- Decir nuestro nombre
- Ofrezcamos ayuda

La habilidad de escuchar

La habilidad de preguntar

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Ejercicios identificación

- Charlas
- Trabajos Grupales

- Exposiciones Individuales
- Dramatizaciones

ACTIVIDADES

La charla tendrá una duración de una hora a una hora y treinta minutos, que se lo podrá realizar en la sala de capacitación de la Regional Norte del INAR.

Según la disposición y participación de las secretarias en los temas a tratar; los conceptos de los mismos serán los más básicos a fin de poder entenderlos y transmitirlos a nuestro principal cliente que son los usuarios, que en este caso serán agricultores y usuarios de riego.

Los trabajos en grupo serán de gran importancia para sacar conclusiones con las experiencias de las participantes. Las dramatizaciones se realizarán individualmente y en grupo.

EVALUACIÓN

La evaluación será simple, se calificará por cada dramatización, en razón que allí la secretaria proyectara su aprendizaje.

TALLER DE COMPUTACIÓN

INTRODUCCIÓN

Conocer la tecnología y utilizarla ya no es ningún privilegio, al contrario es una necesidad, que hoy en día la misma sociedad la necesita para realizar los trámites con prontitud.

En los últimos tiempos los avances en la tecnología de la información y las comunicaciones han sido acelerados, logrando un alto grado de desarrollo que hoy está en todas partes, sobre todo en la mayoría de actividades del ser humano.

Los estudiantes, amas de casa, profesionales, empresarios, educadores entre otros; tenemos a disposición una herramienta poderosa y eficaz en nuestras manos, de tal manera que debemos aprovechar al máximo el tiempo y los recursos que nos permitan conocer, manejar y dominar la computación.

OBJETIVOS

- Dominar el manejo y reconocimiento de programas de computación, con la finalidad de que las Secretarías estén en capacidad de presentar documentos de calidad.
- Elaborar sus propios formatos para dar agilidad y buen servicio en su lugar de trabajo.

CONTENIDOS

Sistema Operativo de Windows

Escritorio de Windows
Barra de Tareas
Menú de inicio

Características de ventanas
Explorador de Windows

Microsoft Word

Crear nuevo documento
Introducir el texto en el documento
Guardar un documento
Borrar un documento
Recuperar un documento
Crear y mover una autoforma en el área de trabajo
Cortar, copiar y pegar autoformas
Tamaño y diseño de la autoformas

Microsoft Power Point

Comenzar

Que es una presentación
Diapositivas
Como iniciar Power Point
Modos de visualización
Ver diapositivas
Presentación con diapositivas

Crear una presentación

Crear una nueva presentación
Usar una plantilla
Crear una presentación en blanco
Abrir una presentación
Guardar una presentación
Mover una presentación
Cerrar una presentación

Texto en la Diapositiva

Viñetas

Utilizar la herramienta del texto

Añadir figuras en el texto

Alineación del texto

Buscar texto

Reemplazar texto

Crear Organigramas

Crear un organigrama

Guardar un organigrama

Cerrar un organigrama

Incluir un organigrama en una diapositiva

Seleccionar cuadros

Agregar y quitar cuadros

Texto en el organigrama

RECURSOS

- Computadoras
- CDs
- Flash memory
- Pizarra
- Tiza líquida
- Borrador
- Impresora
- Papel

EVALUACIÓN

La evaluación estará basada al reconocimiento, observación, aplicación y desarrollo de destrezas prácticas frente a un computador.

SEMINARIO DE TÉCNICAS DE REDACCIÓN

INTRODUCCIÓN

Las Secretarías de la Regional Norte del INAR deben estar capacitadas para redactar textos de toda índole con claridad y precisión; no todos poseemos la habilidad para ser excelentes redactores, pero sí podemos actualizarnos en las nuevas técnicas de redacción.

La Redacción es muy importante y se la debe conducir con práctica vivencial que permita desarrollar las técnicas necesarias para mejorar la comprensión de los comunicados.

OBJETIVOS

- Mejorar un cambio en la forma de redactar documentos, sean estos internos o externos.
- Actualizar conocimientos en nuevas técnicas de redacción.

CONTENIDOS

Concepto e importancia de la Redacción

Tipos de Redacción

Vicios en la Redacción

Las Comunicaciones

Trámite de Correspondencia

Nuevas técnicas de redacción

Práctica de Oficina

Recepción de Documentos

ESTRATEGIA METODOLOGICA

- Ejercicios de Identificación

- Elaboración de documentos
- Trabajos individuales
- Trabajos grupales
- Exposiciones
- Foros

ACTIVIDADES

Luego de analizar varios conceptos referente al tema, se realizarán varios ejercicios de cómo redactar algún documento, especialmente relacionados con la actividad que realiza la empresa.

Se intercambiarán los documentos realizados para corregirlos entre compañeras.

EVALUACIÓN

Se solicitará que elaboren algún documento para ver la forma de redactar y si han aplicados las nuevas técnicas de redacción.

Se intercambiará criterios y se corregirá los documentos elaborados en la práctica con todos los asistentes al seminario, con el fin de aprender de los errores propios y ajenos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Cagigal Deporte, Esp.1975
2. DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA, Vigésima Segunda Edición, Totapapel S.I., 2001.
3. DORIS, Lillian y MILLER, Besse May, (1985), "Manual Completo de la Secretaria", Cia. Editorial Continental S.A, México.
4. EDICIONES LAROUSSE S.A., (1996), "Diccionario Práctico Español Moderno", México.
5. ENCICLOPEDIA de la Secretaria Océano No. 1, 2, 3.
6. GIRONELLA Hombres, Esp. (1986).
7. GONZÁLEZ ALCALÁ Mayra, "La Secretaria Ejecutiva", Tomo 1.
8. GONZÁLEZ SENSO Adela, Col. (1998), "Consultora Senior de TEA-CEGOS".
9. GRUPO CULTURAL S.A., (1998), "Enciclopedia de la Secretaria Ejecutiva", Chile.
10. INTERNACIONAL PUBLIC RELATIONS ASSOCIATION.
11. LEYES, ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, PRESUPUESTOS DEL SECTOR PÚBLICO, GASTO PÚBLICO Y REGLAMENTOS.
12. LORENZO CRIADO Emilio, "Real Academia Española".
13. MCMILLAN Elizabeth, "La Secretaria Moderna" No. 4.
14. MORENO AGUILAR Arcario, (2000), "Ediciones Larousse", Buenos Aires - Argentina.
15. OCEANO, Grupo Editorial, (1996), "Enciclopedia de la Secretaria", Ecuador.
16. RONAL "Frutoterapia"
17. SEVILLA QUIROZ María Antonieta, "1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz".
18. VALLEJO Jorge, (1996) "Relaciones Humanas".
19. ZAPATA Imelda, "Manual de la Secretaria".
20. Cuaderno de Etiqueta y Protocolo, (1998 – 1999) "ITCA".

LINCOGRAFIA

1. www.monografias.com
2. www.secretariaaldia.blogspot.com
3. www.derechoecuador.com
4. www.encarta.com
5. www.google.com

ANEXOS

Anexo 1. Árbol del Problema

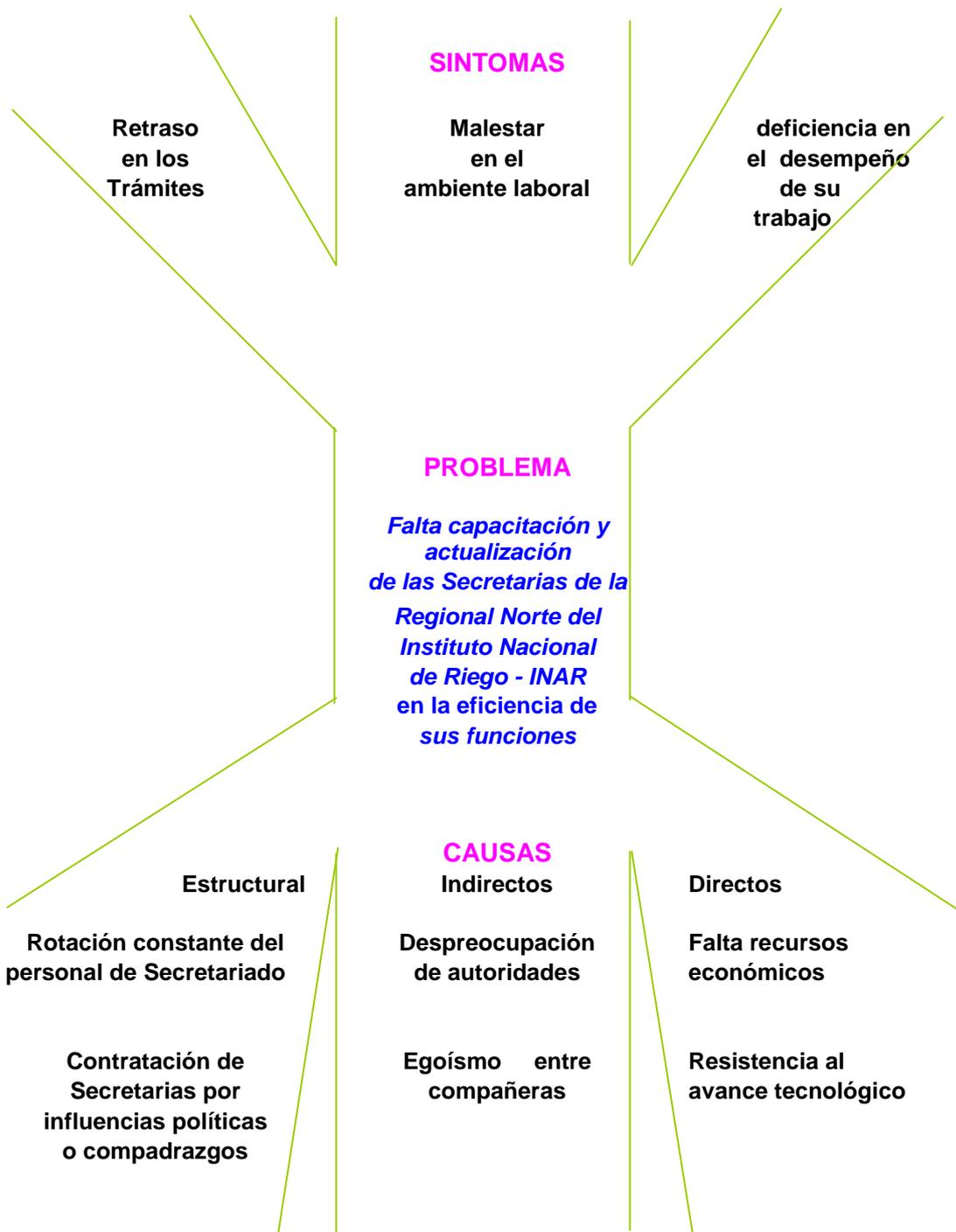
Anexo 2. Matriz de Coherencia

Anexo 3. Encuesta para el personal de Secretariado de la Regional Norte del INAR.

Anexo 4. Encuesta para jefes departamentales de la Regional Norte del INAR.

Anexo 1. Árbol del Problema

ÁRBOL DEL PROBLEMA



Anexo 2. Matriz de Coherencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Falta de capacitación y actualización de las Secretarías de la Regional Norte del Instituto Nacional de Riego - INAR en la eficiencia de sus funciones.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo mejorar la falta de capacitación y actualización de las Secretarías de la Regional Norte del INAR en la eficiencia de sus funciones?

INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la capacitación y actualización de las Secretarías de la Regional Norte del INAR?

¿Cómo influye la capacitación y actualización de las Secretarías de la Regional Norte del INAR en la eficiencia de sus funciones?

¿Cómo capacitar y actualizar a las Secretarías de la Regional Norte del INAR para mejorar su eficiencia en el desempeño de sus funciones?

OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Determinar la capacitación y actualización de las Secretarías de la Regional Norte del INAR en la eficiencia de sus funciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar como la falta de capacitación y actualización de las Secretarías de la Regional Norte del INAR influye en la eficiencia de sus funciones.

Determinar las falencias por la falta de capacitación y actualización de conocimientos de las Secretarías de la Regional Norte del INAR.

Elaborar un plan de capacitación y actualización de conocimientos para las Secretarías de la Regional Norte del INAR.

Anexo 3. Encuesta dirigida al personal de Secretariado de la Regional Norte del INAR.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

Encuesta de opinión dirigida al personal de Secretariado de la Regional Norte del INAR.

Mucho agradeceré se digne contestar estas preguntas.

1.- ¿Ha recibido capacitación en los últimos seis meses por parte de la empresa?

Siempre..... De vez en cuando..... Nunca.....

2.- ¿Las autoridades de su Institución se preocupan por capacitar al personal de Secretariado?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

3.- ¿Considera importante que se debería capacitar a las Secretarias en forma continua?

Siempre..... Algo..... Nunca.....

4.- ¿Con la capacitación cree que mejoraría la atención al público en general?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

5.- ¿Debería capacitarse la Secretaria por sus propios medios?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

6.- ¿Una Secretaria capacitada tiene mejor eficiencia en su trabajo?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

7.- ¿Considera que es favorable la rotación de puestos del personal de Secretariado?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

8.- ¿Cree que su jefe valora su trabajo como Secretaria?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

9.- ¿En qué le gustaría ser capacitada por parte de la Regional Norte del INAR?

.....

10.- ¿Cada qué tiempo le gustaría ser capacitada?

Una vez al mes..... Cada Trimestre..... Una vez al año.....

Gracias por su colaboración

Anexo 4. Encuesta dirigida a los jefes departamentales de la Regional Norte del INAR.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO**

Encuesta de opinión dirigida a Jefes Departamentales de la Regional Norte del INAR.

Mucho agradeceré se digne contestar estas preguntas.

1.- ¿Cómo califica los servicios que usted recibe del personal de Secretariado?

Excelente..... Muy Buena..... Buena..... Regular.....

2.- ¿Cuándo usted requiere de los servicios de la Secretaria de su departamento para algún tipo de trámite administrativo, es atendido:?

De manera inmediata..... De forma lenta..... No recibe.....

3.- ¿Según su criterio la Secretaria de la Institución, está capacitada profesionalmente para desempeñar su trabajo?

Completamente de acuerdo

Medianamente de acuerdo

En desacuerdo

4.- ¿Cree usted que la Secretaria de su departamento debería ser cambiada?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

5.- ¿Considera que las Secretarias de la Institución, necesita recibir cursos de capacitación?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

6.- ¿Si la respuesta anterior es positiva, defina tres áreas en que deberían capacitarse las Secretarias de la Institución?

.....

7.- ¿Cree usted que el personal de Secretariado debería cambiar o mejorar la manera de atender al público?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

8.- ¿Cree usted que la falta de recursos económicos es un factor principal para no capacitar a las Secretarias de la Institución?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

9.- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el trabajo de la Secretaria de su Departamento?

.....
.....

10.- ¿Ha tenido alguna queja de algún usuario o cliente sobre la mala atención por parte de su Secretaría?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

Gracias por su colaboración.