

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por las egresadas **RUTH XIMENA ANDRADE RECALDE Y PAOLA DEYANIRA ANDRADE RECALDE**, para optar por el Título de **LICENCIADAS EN SECRETARIADO EJECUTIVO**, con el tema: **“CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS SECRETARIAS DE LA REGIONAL NORTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE RIEGO – INAR EN LA EFICIENCIA DE SUS FUNCIONES”** considero que este trabajo reúne todos los requisitos legales para ser sometido a la presentación pública y evaluación de parte del Jurado Examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 18 días del mes de Mayo de 2011.

Dr. Marco Cerda Msc.
DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

AUTORÍA

Nosotras, Ruth Ximena Andrade Recalde, con cédula de identidad Nro. 100207597-4 y Paola Deyanira Andrade Recalde, con número de cédula de identidad Nro. 100254693-3, declaramos bajo juramento que el presente trabajo es de nuestra autoría, “CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS SECRETARIAS DE LA REGIONAL NORTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE RIEGO – INAR EN LA EFICIENCIA DE SUS FUNCIONES” y los resultados de la investigación son de nuestra total responsabilidad, además que no ha sido presentado previamente para ningún grado ni calificación profesional; y que hemos respetado las diferentes fuentes de información.

Ruth Ximena Andrade R.

C.I. 100207597-4

Paola Deyanira Andrade R.

C.I. 100254693-3

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora.

Los amo con mi vida.

Ximena Andrade Recalde

DEDICATORIA

La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general. También dedico este proyecto a mi esposo Moisés y mi hijo Carlitos, compañeros inseparables de cada jornada. Ellos representan gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio. A ellos este proyecto, que sin ellos, no hubiese podido ser.

Paola Deyanira Andrade Recalde

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis de Licenciatura, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por parte de las autoras y su director de tesis, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que a continuación citaremos y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en el proyecto.

*Primero y antes que nada, dar gracias a **Dios**, por estar con nosotras en cada paso que damos, por fortalecernos el corazón e iluminar nuestra mente y por haber puesto en el camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*

Agradecer hoy y siempre a nuestra familia porque siempre esperan nuestro bienestar.

A nuestros padres Raúl y Susana, mis hermanas y hermanos, por el ánimo, apoyo y alegría que nos brindan y dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

De igual manera nuestro más sincero agradecimiento al Director de Tesis, el Dr. Marco Cerda a quien debemos el realizar la Licenciatura en una Universidad tan prestigiosa como lo es la Técnica del Norte.

Así también a todo el personal de Secretarías y Jefes/Coordinadores de la Regional Norte del INAR, ya que dentro de los ámbitos que a cada uno le competen nos han colaborado sin poner ningún impedimento.

En general quisiéramos agradecer a todas y cada una de las personas que han vivido con nosotras la realización de esta tesis de Licenciatura, les agradecemos el habernos brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y amistad.

Ximena y Paola

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁG
PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIAS	iv
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE GENERAL	vii
RESUMEN GENERAL	xi
SUMMARY EXECUTIVE	xii
INTRODUCCION	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	4
Antecedentes	4
Planteamiento del problema	6
Formulación del problema	7
Delimitación del problema	7
Delimitación Espacial	7
Delimitación Temporal	8
Delimitación de las unidades de observación	8
Objetivos del proyecto	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Justificación	9
Factibilidad	10
Resumen del Capítulo	10

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO	11
Fundamentación teórica del problema	11
Fundamentación Epistemológica	12
Fundamentación Sociológica	11
Fundamentación Psicológica	11
Fundamentación Antropológica	12
Fundamentación Tecnológica	12
Fundamentación Axiológica	12
Desarrollo de categorías	14
Derechos de capacitación	58
Posicionamiento Teórico Personal	61
Glosario de Términos	62
Interrogantes	64
Matriz categorial	65

CAPITULO III

METDOLOGIA	66
Tipo de investigación	66
Métodos	66
Técnicas e instrumentos	69
Población y Muestra	70
Unidades de observación	70
Esquema de la Propuesta	72
Recursos	72
Recursos humanos	72
Materiales	72

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	74
Entrevistas	74
Encuestas	75
Encuestas a secretarias de la Regional Norte del INAR	75
Encuestas a jefes departamentales de la Regional Norte del INAR	86
Presupuesto	96

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
Conclusiones	97
Recomendaciones	98

CAPITULO VI

LA PROPUESTA	99
PROGRAMAS DE CAPACITACION	99
CHARLA DE RELACIONES HUMANAS	101
CHARLA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO	103
CHARLA DE VALORES	106
CHARLA DE ATENCION AL CLIENTE	109
TALLER DE COMPUTACION	113
SEMINARIO DE TECNICAS DE REDACCION	116
BIBLIOGRAFIA	118
LINKOGRAFIA	119

ANEXOS

Anexo1 Árbol del Problema	121
Anexo 2 Matriz de coherencia	122
Anexo 3 Encuesta dirigida al personal de secretariado de la Regional Norte INAR.	123
Anexo 4 Encuesta dirigida a los jefes departamentales de la Regional Norte del INAR.	125

RESUMEN

El presente trabajo ha sido elaborado para elaborar una propuesta de capacitación para las Secretarías de la Regional Norte del INAR, con jurisdicción en las provincias de Imbabura, Carchi, Esmeraldas y Pichincha, con lo que se busca mejorar la eficiencia en sus labores tanto en atención interna con sus jefes y compañeros de oficina, así como también con los usuarios beneficiarios de riego de las provincias antes nombradas. Para ello se realizó un diagnóstico situacional interno que comprendió en entrevistas personales con preguntas abiertas y cerradas, tanto a las secretarías, como a su respectivos jefes, estableciendo el nivel de capacitación que necesitan y las particularidades por las cuales no se capacita al personal de secretariado. Al realizar la investigación se pudo determinar que existe necesidad por parte de las secretarías de ser capacitadas, lo que se verificó con los jefes departamentales, los cuales manifestaron que la preparación debe ser permanente. Con el estudio técnico se determinó el tipo de preparación que se debe realizar, por lo que detalla en la propuesta cursos de capacitación referentes a charla de relaciones humanas, charlas de etiqueta y protocolo, taller de computación y de un seminario de técnicas de redacción; cursos que beneficiaron la imagen interna y externa de la institución. Con todo lo manifestado anteriormente, se ve la necesidad de capacitación de las secretarías, las que tienen que actualizarse permanentemente con la tecnología que constantemente va perfeccionándose y en la atención al cliente.

SUMMARY

The present work has been elaborated to elaborate a training proposal for the Secretaries of the Regional North of the INAR, with jurisdiction in the counties of Imbabura, Carchi, Emeralds and Pichincha, with what is looked for to improve the efficiency in its so much works in internal attention with its bosses and office partners, as well as with the usurious beneficiaries of watering of the counties before noted. For he/she was carried out it so much an internal situational diagnosis that understood in personal interviews with open and closed questions, to the secretaries, like to their respective bosses, the training level that you/they need settling down and the particularities for which it is not qualified the secretariat personnel. When carrying out the investigation you could determine that necessity exists on the part of the secretaries of being qualified, what you verifies with the departmental bosses, which manifested that the preparation should be permanent. With the technical study the preparation type was determined that should be carried out, for what details in the proposal relating training courses to chat of human relations, label chats and protocol, computer shop and of a seminar of technical of writing; courses that benefitted the internal and external image of the institution. With all that manifested previously, leave the necessity of training of the secretaries, those that have to be upgraded permanently with the technology that constantly goes being perfected.